

Programma domein Bedrijfsvoering



Wat willen wij bereiken en wat gaan wij daarvoor doen?

Visie domein bedrijfsvoering:

Onze klanten en onze medewerkers herkennen dat wij werken vanuit de kernwaarden betrouwbaar, ondernemend en flexibel. Medewerkers werken graag voor Meerinzicht. Onze dienstverlening is betrouwbaar en voorspelbaar. Daardoor dragen wij bij aan de continuïteit van de bedrijfsvoering van de gemeenten. De kwaliteit van onze dienstverlening is vanzelfsprekend en we weten onze klanten en medewerkers te verrassen op positieve wijze. Hierbij zijn de 4 K' uitgangspunten: verbeteren van kwaliteit, reduceren van kwetsbaarheid, verbeteren van klantgerichtheid en kostenbeheersing.

Inleiding

Binnen het domein Bedrijfsvoering richt Meerinzicht zich op de bedrijfsvoering van de gemeenten Ermelo, Harderwijk en Zeewolde (EHZ) en van Meerinzicht zelf. Dit omvat een breed scala aan reguliere dienstverlening, zoals HRM en juridische ondersteuning, gegevensbeheer, facilitaire dienstverlening en het beheer van gemeentelijk vastgoed. Inkoop wordt, waar mogelijk, op regionale schaal (via de ISNV) georganiseerd op basis van een inkoopkalender. De gemeentelijke belastingen worden door Meerinzicht opgelegd en ingevorderd voor EHZ. Daarnaast voert Meerinzicht de waardebeoordeling uit in het kader van de Wet WOZ. Ook worden object- en ruimtegerelateerde (basis)registraties en geometrieën beheerd, evenals het bijbehorende beeldmateriaal. Verder verzorgt Meerinzicht de documentaire informatievoorziening.

De financiële dienstverlening en de P&C-cyclus van EHZ en Meerinzicht worden uitgevoerd, inclusief de interne controlefunctie. Meerinzicht adviseert, ondersteunt en beheert rondom alle vraagstukken op het vakgebied informatisering en automatisering.

Daarnaast werkt Meerinzicht aan diverse ontwikkelingen, die bijdragen aan de realisatie van de strategische doelstellingen van EHZ(M). Deze meerjarenbegroting is opgebouwd aan de hand van 6 kernpunten die de koers van domein Bedrijfsvoering bepalen (wat willen we bereiken). Deze 6 kernpunten zijn verder uitgewerkt om inhoudelijk invulling te geven aan deze kernpunten (wat gaan we daarvoor doen?). Met een sterke focus op samenwerking, innovatie en efficiëntie zetten wij ons in om zowel interne processen als de dienstverlening aan onze klanten continu te verbeteren. In de komende jaren ligt de nadruk op het versterken van onze organisatiekracht, het inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen en het optimaliseren van processen. Komende jaren geven we richting aan een toekomst waarin samenwerking, efficiëntie, innovatie en klantgerichtheid centraal blijven staan. Door te bouwen op onze sterke basis en tegelijkertijd open te staan voor nieuwe ontwikkelingen, blijven we een waardevolle partner voor EHZ.

Doelstellingen

Gelijkwaardige samenwerking als fundament.

De EHZM organisaties werken op basis van gelijkwaardigheid samen en richten zich op wat hen verbindt.

Binnen Meerinzicht hechten we grote waarde aan gelijkwaardige samenwerking. Dit principe vormt de basis van onze activiteiten en vertaalt zich in een nauwe afstemming tussen de EHZ-gemeenten en Meerinzicht.

Maatregelen

Samenwerken binnen verschillende teams.

Binnen het team gebouwen en inkoop wordt intensief samengewerkt om inkoopprocessen en vastgoedbeheer efficiënt en klantgericht te organiseren. Door overlegtafels in te richten, worden veranderingen in wet- en regelgeving besproken, en worden uniforme afspraken gemaakt over de uitvoering. De inkoopkalender, opgesteld in samenspraak met de gemeenten, bevat reguliere inkoopvragen en langetermijnplannen zoals meerjarige onderhoudsplannen (MJOP's). Deze worden gezamenlijk afgestemd en goedgekeurd om eenheid en duidelijkheid te waarborgen.

Werken op basis van het Self Service Portaal (SSP)

Binnen het domein Bedrijfsvoering werken de verschillende teams op basis van het Self Service Portaal (SSP). Dit zorgt voor een uniforme aanpak van aanvragen, afgestemd op de behoeften van onze klanten. Door te werken in kleine projectteams waarin medewerkers van verschillende afdelingen samenwerken, waarborgen we deskundigheid en tijdige uitvoering. Deze werkwijze versterkt niet alleen de interne samenwerking maar zorgt er ook voor dat de verbinding met de brongemeenten centraal blijft staan.

Hanteren I-visie als leidraad.

Door nauw samen te werken met de bron gemeenten en de I-visie te hanteren als leidraad, onderzoeken we hoe we de kosten van IT-diensten kunnen beheersen zonder concessies te doen aan de kwaliteit van onze dienstverlening. In het kernteam I-visie zal geprioriteerd worden om goede afwegingen te maken in relatie tot de ombuigingen. Om zodoende de haalbaarheid van ontwikkelingen af te wegen. Op basis van het afwegingskader in de i-governance worden afwegingen gemaakt en voorgelegd ter besluitvorming. Dat betekent dat eventuele extra middelen tijdig worden aangevraagd in de kadernota, zodat gemeenten een integrale afweging kunnen maken en dat verantwoording wordt afgelegd over de resultaten die bereikt worden.

Doelstellingen

De kennis en kunde als pijlers voor beleid.

De kennis en kunde van de uitvoeringspraktijk worden proactief ingebracht bij de totstandkoming van door de gemeenten vast te stellen beleidsdoelen

De kennis en kunde van de uitvoeringspraktijk spelen een cruciale rol bij het ontwikkelen van beleid. Medewerkers van Meerinzicht dragen proactief hun inzichten en ervaringen bij aan de beleidsvorming van de gemeenten, waardoor het (gemeentelijk) beleid beter aansluit op de uitvoeringspraktijk.

Maatregelen

Actualisatie van onze informatievisie (I-visie)

Een belangrijke pijler in dit proces is de actualisatie van onze informatievisie (I-visie). De I-visie biedt een strategisch kader voor het beheer van onze digitale informatiehuishouding. Het uitgangspunt is dat de juiste informatie op het juiste moment beschikbaar is voor inwoners, bestuurders en medewerkers. Dit verhoogt niet alleen de effectiviteit van beleidsvorming, maar ook de kwaliteit van onze dienstverlening. De I-visie stelt ons in staat om bewuster om te gaan met prioriteiten in de digitale transitie, waardoor we kosten en middelen optimaal inzetten.

Informatiehuishouding op orde

Een voorbeeld hiervan is het traject "Informatiehuishouding op orde." Hier wordt nauw samengewerkt met beleidsmakers om te zorgen dat gegevens- en informatiebeheer niet alleen voldoet aan wettelijke eisen maar ook aansluit op de operationele behoeften. Door basisregistraties en gegevenssets zoals geo-informatie en belastinggegevens continu te verbeteren, kunnen we bijdragen aan nauwkeurigere beleidsvorming en uitvoering.

Harmonisatie P&C cyclus met behulp van de P&C tool (Pepperflow)

Ook binnen de P&C-cyclus (planning en control) wordt gestreefd naar harmonisatie van processen. Door de P&C-tool kunnen financiële rapportages efficiënter en consistentier worden opgesteld, wat bestuurders ondersteunt bij het maken van weloverwogen keuzes.

Doelstellingen

Samenwerking met netwerken om maatwerk te beperken.

De samenwerking met het (professionele) netwerk leidt tot verminderde inzet van maatwerkvoorzieningen.

Een van onze speerpunten is het verminderen van de behoefte aan maatwerkvoorzieningen door samenwerking met onze professionele netwerken te versterken. Dit doen we door inzicht te creëren in klantbehoeften en de inkoopportefeuille strategisch te beheren. We zijn pro-actief met de gemeenten in gesprek om te kijken of harmonisatie mogelijk is om daarmee het aantal maatwerkopdrachten te minimaliseren.

Maatregelen

Projectmatige aanpak van contractbeheer

Zo geeft contractbeheer ons een helder beeld van de reguliere en specifieke maatwerk vragen. In het verleden werden deze vraagstukken vaak als regulier beschouwd, maar door een projectmatige aanpak kunnen we beter inspelen op maatwerk behoeften. Deze werkwijze minimaliseert onnodige kosten en maximaliseert de impact van onze dienstverlening.

Integrale aanpak binnen gegevensbeheer

Een integrale aanpak binnen gegevensbeheer, zoals bij belastingen en geo-informatie, beperkt de complexiteit van maatwerkoplossingen. Dit zorgt niet alleen voor een efficiëntere inzet van middelen, maar verhoogt ook de voorspelbaarheid van processen.

Data-inzichten verder integreren in onze processen

Het streven is om vanuit de I-visie het mogelijk te maken om data-inzichten verder te integreren in onze processen, waardoor reguliere dienstverlening wordt versterkt en er steeds specifiek kan worden toegespijst op daadwerkelijke behoeften.

Doelstellingen

Efficiënte en toegankelijkheid als drijfveren voor klantgerichte dienstverlening.

Om de klant optimaal te ondersteunen is het aanvraagproces (bij voorkeur digitaal) goed vindbaar, zijn werkprocessen gestroomlijnd en worden efficiënt uitgevoerd.

Om onze brongemeenten optimaal te ondersteunen, zetten we in op toegankelijke en efficiënte processen. Digitalisering speelt hierin een sleutelrol.

Maatregelen

Meer digitale toegankelijkheid binnen het aanvraagproces

Binnen het aanvraagproces streven we naar meer digitale toegankelijkheid via het SSP. Hier kunnen klanten terecht voor hun facilitaire en inkoopaanvragen. Hoewel de toegankelijkheid sterk is verbeterd, zien we nog mogelijkheden voor verdere optimalisatie, zoals het vereenvoudigen van DAS-aanvragen en het uitbreiden van het contractbeheer.

Werken aan Dossiers (Archiefwaardig werken)

Ook binnen het programma "Werken aan Dossiers (WAD)" zetten we in op innovatie. Door werkprocessen te uniformeren en digitale archivering te verbeteren, verhogen we de transparantie en betrouwbaarheid van onze dienstverlening. Deze aanpak ondersteunt direct de klantbeleving en versterkt de interne efficiëntie.

Doelstellingen

Opgavegericht samenwerken aan maatschappelijke uitdagingen

De teams en afdelingen van Meerinzicht en de gemeenten werken opgavegericht samen en geven daarmee invulling aan de maatschappelijke opgaven.

In de komende jaren blijven we ons richten op opgavegericht samenwerken.

Maatregelen

Het PDO actualiseren

Het product diensten overzicht (PDO) vormt hierin een belangrijk kader. Binnen het PDO zijn alle reguliere afspraken tussen afdelingen en gemeenten vastgelegd, waardoor verantwoordelijkheden helder zijn. Komende tijd zal het PDO in overleg met de bron gemeenten worden geactualiseerd, hierdoor wordt transparant weergegeven welke taken worden uitgevoerd binnen de standaardbegroting. Dit biedt helderheid en versterkt de samenwerking.

Digitale informatiehuishouding middels de I-visie

Met de I-visie geven we richting aan onze digitale informatiehuishouding, zodat informatie sneller en gemakkelijker beschikbaar is voor inwoners, medewerkers en bestuurders. Dit stelt ons in staat om met minder middelen meer impact te realiseren.

Doelstellingen

Werken vanuit de kernwaarden (4 K's): kostenbewustzijn, kwetsbaarheid, klantgerichtheid en kwaliteit. De kernwaarden van Meerinzicht vormen de leidraad voor ons handelen. Medewerkers worden gestimuleerd om kostenbewust te werken, kwetsbaarheden te verminderen, klantgerichtheid te bevorderen en kwaliteit te leveren.

Maatregelen

Investeren in trainingen voor onze medewerkers

Om deze waarden te versterken, investeren we in onze mensen. Trainingen zoals Givability helpen medewerkers om kansen te zien en te benutten, zowel in hun eigen werk als in samenwerking met anderen. Kleine projectteams worden actief ingezet om veranderingen stapsgewijs door te voeren, wat zorgt voor blijvende verbetering van onze processen.

Onderzoeken verder inzet Artificial Intelligence (AI)

Technologische innovatie speelt eveneens een sleutelrol. De inzet van Artificial Intelligence (AI) wordt verder onderzocht om repetitieve taken te automatiseren. Tegelijkertijd erkennen we dat menselijke empathie en creativiteit onmisbaar blijven.

Wat komt er op ons af?

Ombuigingen

De komende jaren wordt ook het domein Bedrijfsvoering geconfronteerd met diverse interne en externe uitdagingen. Technologische ontwikkelingen, economische omstandigheden en veranderende wet- en regelgeving vragen om flexibiliteit en innovatie. De druk op budgetten (ombuigingen) dwingen ons om bewuste keuzes te maken.

Digitalisering, verSaasing en AI

Een belangrijke uitdaging is de toenemende afhankelijkheid van digitale technologieën. De VerSaaSing van software - waarbij licenties als een dienst worden afgenomen in plaats van aangekochte producten - brengt hogere en moeilijker voorspelbare kosten met zich mee. Dit vereist een strategische heroverweging van onze IT-behoefte en een efficiëntere inzet van middelen. Tegelijkertijd staan we voor de taak om onze medewerkers en processen mee te laten groeien met technologische veranderingen, zoals Artificial Intelligence (AI). Hoewel AI kansen biedt om repetitieve taken te automatiseren, blijft menselijke betrokkenheid cruciaal, met name voor empathische en creatieve taken.

Cybersecurity (informatieveiligheid)

Een andere belangrijke uitdaging is cybersecurity. Met de toenemende afhankelijkheid van digitale systemen en de groeiende dreiging van cyberaanvallen wordt het cruciaal om onze digitale infrastructuur te beschermen. Dit betekent dat Meerinzicht niet alleen moet investeren in geavanceerde technische oplossingen, zoals firewalls, encryptie en monitoringtools, maar ook in het bewustzijn van medewerkers.

Cyberdreigingen, zoals phishing, ransomware en datalekken, vereisen voortdurende training en bewustwordingscampagnes om risico's te minimaliseren. De eisen die zijn gesteld worden verplicht met de invoering van de Europese Network and Information Security Directive (NIS2), welke vertaald wordt naar Nederlandse wetgeving in de 'Cybersecuritywet' (Cbw). Daarnaast moet EHZM compliant zijn aan de AI-Act (Artificial Intelligence) wetgeving.

Arbeidsmarkt

Tegelijkertijd vormt de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt een serieuze uitdaging voor gemeenten. De vergrijzing van het personeelsbestand in combinatie met een toenemende vraag naar gespecialiseerde krachten maakt het moeilijk om vacatures in te vullen. Dit vraagt om een strategische aanpak waarin aantrekkelijk werkgeverschap, leren en ontwikkelen, en het behoud van zittend personeel centraal staan. Om zittende medewerkers te behouden, is het belangrijk te blijven investeren in leren en ontwikkelen en duurzame inzetbaarheid.

Het inzetten van verrassende wervingsmethoden, zoals het traineeprogramma voor jong talent, zijn hierin cruciale speerpunten. Ook de instroom van generatie Z, die een sterke nadruk legt op persoonlijke groei, zingeving en een goede werk-privébalans, vraagt om aanpassingen in leiderschap en werkcultuur. Tegelijkertijd moet er actief worden gezocht naar mogelijkheden om de oudere groep medewerkers gezond en tevreden door de laatste fase van hun carrière te begeleiden. Blijvende inzet op preventie, vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid, is daarbij van belang.

Communicatie en participatie

Op gebied van communicatie zien we dat inwoners kritisch zijn en beperkter vertrouwen in het functioneren van de (lokale) overheid hebben. Social media geven inwoners de kans om op een laagdrempelige manier hun mening over de (lokale) overheid kenbaar te maken. Tegelijkertijd maken overheidsorganisaties meer en meer een terugtrekkende beweging uit sociale mediaplatforms vanwege de afhankelijkheid van Meta (Facebook, Instagram en WhatsApp) of overheidsbemoediging (TikTok). Goede alternatieven zijn nog niet voorhanden.

Het kost gemeenten moeite om jongeren te bereiken met haar communicatie. Dit heeft gevolgen voor inwonersparticipatie met deze doelgroep. Team Communicatie moet op zoek naar middelen om jongeren te bereiken. Daarvoor moet worden geïnvesteerd in meer visuele uitingen via kanalen die jongeren bereiken. De huidige, vooral op tekst gerichte, uitingen in bijvoorbeeld huis-aan-huisbladen sluiten onvoldoende aan bij de jongere generatie inwoners.

Daarnaast wordt het beheersen van kosten steeds belangrijker. Met stijgende prijsindexaties van leveranciers en beperkte financiële middelen zijn slimme samenwerkingen en efficiënte processen onmisbaar.

Welke verbonden partijen schakelen we daarvoor in?

Meerinzicht schakelt ten aanzien van de uitvoering van het programma domein bedrijfsvoering geen verbonden partijen in. Met verbonden partijen worden hiermee privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisaties bedoeld waarin Meerinzicht bestuurlijk (zeggenschap) of een financieel belang heeft.

Financiële toelichting domein bedrijfsvoering

Op basis van de vastgestelde formatie en de in de Kadernota 2025-2028 vastgestelde indexaties op het gebied van o.a. CAO ontwikkeling en inflatie, is de begroting geactualiseerd. Daarnaast zijn reeds bestaande opdrachten verwerkt in onderstaande tabel met baten en lasten. De baten en lasten van het programma domein bedrijfsvoering zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Programma Domein Bedrijfsvoering (bedragen x €1.000,-)	Rekening 2024	Begroting 2025 (inclusief wijzigingen)	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
Lasten	34.001	34.479	35.968	35.465	35.428	35.493
Baten	-34.001	-34.479	-35.968	-35.465	-35.428	-35.493
Saldo	0	0	0	0	0	0

* Het saldo van lasten en baten is "0" doordat de begroting van Meerinzicht sluitend is door de bijdragen van de gemeenten.

