

Bestuurlijk jaarplan 2013

Sector Dienstverlening

Inhoudsopgave.

1. Programma's	4
1.1. Programma 1 Veiligheid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1.1. Doelstellingen collegeprogramma	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1.2. Uitvoering bestaand beleid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1.3. Effectindicatoren	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2. Programma 2. Stedelijk beheer	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2.1. Doelstellingen collegeprogramma	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2.2. Uitvoering bestaand beleid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2.3. Effectindicatoren	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.3. Programma 3. Stedelijke voorzieningen en duurzame leefomgeving	4
1.3.1. Doelstellingen collegeprogramma	4
1.3.2. Uitvoering bestaand beleid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.3.3. Effectindicatoren	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.4. Programma 4. Sociale samenhang	4
1.4.1. Doelstellingen collegeprogramma	5
1.4.2. Uitvoering bestaand beleid	6
1.4.3. Effectindicatoren	7
1.5. Programma 5. Dienstverlening, communicatie en informatisering	8
1.5.1. Doelstellingen collegeprogramma	8
1.5.2. Uitvoering bestaand beleid	9
1.5.3. Effectindicatoren	10
2. Bedrijfsvoering	11
2.1. Formatie	11
2.2. Instrumentarium personeelsbeleid	11
3. Regionale samenwerking/ gemeenschappelijke regelingen	13
3.1 Regionale samenwerking	13
3.2 Gemeenschappelijke regelingen	13

1. Programma's

1.3. Programma 3. Stedelijke voorzieningen en duurzame leefomgeving

1.3.1. Doelstellingen collegeprogramma

Collegeprogramma	Activiteiten	Omschrijving beoogd resultaat	Planning								Samenwerking met
			jan.	feb.	maart	april	mei	juni	Kwartaal III	Kwartaal IV	
3.7 Intensiveren maatschappelijke participatie van jongeren tot 27 jaar met een bijstandsuitkering en jongeren met een beperking	<ul style="list-style-type: none"> In samenwerking met de ROC's en het bedrijfsleven zorgen voor voldoende stageplekken. Aanbieden van leerwerktrajecten aan jongeren tot 27 jaar in de bijstand. 	Continu proces.	X	X	X	X	X	X	X	X	SoZa/WOC

Codes: 1 = B&W, 2 = Raad en X = geplande uitvoering

1.4. Programma 4. Sociale samenhang

1.4.1. Doelstellingen collegeprogramma

Collegeprogramma	Activiteiten	Omschrijving beoogd resultaat	Planning								Samenwerking met			
			jan.	feb.	maart	april	mei	juni	Kwartaal III	Kwartaal IV				
4.1.1	Sociale samenhang van de gemeente	Waar het mogelijk is worden schuldhulpverlening en schuldpreventie ingezet om financiële problemen bij mensen te voorkomen.	Preventie schuldhulpverlening: In 2011 is met de gezamenlijke kerken een intentieverklaring ondertekend. Vrijwilligers, via de kerken opgeleid, worden in contact gebracht met inwoners met beginnende schulden. Aan het project Schuldhulpmaatje zijn gelden toegekend om vrijwilligers op te leiden. Overleg vindt plaats met de diverse instanties die zich bezig houden met shv zodat afstemming kan plaatsvinden.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Maatschappelijke instellingen	
4.1.2	Voorkomen van sociaal isolement van oudere bijstandsgerechtigden	In 2013 zullen we de samenwerking met vrijwilligersorganisaties en de verenigingswinkel voortzetten om oudere bijstandsgerechtigden, die in een sociaal isolement leven, te bereiken en weer te laten deelnemen aan maatschappelijke activiteiten.	In 2012 heeft een pilot met drie bijstandsgerechtigden plaatsgevonden. Deze drie uitkeringsgerechtigden zijn door de verenigingswinkel begeleid naar vrijwilligerswerk. Deze pilot is goed verlopen, zodat we in 2013 hiermee doorgaan. Er dient in 2013 beleid ontwikkeld te worden met betrekking tot een tegenprestatie.	X	X	X	X	X	X	1+2	X			
4.1.3	Werk boven uitkering centraal stellen	Activiteiten gericht op de uitstroom van mensen in de bijstand.	De Tijdelijke wet pilot loondispensatie is in 2012 ingezet als re-integratie-instrument. De Tijdelijke wet is verlengd tot medio 2013. Ook in 2013 blijven we meedoen met de regionale aanpak met betrekking tot deze pilot.	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
4.4	Doelmatige en doeltreffende Huygenpas	Evaluatie van de doelmatigheid van de Huygenpas in relatie tot de uitvoeringskosten.	Gerealiseerd in 2012, zie bezuiniging 72 (scenario 2 RB2010131).											

Codes: 1 = B&W, 2 = Raad en X = geplande uitvoering

1.4.2. Uitvoering bestaand beleid

Doelen ten aanzien van eigen werkveld en uitvoering bestaand (sector)beleid										
Onderwerp	Omschrijving beoogd resultaat	Planning								Samenwerking met
		januari	februari	maart	april	mei	juni	Kwartaal III	Kwartaal IV	
Armoedebeleid	In overleg met de gemeenteraad worden in 2013 enkele bezuinigingsmaatregelen doorgevoerd.		1	2	X	X	X	X	X	

Codes: 1 = B&W, 2 = Raad en X = geplande uitvoering

1.4.3. Effectindicatoren

Effectindicatoren	Huidige realisatie	Streefwaarde 2013	Activiteiten 2013 welke bijdrage leveren aan realisatie van de doelstelling
Sociale inkomensvoorziening			
% inwoners dat op de wachtlijst staat voor schuldhulpverlening	0% (2010)	0%	Intensivering preventie in overleg met maatschappelijke organisaties
% huishoudens met een uitkering	2% (2009)	3%	Afhankelijk van de economische crisis: verwachting is dat het klantenbestand blijft groeien.
% van de doelgroep van de stadspas dat er gebruik van maakt ³⁾	80% (2010)		Geen speciale activiteiten gezien de financiële tekorten op armoedebeleid.
% van de doelgroep van de bijzondere bijstand dat er gebruik van maakt	57% (2010)		Geen speciale activiteiten gezien de economische crisis (waardoor meer cliënten) en financiële tekorten op armoedebeleid.

³⁾ Door de invoering van een vermogenstoets is het aandeel huishoudens dat één of meer passen heeft minder dan verwacht. Dit percentage heeft betrekking op het aantal huishoudens (2010: 950), het aantal gebruikers ligt beduidend hoger.

1.5. Programma 5. Dienstverlening, communicatie en informatisering

1.5.1. Doelstellingen collegeprogramma

Collegeprogramma	Activiteiten	Omschrijving beoogd resultaat	Planning								Samenwerking met
			jan.	feb.	maart	april	mei	juni	Kwartaal III	Kwartaal IV	
5.1	Dienstverlening aan de burger - handhaving rapportcijfer 7,8	<p>Activiteiten gericht op het verbeteren van de digitale dienstverlening</p> <p>- Meer bezoekers op de website (> 275.000), minder baliebezoek (< 50.000) en minder inkomend telefoonverkeer (< 8.000 per maand)</p> <p>Uitwerken van het voornemen de vrije inloop 's middags te stoppen in combinatie met het uitbreiden van het bedienen van de klant op afspraak.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	
5.2	De gemeente behoort qua klanttevredenheid tot de groep van 10% van de Nederlandse gemeenten die het beste scoren (Top 10%)	<p>- Gebruik van alle landelijke 'eformulieren'.</p> <p>- Opleidingen vakkennis en vaardigheden 'frontoffice'.</p> <p>- Rouleren en verbreding van taken 'frontoffice'.</p> <p>Processen op basis van levensgebeurtenissen beter op elkaar afstemmen en vereenvoudigen.</p>	X	X	X						
		- Minimaal 5 medewerkers zijn op meerdere vakgebieden binnen de 'frontoffice' inzetbaar.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		- Minimaal 5 medewerkers zijn op meerdere vakgebieden binnen de 'frontoffice' inzetbaar.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Twee levensgebeurtenissen zijn uitgewerkt en leidraad voor klantbediening.	X	X	X	X	X	X			
5.4	Informatisering geïntegreerde voorziening - één informatie-	<p>- Inrichten en in gebruikname van het Klantcontact systeem.</p> <p>- Professionalisering informatie (systeem) beheer.</p> <p>- Zaaksgewijs werken.</p> <p>- Aansluiten van diverse applicaties op het zakensysteem.</p> <p>Gebruik van basisregistraties in alle werkprocessen.</p>	X	X	X	X	X	X			
		- Gegevenseigenaaschap/gegevensmanagement.			X	X	X	X	X	X	X
		- Managementinformatie.								X	X
		- Gebruik van de gegevens van de basisregistraties in de werkprocessen.								X	X
		Advies inzake organisatie GIS/GEO-informatie.									

Codes: 1 = B&W, 2 = Raad en X = geplande uitvoering

1.5.2. Uitvoering bestaand beleid

Doelen ten aanzien van eigen werkveld en uitvoering bestaand (sector)beleid										
Onderwerp	Omschrijving beoogd resultaat	Planning								Samenwerking met
		januari	februari	maart	april	mei	juni	Kwartaal III	Kwartaal IV	
Integriteitsbevordering	Medewerkers training morele oordeelsvorming									
Kansen tot verbetering in kwetsbare processen (risico-inventarisatie)	Plan van aanpak verbetering kwetsbare functies/processen									
Moreel leeroverleg	Als medewerkers getraind: 1 maal per jaar Als medewerkers niet getraind: MM-ers onderling									

Codes: 1 = B&W, 2 = Raad en X = geplande uitvoering

1.5.3. Effectindicatoren

Effectindicatoren	Huidige realisatie	Streefwaarde 2013	Activiteiten 2013 welke bijdrage leveren aan realisatie van de doelstelling
Ontwikkelen en realiseren van vraaggestuurde gemeentelijke dienstverlening			
% inwoners dat bekend is met de door de gemeente gehanteerde servicenormen	27%	>33%	Via schermen in de hal en de website inwoners wijze op de servicenormen
Rapportcijfer burger als klant	7,8	7,8	Training agressie / hostmanship + via mystery shoppers (ServiceScan) feedback krijgen over verdere verbetermogelijkheden
Oordeel wachttijd	9,2	9,0	Op afspraak blijven stimuleren + bezetting blijven toetsen aan verwachte drukte
Terugdringen bureaucratie			
In afwachting uitkomsten project 'Deregulering'			
Uitbreiden van gemeentelijke website, met name interactief			
% elektronische dienstverlening aan de burgers	43%	50%	Via de midoffice meer Eformulieren aanbieden en via kanaalsturing het gebruik stimuleren
Oordeel informatie over de website	7,2	7,5	Content website actualiseren + zoekfunctie verbeteren + meer inspelen om zoekvraag van de klant en de actualiteit.
Uitbreiden zorgloket			
Intensiveren communicatie en interactie met inwoners			
Optimaliseren van de informatie en communicatie vanuit de gemeenteraad en het college, waaronder alle stukken en het besluitvormingsproces via raad.heerhugowaard.nl (onderdeel van papierloos vergaderen)			
Rapportcijfer burger als kiezer	6,3	6,5	
Politieke interesse ²⁾	5,7	6,0	
Oordeel burger over invloed als kiezer	6,1	6,5	
Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad	5,7	6,5	
Vertrouwen burgers in college	6,7	7,0	
Oordeel burgers over waarmaken beloften college	6,2	6,5	
Mening burgers over goed gemeentebestuur	6,7	7,0	
Regionale samenwerking en samenwerking met de provincie is noodzaak			

¹⁾ Voor dit programma is voor een aantal indicatoren geen streefwaarde benoemd.

²⁾ Met als effect bevorderen politieke participatie

2. Bedrijfsvoering

2.1. Formatie

Afdeling	Begroting 2013	Begroting 2012
Sectordirecteur	3,47	3,31
Advies	19,66	19,68
Facilitair	33,93	31,58
Financiële Dienstverlening	27,48	34,84
I & A	21,66	
Burgerzaken	13,08	15,01
Sociale Zaken	31,54	30,97
Maatschappelijke Zaken	15,82	15,81
Publiekszaken		19,62
Totaal sector	166,64	170,82

In 2012 is de samenvoeging van de sectoren Publiek en Organisatie Ondersteuning definitief geworden. De afdeling Publiekszaken is opgeheven en een afdeling I&A (Informatisering en Automatisering) zag het licht. Verder is een aantal taken geclusterd om krachten te bundelen. Dat verklaart het gros van de verschuivingen binnen de nieuwe sector Dienstverlening. Inclusief die bij Sociale Zaken. De uitvoering van de Huygenpas is verschoven van Burgerzaken naar Sociale Zaken, zodat het een meer integraal onderdeel kan uitmaken van het armoedebeleid. Per 1 januari levert Sociale Zaken overigens circa 3 FTE in ter invulling van haar taakstelling. Dat is in bovenstaand overzicht nog niet verwerkt.

Verder wordt er momenteel veel gesproken over vooral regionale samenwerkingen. Die zijn echter nog niet concreet, dan wel komen in 2013 nog niet tot uitvoering. Op dat punt verwachten we in 2013 dan nog géén concrete effecten.

2.2. Instrumentarium personeelsbeleid

	Streef- waarde 2013	2 ^e MARAP 2012	1 ^e MARAP 2012	2011
Ziekteverzuim	3,50%	2,67%	3,78%	3,67%
Meldingsfrequentie	1,0	1,60	2,03	1,47

Het ziekteverzuim binnen de sector dienstverlening ligt –ondanks de vele organisatorische bewegingen- nagenoeg op het ambitieuze percentage van 3,5. We besteden regelmatig aandacht aan duurzame inzetbaarheid, waaronder verzuimbeleid. Dat doen we ook met de verzuimfrequentie. Maar die blijkt hardnekkig. In overleg met de bedrijfsarts hebben we in de tweede helft van 2012 weer ideeën besproken om een neerwaartse beweging te bewerkstelligen. Gelukkig is een relatief hoge frequentie niet per definitie een indicator voor een hoog verzuim op langere termijn.

3. Regionale samenwerking/ gemeenschappelijke regelingen

3.1 Regionale samenwerking

Samenwerkingsverband	Doel samenwerking/Gewenst resultaat	Geplande activiteiten	Planning							
			januari	februari	maart	april	mei	juni	Kwartaal III	Kwartaal IV
Belastingen	Onderzoek naar mogelijke samenwerking op het gebied van Belastingen. Doel is om uiteindelijk in een regionaal samenwerkingsverband belastingen onder te brengen.	Onderzoek naar de haalbaarheid van en de gewenste vorm van samenwerken met Alkmaar, Langedijk, Heiloo en Castricum.	X	X	X	X	X	X	X	X
Verzekeringen	Onderzoek naar een mogelijke samenwerking op het gebied van Verzekeringen. Er is nu al sprake van het regelmatig uitwisselen van kennis met de gemeenten Alkmaar en Langedijk.	Onderzoek naar de haalbaarheid van en de gewenste vorm van samenwerken met Alkmaar, en Langedijk. Er wordt geïnventariseerd of er meerdere partijen in de regio willen aansluiten.	X	X	X	X	X	X	X	X
Sociale Dienst Regio Alkmaar	Samen met Alkmaar, Bergen, Castricum, Graft-De Rijp, Langedijk, Heiloo en Schermer komen tot 1 regionale dienst Sociale Zaken.	Eind 2012/ begin 2013 bestuurlijke besluitvorming via de vier go/no go momenten. 2013 Implementatiejaar om op 1-1-2014 een RSA te hebben. Implementatieplan is als bijlage bijgevoegd.	Zie plan							

Codes: 1 = B&W, 2 = Raad en X = geplande uitvoering

3.2 Gemeenschappelijke regelingen

Samenwerkingsverband	Doel samenwerking/Gewenst resultaat	Geplande activiteiten	Planning							
			januari	februari	maart	april	mei	juni	Kwartaal III	Kwartaal IV
Regionaal Historisch Centrum Alkmaar	Het laten uitvoeren van de wettelijk verplichte taak tot beheer van het gemeentearchief.	Besluitvorming door de gemeenteraad en het RHCA afgerond. Consensus bereikt.								

Bestuurlijk jaarplan 2013 Sector Dienstverlening

Werkvoorzieningsschap Noord Kennemerland (WNK)	Het uitvoeren van de vernieuwde 'Wet Sociale Werkvoorziening' vanaf 2008	Continu proces	X	X	X	X	X	X	X	X
---	---	----------------	---	---	---	---	---	---	---	---

Codes: 1 = B&W, 2 = Raad en X = geplande uitvoering