

# Programma 4 Bestuurlijk Winterswijk



gemeente

Winterswijk

## Inleiding

Algemene ondersteuning, bestuur

Onze manier van besturen is betrokken, laagdrempelig en transparant. Met een nuchtere kijk en gezond boerenverstand. We werken in het belang van de inwoner, horen hun mening graag. We hechten aan inwonersparticipatie en trekken graag als raad en college samen op. Dit doen we met een professionele en slagvaardige organisatie.

In opbouw van de begroting is een groot deel van de onderwerpen die horen bij dit programma, opgenomen in de paragraaf bedrijfsvoering. Een aantal zaken zullen specifieke ambities en activiteiten worden in dit programma. Een ander deel blijft beschreven in de paragraaf.

Veiligheid en ondermijning is het tweede beleidsveld van dit programma.

Veiligheid voelen is een basisbehoefte en vraagt om meer aandacht. Criminaliteit wordt voorkomen. We ondersteunen een integrale aanpak om ondermijning tegen te gaan en onze gemeente veilig te houden.

## 4.1 Bestuur, organisatie en dienstverlening

### Ambitie

We hebben een bestuur en organisatie die er zijn voor heel Winterswijk, alle inwoners, organisaties en bedrijven. We gaan samen aan de slag voor en met inwoners. We zijn daarbij betrokken, laagdrempelig en transparant. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We versterken de lokale democratie en realiseren de doelen uit het coalitieakkoord.

Dit doen we met een professionele en slagvaardige organisatie. Een organisatie die klaar is voor de toekomst en in staat is om het niveau van dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.

Relevante documenten:

- Organisatievisie;
- Visie op dienstverlening.

### Trends en ontwikkelingen

In het programma Bestuur en Organisatie is de ambitie afgesproken dat we streven naar een meer professionele en slagvaardige organisatie, zodat we onze inwoners beter van dienst kunnen zijn. Om de discussie goed vorm te geven benoemen we de meeste trends van bedrijfsvoering en dienstverlening die leiden tot keuzes omdat deze wel van invloed zijn op de begroting.

#### Dienstverlening

Een goede dienstverlening staat of valt met onze medewerkers, systemen, structuren en werkprocessen. Dienstverlening heeft hierdoor een directe relatie met onze bedrijfsvoering. In 2023 is gestart met een projectleider dienstverlening, voor de periode van 2 jaar. De projectleider heeft de opdracht meegekregen om de rol van het management te verstevigen als het gaat om resultaatgerichtheid, in de organisatie te werken aan een dienstverlenende mindset bij medewerkers en teams, te werken aan verdere digitalisering door het opleveren van werk- en dienstverleningsprocessen inclusief het introduceren van realistische, meetbare servicenormen.

Dienstverlening in de frontoffice en publieke domein; we willen stevig inzetten op de verdere digitalisering. eerstelijns vragen kunnen snel en eenvoudig worden afgehandeld. Tweedelijns vragen (vaak de complexere vragen) worden van maatwerk voorzien. Hiermee investeren we in betere klantbenadering en persoonlijk

contact en openingstijden die daarbij passen. Onderzocht moet worden wat dit betekent voor de openingstijden.

Als het gaat om de dienstverlening in het fysieke domein wordt landelijk – en dus ook in Winterswijk – sterk belemmerd door een enorme arbeidskrachte op het gebied van ruimtelijke ordening en toezicht. Het is een trend te kiezen voor aanscherping van wat men kan verwachten van de gemeente en waar een aanvrager zelf advies voor moet organiseren.

#### Informatiehuishouding

De gemeente heeft haar informatiehuishouding nog niet op orde en draagt wel een grote verantwoordelijkheid om dit op orde te brengen en te houden. Hierbij zijn een aantal belangrijke pijlers te noemen:

- **Informatiebeheer:** Het doel hierbij is dat overheidsinformatie vindbaar, beschikbaar, toegankelijk, leesbaar en bruikbaar is en dit ook blijft. Als gemeente hebben we nog lang geen uitstekende informatiepositie. We focussen ons dan ook op het organiseren van gedegen informatiebeheer en verdere digitalisering.
- **Informatiebeveiliging:** De gemeente groeit verder in volwassenheid van informatiebeveiliging. De focus verschuift daarbij van reageren op incidenten naar het herkennen en voorkomen van incidenten. Een digitaal weerbare gemeente kan potentiële incidenten vroegtijdig signaleren en de gevolgen ervan beperken, omdat de juiste maatregelen zijn getroffen. Die juiste maatregelen worden deels bepaald door de landelijk afgestemde Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en deels door het systematisch uitvoeren van een risicoanalyse.
- **Privacy:** We houden onze gegevens beschikbaar, integer en vertrouwelijk waar nodig. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt als er een wettelijke grondslag en een doelbinding is. Onze processen zijn hier echter onvoldoende op ingericht en medewerkers zijn zich nog onvoldoende bewust wat dat betekent. We slaan informatie nog op meerdere plaatsen op, vragen burgers om hun gegevens, terwijl we die al hebben of waar we geen grondslag voor hebben. We weten nog onvoldoende wat we doen, waarom we het doen en hoe we het doen. We spelen nog niet in op veranderingen. Daarom is het van belang onze processen te optimaliseren en te digitaliseren waarbij we ook een kwaliteitscyclus inrichten om dit te kunnen monitoren.
- **Informatie als sturingsinstrument:** Een slagvaardige organisatie heeft betrouwbare sturingsinformatie nodig. Aan de hand daarvan kan management en bestuur snel monitoren, besluiten nemen, keuzes maken en bijsturen. Door de basis van de informatievoorziening op orde te brengen ontstaat een beter functionerende organisatie. Dit is noodzakelijk en vraagt intern veel aandacht. Een data gedreven manier van werken wordt verder ontwikkeld en draagt in woord en gedrag actief bij aan een goede informatievoorziening. We nemen daarnaast actief deel aan het regionale kenniscentrum datalab Go.
- **Samenwerken Informatie, Automatisering en Functioneel Beheer**  
Een kwalitatief goede informatiehuishouding vereist ook goede samenwerking en afstemming binnen onze eigen organisatie. Overzichtelijke processen en goede werkafspraken kunnen hierbij van grote toegevoegde waarde zijn. Werken vanuit 'de bedoeling', met applicaties die werkprocessen optimaal ondersteunen en op basis van de juiste gegevens, komt de dienstverlening aan onze burgers en ondernemers direct ten goede. Bovendien schept dit ruimte voor innovatie. Voor de uitvoering van de activiteiten binnen het informatiebeleid zullen we dan ook de samenwerking met de organisatie continueren en intensiveren waar nodig. Dit betekent dat veel van onze systemen verSaaSen, waarmee leveranciers meer technische taken

overnemen van en voor de gemeente. Medewerkers die nu nog veel technische taken uitvoeren, gaan op functioneel gebied meer ondersteuning bieden aan medewerkers en managers. Daarnaast worden de basisprocessen, zoals configuratie-, change, leveranciers- en portfoliomanagement, cruciaal. Om deze samenwerking te realiseren is het programma I-kolom opgezet, waarin deze samenwerking tot stand wordt gebracht. Op dit moment is het nog lastig een goede inschatting te maken van de benodigde capaciteit. Maar de digitale transformatie in het algemeen vraagt veel aandacht van alle medewerkers. Of het nu gaat om (door)ontwikkeling van digitale vaardigheden dan wel de ondersteuning, leveranciersmanagement of I- architectuur.

#### HRM

De krapte op de arbeidsmarkt is een uitdaging voor de gemeente, ook met het oog op de verwachte natuurlijke uitstroom de komende jaren. Om nieuwe medewerkers aan te trekken en huidige medewerkers te behouden, is het belangrijk om een aantrekkelijke werkgever te zijn en te blijven. Via verschillende, op maat ontwikkelde programma's, wordt gestreefd naar een hoge betrokkenheid en binding.

Medewerkers krijgen de ruimte om zich te ontwikkelen en worden door het management gefaciliteerd op deze ontwikkeling. Het verhogen van het ontwikkel- en opleidingsbudget is daarbij een vereiste. In het kader van een vitale en gezonde werkomgeving gaan wij in 2024 aan de slag met het kantoorconcept. Hiervan wordt de aanbesteding in 2023 gestart, waarbij het uitgangspunt is dat het ontwerp mogelijk bijgesteld moet worden om binnen het door de raad gestelde budget te kunnen worden uitgevoerd. Het implementeren van het werkconcept, waarin we meer flexibel inzetbaar zijn en optimaal gebruik gaan maken van de digitale faciliteiten, wordt bekostigd uit het opleidingsbudget. Om de vitaliteit van onze medewerkers te stimuleren zetten we in op het Wifit programma, door dit intensiever aan te bieden. Tot slot is het een trend de vervanging "dakpansgewijs" uit te gaan voeren. Dit zou gezien de verwachte natuurlijke uitstroom een nuttig instrument zijn maar brengt wel incidentele extra loonkosten met zich mee.

#### Financieel beheer en Control

Een belangrijke ontwikkeling is de wettelijke kaders op de rechtmatigheid toets waarbij gemeenten dit zelf moeten kunnen uitvoeren. Dit vereist enerzijds een plan en daaruit volgende verbetering van werkprocessen. Daarnaast moet er capaciteit zijn voor interne controle, toetsing en verantwoording daarvan. In Winterswijk zijn verschillende gebieden waar we nog stappen in moeten maken. Focus ligt op de rechtmatigheid in het sociale domein, de salaris- en personeelsverantwoording en de inkoopsystematiek. In het kader van rechtmatigheid maar ook in het kader van betere sturingsinstrumenten en ondersteuning van en voor het management is het belangrijk het team control te professionaliseren en beter te positioneren met passende rollen en functies. Dit vereist opleidingsbudget.

#### Inkoop

De gemeente beschikt over een deskundig Team Inkoop. Alleen geldt dit niet voor de inkooporganisatie als geheel. De noodzaak om stapsgewijs tot een grotere volwassenheid te komen (inkoop positioneren als vak, vorming concerninkoop, decentrale inkopers, contracteigenaren en een centraal contractbeheerssysteem) is groot. Bij de controle van de jaarrekening 2022 heeft de accountant geconstateerd dat Winterswijk onvoldoende in control is op de rechtmatigheid in het naleven van de regels voor Europees aanbesteden. Hoewel dit (nog) niet heeft geleid tot een afkeurende verklaring op rechtmatigheid, vormt dit aanleiding om de inkooporganisatie verder te ontwikkelen. De voorgestelde impuls op strategisch en

operationeel niveau is om de inkooporganisatie door te ontwikkelen. Het huidige team bestaat uit twee parttime professionals, wat onvoldoende is om de inkooporganisatie als geheel afdoende te ondersteunen. Voldoende omvang van Team Inkoop is hierbij noodzakelijk om proactief met inkoopkennis bij te kunnen dragen aan het rechtmatig inkopen binnen onze gemeente.

## 4.2 Openbare orde en veiligheid

### Ambitie

We houden onze gemeente veilig, ontmoedigen criminaliteit en verhogen het veiligheidsgevoel van onze inwoners.

Relevante documenten:

- Wabo-beleidsplan gemeente Winterswijk;
- Uitvoeringsprogramma vergunningverlening, toezicht en handhaving.
- Integraal Veiligheidsplan 2023-2036

### Trends en ontwikkelingen

Binnen het programma Openbare orde en veiligheid is de afgelopen jaren een duidelijke verschuiving zichtbaar binnen de veiligheidsketen. Een steeds groter wordende hoeveelheid taken en verantwoordelijkheden vloeien vanuit de ketenpartners in de richting van de gemeente. Winterswijk wil deze verantwoordelijkheid pakken en daar een krachtige uitvoering aan geven, zowel binnen onze eigen gemeente als in de samenwerking met omliggende gemeenten. Recent is het Integraal veiligheidsplan 2023-2026 vastgesteld. Hierin staan een aantal speerpunten genoemd waar wij, samen met de andere gemeenten in de Achterhoek Oost, op (blijven) inzetten om een veilige(re) gemeente voor onze inwoners te realiseren. De volgende punten zijn opgenomen:

- Ondernemende criminaliteit;
- Zorg en veiligheid;
- Jeugd en veiligheid
- Digitale veiligheid;
- Leefbaarheid.

Voor 2024 stellen wij een uitvoeringprogramma op waarin staat uitgewerkt hoe wij ons hiervoor inzetten. De ambities uit het IVP zijn hierin uiteraard leidend. Vooral digitale veiligheid krijgt meer aandacht dan dit in voorgaande jaren het geval was. Cyber criminaliteit neemt in hoog tempo toe en het weerbaar maken van onze inwoners en ondernemers heeft dan ook prioriteit.

De groei van de capaciteit van het aantal BOA's eind 2022 zorgt voor een grotere slagkracht om bovenstaande doelen te kunnen bereiken. Als de meerwaarde hiervan over 2023 duidelijk zichtbaar is willen wij de capaciteit nog verder uitbreiden conform de eerder vastgestelde benchmark. De genoemde verschuiving van taken vanuit onder andere de politie naar de gemeente maakt dat dit een welkome aanvulling is om lokaal betrokken te blijven, gezien te worden en benaderbaar te zijn voor onze inwoners.

Voor het WABO beleidsplan en het VTH uitvoeringsprogramma is een belangrijke ontwikkeling dat de Omgevingswet op 1 januari 2024 in werking treedt. Hiertoe actualiseren wij het Wabo beleidsplan en het VTH programma in 2023.

