

Raadsvoorstel

Voorstel aan de raad van de gemeente Noardeast-Fryslân



Jaartal + zaaknummer : 2024 / 2023-255544

Raadsvergadering d.d. : 5 juni 2024

Portefeuillehouder : weth. Koonstra

Programma : (1) Ynwenner en bestjoer

Programmaonderdeel : Versterken professionele, efficiënte en kwalitatieve dienstverlening

Naam opsteller : Andree Hofer (E-mail: a.hofer@noardeast-fryslan.nl)

Onderwerp : Dekking kosten programmamanager dienstverlening

Begrotingswijziging : Ja

Voorgesteld raadsbesluit

De kosten van de Programmamanager Dienstverlening (€ 150.000) te financieren uit de Algemene Reserve.

Inleiding

Het college wil met een Programma Dienstverlening komen tot een optimale dienstverlening.

Een gedreven en ervaren programmamanager moet daar samen met de organisatie invulling en uitvoering aan geven.

Beoogd effect

Een resultaatgerichte organisatie waarbij de dienstverlening, in brede zin, 'it bêste fan it bêste' is.

Argumenten

1.1 Het programma draagt direct bij aan de hoofddoelstelling van programma 1. Ynwenner en bestjoer.

Die luidt: "De gemeente Noardeast-Fryslân is een resultaatgerichte organisatie met focus op klantgerichte dienstverlening, goed toegesneden op de toekomst en met als speerpunten het verbeteren van de dienstverlening, een veilige woon- en leefomgeving, een krachtig en eigentijds bestuur en een gezond financieel beleid voor de lange termijn". En kerndoelstelling 1.1: "Beter passende dienstverlening (maatwerk) en hoge kwaliteit en klanttevredenheid".

Ook geeft het programma invulling aan het punt 'Dienstbare Overheid' uit het Lokaal Akkoord, vooral op het gebied van "Professionele, efficiënte en kwalitatieve dienstverlening met aandacht voor behoud van de menselijke maat en persoonlijk contact", maar ook aan de punten "interactieve beleidsvorming" en "verbeteren communicatie met klanten, bedrijven en inwoners".

1.2 De programmamanager heeft een aanjaagfunctie.

Na een periode waarin de focus vooral lag op fusies en ontvlechting kan nu met energie invulling worden gegeven aan missie en visie voor de eigen gemeente. Dit in een krachtig samenspel tussen bestuur, de Mienskip van Noardeast-Fryslân en de organisatie. Deze hernieuwde oriëntatie op de eigen gemeente versterkt de organisatie in haar streven om kwaliteit op maat te leveren aan inwoners, bedrijven, partners, samenleving en bestuur, nu en in de toekomst.

De programmamanager geeft daarvoor een impuls aan het "herstel" van de focus op dienstverlening. De borging is uiteraard een verantwoordelijkheid van het management. De programmamanager heeft hierin ook een rol om het "dienstverleningsbewustzijn" bij het management te optimaliseren en te faciliteren met hulpmiddelen en tools, zodat het management kan monitoren en sturen op de kwaliteit van dienstverlening.

Belangrijke componenten binnen het programma zijn het opstellen van een visie op dienstverlening vanuit een breed perspectief, een traject gericht op houding en gedrag van gemeentelijke medewerkers tot "Mei-jo-wurkers", het optimaliseren van de informatiehuishouding en het kwaliteitshandvest.

1.3 Door dekking uit de algemene reserve kan de projectleider dit jaar al starten.

Voor de geformuleerde opdracht is ingeschat dat hier specifieke expertise voor nodig is die op dit moment niet in eigen huis te vinden is of vrijgemaakt kan worden. Daarom is de kostenindicatie gebaseerd op externe inhuur voor het gevraagde kaliber. De kosten van de programmamanager zijn geraamd op € 150.000. Met een besluit tot dekking uit de algemene reserve kan de projectleider al na de zomer starten.

Kanttekeningen en risico's

Er wordt nu enkel dekking voor de kosten van de programmamanager gevraagd.

Na de werving van de programmamanager krijgt deze als eerste opdracht een Plan van Aanpak op te stellen.

In dat Plan van Aanpak zullen de inhoud, de planning, de communicatie, de projectorganisatie en de financiën van het gehele programma nader uitgewerkt worden. Eventuele additionele kosten die uit het Plan van Aanpak voortvloeien zullen via een separaat voorstel raadsvoorstel worden voorgelegd.

Financiën

De kosten voor de programmamanager zijn geraamd op circa € 150.000 (2024: € 53.571, 2025: € 96.429), uitgaande van september 2024 t/m oktober 2025, gebaseerd op 3 dagen per week. Voorgesteld wordt deze te dekken uit de Algemene Reserve. In onderstaande tabel staat het effect op de Algemene Reserve.

Stand reserve	2024	2025	2026	2027
Stand 1 januari	25.251.860	5.508.971	10.743.962	7.883.390
Mutaties	-19.689.318	5.331.420	-2.860.572	-4.578.078
Programma manager Dienstverlening	-53.571	-96.429		
Stand per 31 december	5.508.971	10.743.962	7.883.390	3.305.312

Vervolg en planning

Na vaststelling van het raadsvoorstel zal, via de reguliere procedure, werving van de programmamanager plaatsvinden. Na vaststelling van het Plan van Aanpak zal de programmamanager daar uitvoering aan geven.

Communicatie + Participatie

De raad zal na vaststelling van het programma over de inhoud van het programma en periodiek over de voortgang van het programma geïnformeerd worden.

Bijlagen

N.v.t.

Dokkum, 7 mei 2024

Burgemeester en wethouders van de gemeente Noardeast-Fryslân,

de secretaris, H.J.C.M Verbunt MBA

de burgemeester, mr. J.G. Kramer

De raad van de gemeente Noardeast-Fryslân,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 7 mei 2024;

Besluit:

De kosten van de Programmamanager Dienstverlening (€ 150.000) te financieren uit de Algemene Reserve.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Noardeast-Fryslân in zijn openbare vergadering d.d. 5 juni 2024.

De raad voornoemd,
de griffier,

de voorzitter,

mr. S.K. Dijkstra

mr. J.G. Kramer