

# Bestuurlijk dashboard | Jaarverslag 2024

Servicecentrum MER

# Bestuurlijk dashboard - Jaarverslag 2024

## Servicecentrum MER

*De gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen werken nauw samen op het gebied van bedrijfsvoering en backoffice dienstverlening in het Servicecentrum MER.*

Het Servicecentrum heeft als doel de opdrachtgevers en daarmee ook de inwoners in de MER-regio professioneel, efficiënt en nabij van dienst te zijn, tegen minder kosten.



Omgevingsdienst



Sociaal domein



Financiën



HRM



Informatisering



## Bestuurlijke samenvatting

In 2024 heeft het DB van SC MER gekozen te focussen en investeren op samenwerking in partnerschap. Samenwerking tussen de 4 partners, maar ook binnen de SC MER. Integraal organiseren en zichtbaarheid vormen hiervoor aanknopingspunten. Met voorliggende rapportage zetten we een volgende zichtbare stap in integraal bieden van overzicht in wat we binnen SC MER doen. Samenvattend zien we over onze dienstverlening naar de klant dat:

- de klanttevredenheid van SC MER is goed is;
- de stijgende lijn in het van het aantal aanvragen dienstverlening, vergunningsverlening, toezicht en handhaving wordt doorgetrokken;
- uitkeringen (participatiewet) nagenoeg gelijk blijven conform de trend van afgelopen jaren;
- de uitstroom bij de participatie lager is dan geraamd;
- er sprake is van meer WMO voorzieningen (hulp bij het huishouden) dan geraamd, waar over de afgelopen jaren gezien een kleine daling in de begeleiding te zien is.

In onze eigen bedrijfsvoering zien we t.o.v. 2023 dat in 2024:

- een lichte stijging van kortdurend en langdurig verzuim;
- er meer supportvragen ICT zijn gesteld en afgehandeld;
- er meer datalekmeldingen en minder gemelde informatiebeveiligingsincidenten.

Het dashboard geeft een eerste beeld van de indicatoren die beschikbaar zijn en zal als instrument mee ontwikkelen met de samenwerking in partnerschap. Hiermee staat het niet op zichzelf en is het een opmaat naar de gewenste bestuurlijke sturingsinformatie voor de 4 partners in dialoog verder vormgegeven dient te worden.



## Legenda

- 

% hoger/meer dan raming/planning
- 

% lager/minder dan raming/planning
- 

% gegeven voldoende (cijfer 6 of hoger)
- 

% gegeven onvoldoendes (cijfer 5 of lager)
- 

Landelijke referentie



## Toelichting indicatoren (1/2)

**Dienstverlening (OD):** het aantal klantvragen van inwoners en bedrijven van de drie MER-gemeenten aan de 1e lijns dienstverlening van de Omgevingsdienst (telefoontjes en e-mail).

**Vergunningverlening (OD):** het aantal verleende omgevingsvergunningen en behandelde meldingen voor de onderdelen omgevingsplanactiviteit, bouwen, uitweg, milieu, inrit, kappen, aanleg en reclame.

**Toezicht (OD):** het gaat hier om het aantal reguliere (planmatige) controles bouwen, milieu, brandveiligheid en evenementen.

**Handhaving (OD):** het aantal ingekomen handhavingsverzoeken en genomen handhavingsbesluiten (last onder dwangsom of bestuursdwang).

**Klantevredenheid (OD) NPS:** de mate waarin een klant tevreden is over producten/diensten van de OD

**Ontwikkeling aantal uitkeringen (SD):** De ontwikkeling van het aantal actieve uitkeringen vanuit de Participatiewet. De Participatiewet regelt dat gemeenten bijstand verlenen aan mensen die hun noodzakelijke bestaanskosten tijdelijk of blijvend niet kunnen dragen.

**Uitstroom participatiewet (SD):** Bij uitstroom wordt het aantal uitkeringen dat per jaar is beëindigd weergegeven.

**Voorzieningen hulp bij het huishouden (SD) Wmo:** De ontwikkeling van het aantal toegekende voorzieningen hulp bij het huishouden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).



## Toelichting indicatoren (2/2)

**Ontwikkeling voorziening begeleiding (SD) Wmo:** De ontwikkeling van het aantal toegekende voorzieningen individuele begeleiding in het dagelijkse leven en begeleiding in een groep (dagbesteding) vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

**Klanttevredenheid (SD):** Binnen het Sociaal Domein wordt de klanttevredenheid gemeten. Gemeten wordt hoe tevreden inwoners zijn over onze dienstverlening.

**Aantal formele klachten burgers (SD):** Het aantal ingediende klachten per jaar.

**Loonkosten en inhuur (FIN):** Werkgeverslasten die direct samenhangen met inzet personeel in dienst (loonkosten) en kosten voor inzet extern dienst in de vorm van personeel/deskundigen (inhuur).

**Informatiseringskosten (FIN):** kosten voor telefonie, infrastructuur, apparatuur (hardware) en programmatuur (software).

### In – en uitstroom personeel (HRM)

- In dienst: aantal indiensttredingen 2024 SC MER
- Uit dienst: aantal uitdiensttredingen 2024 SC MER
- Inhuur: aantal inhuurcontracten 2024 SC MER

**Kortdurend verzuim (HRM):** ziekteverzuim  $\leq 6$  weken SC MER

**Langdurig verzuim (HRM):** ziekteverzuim  $> 6$  weken SC MER

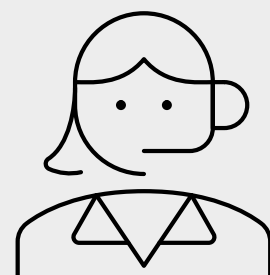
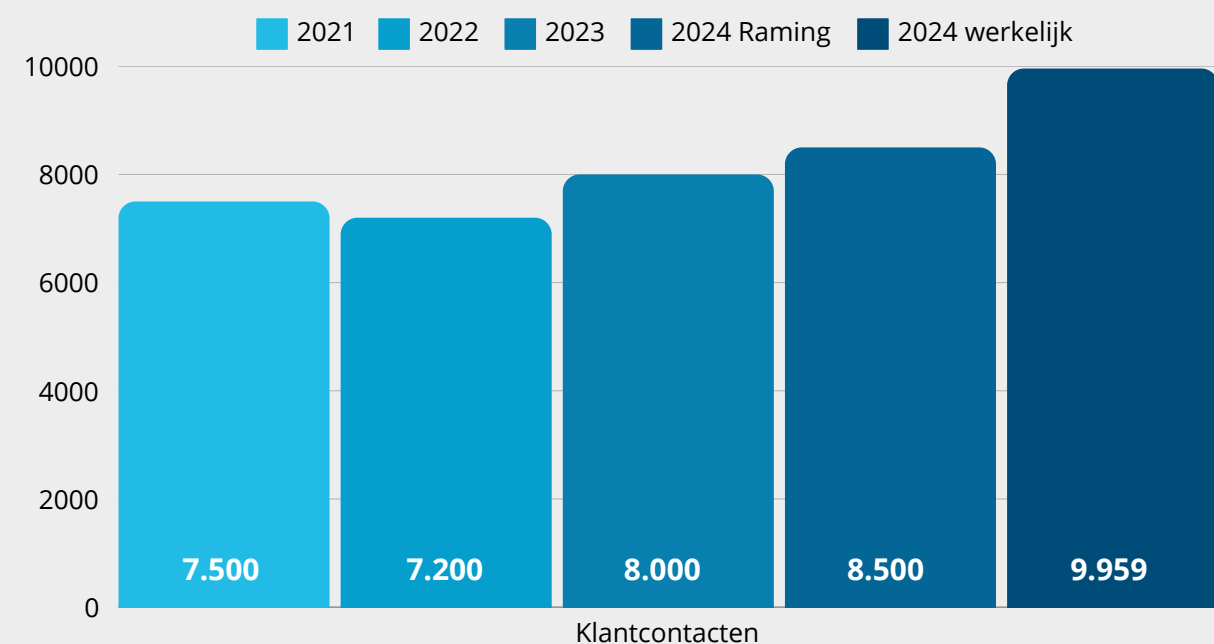


# Omgevingsdienst



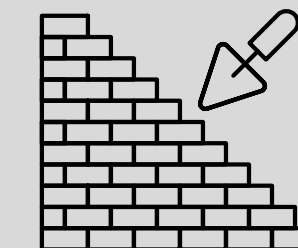
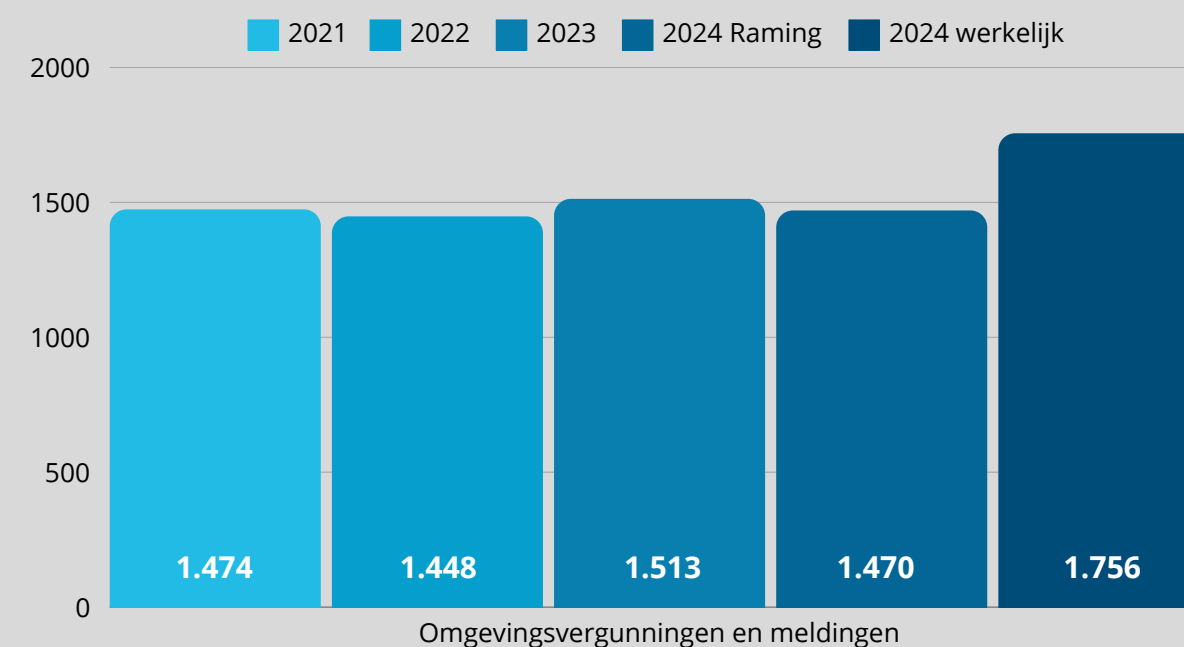
## Omgevingsdienst | Productie dienstverlening en vergunningverlening

### DIENSTVERLENING



Werkelijk vs  
raming  
**+ 24%** ↑

### VERGUNNINGVERLENING

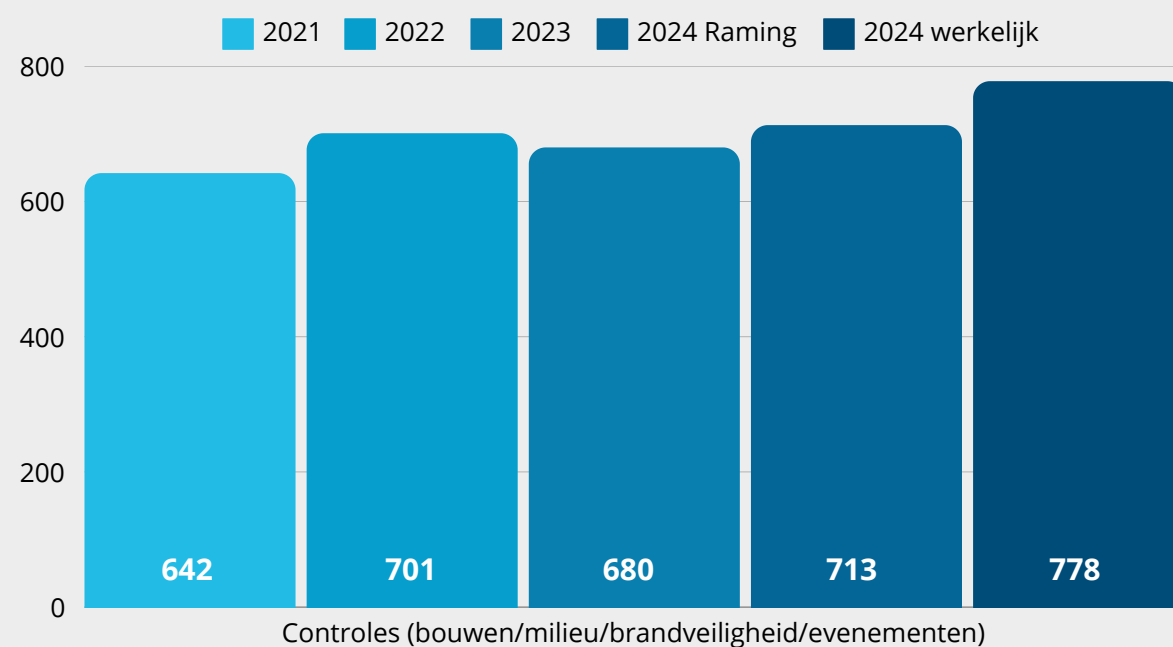
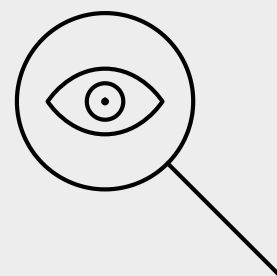


Werkelijk vs  
raming  
**+ 19%** ↑



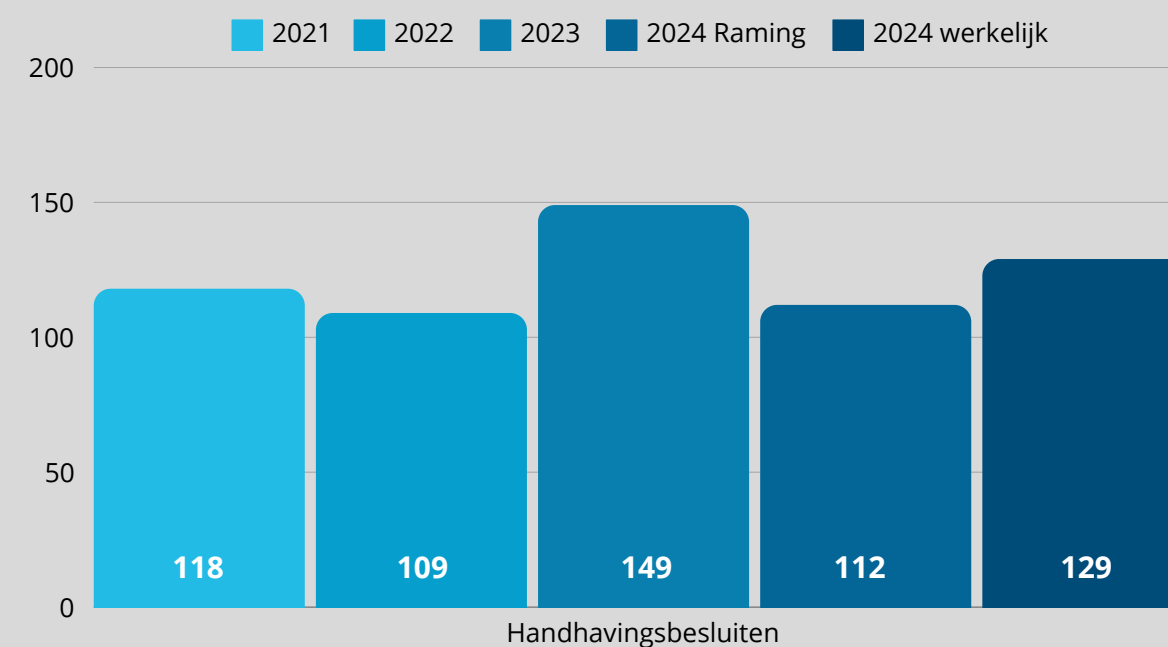
## Omgevingsdienst | Productie toezicht en handhaving

### TOEZICHT



Werkelijk vs  
raming  
**+ 9%** ↑

### HANDHAVING

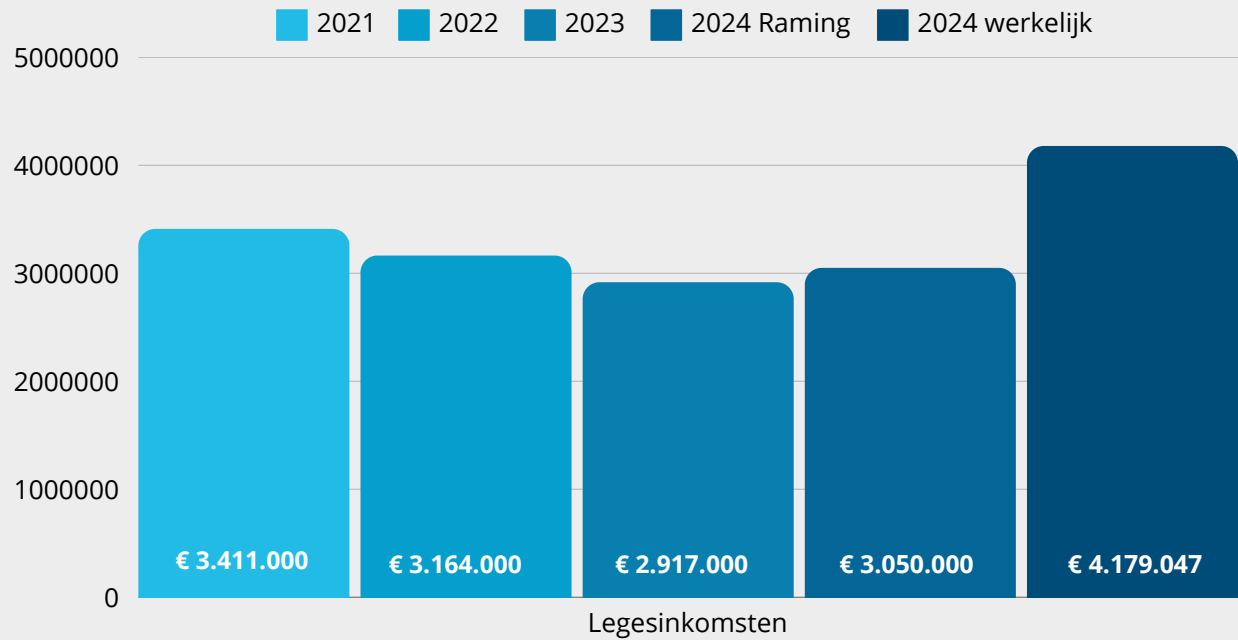


Werkelijk vs  
raming  
**+ 15%** ↑



Omgevingsdienst | Overige

LEGESINKOMSTEN

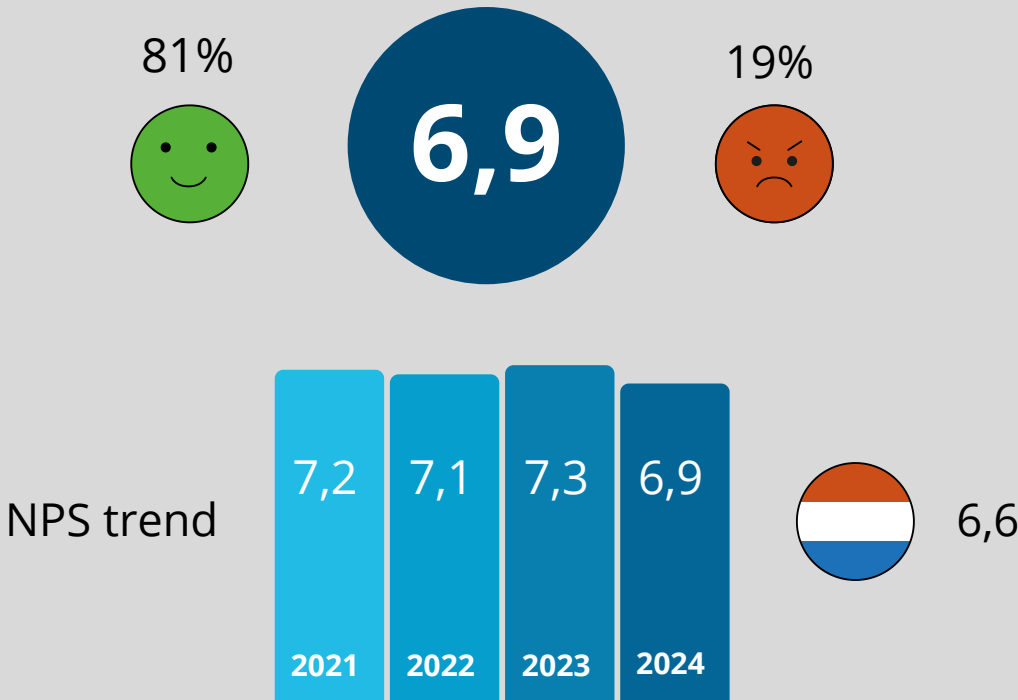


(Legeinkomsten Maasgouw worden nog naar beneden bijgesteld i.v.m. lopende bewaarzaak)

Werkelijk vs  
raming

+ 37% ↑

KLANTTEVREDENHEID



Aantal formele klachten burgers -

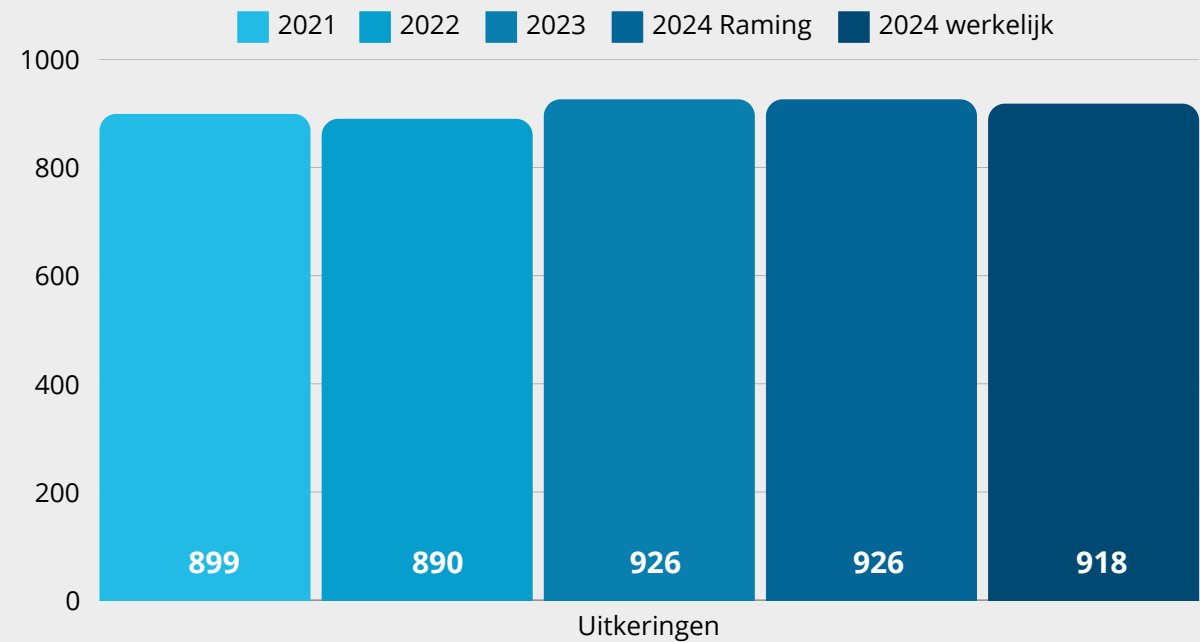


# Sociaal domein



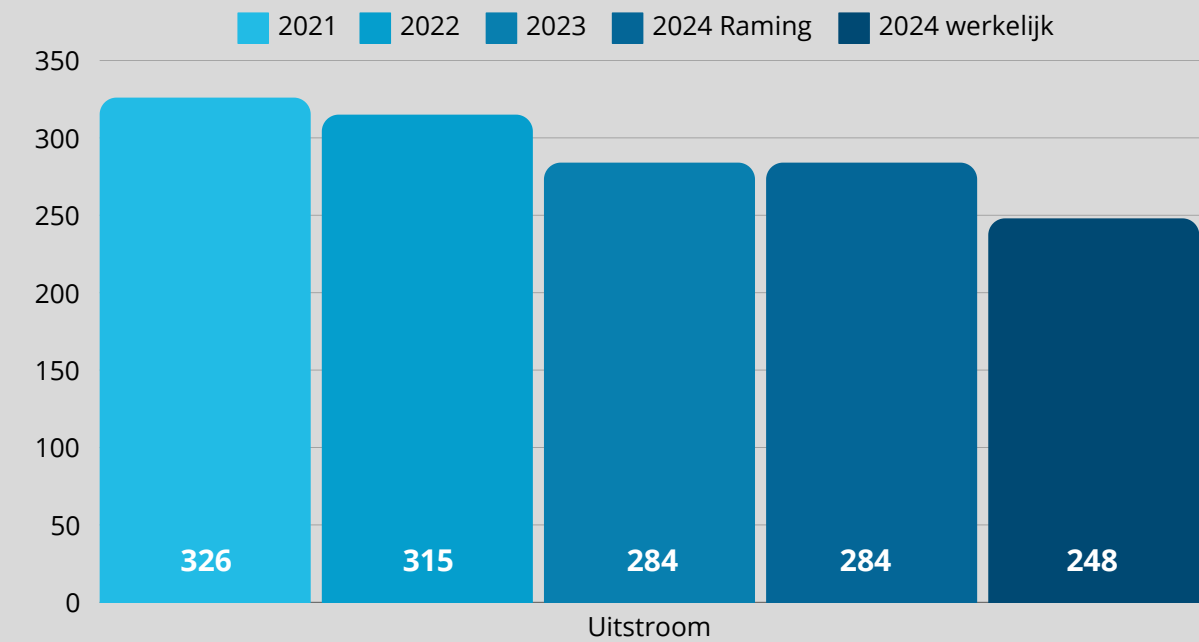
Sociaal domein | Participatie

ONTWIKKELING AANTAL UITKERINGEN



Werkelijk vs  
raming  
**- 0,86%** ↓

UITSTROOM

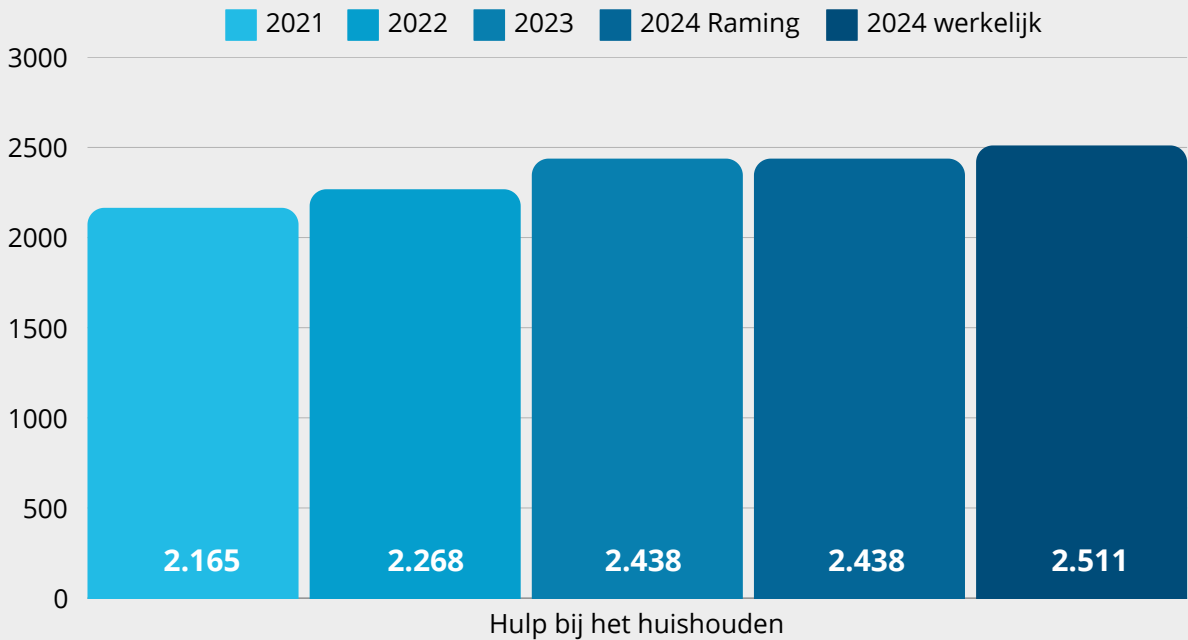
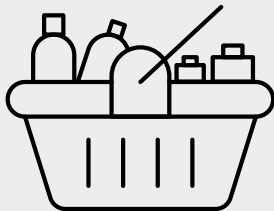


Werkelijk vs  
raming  
**- 12,68%** ↓



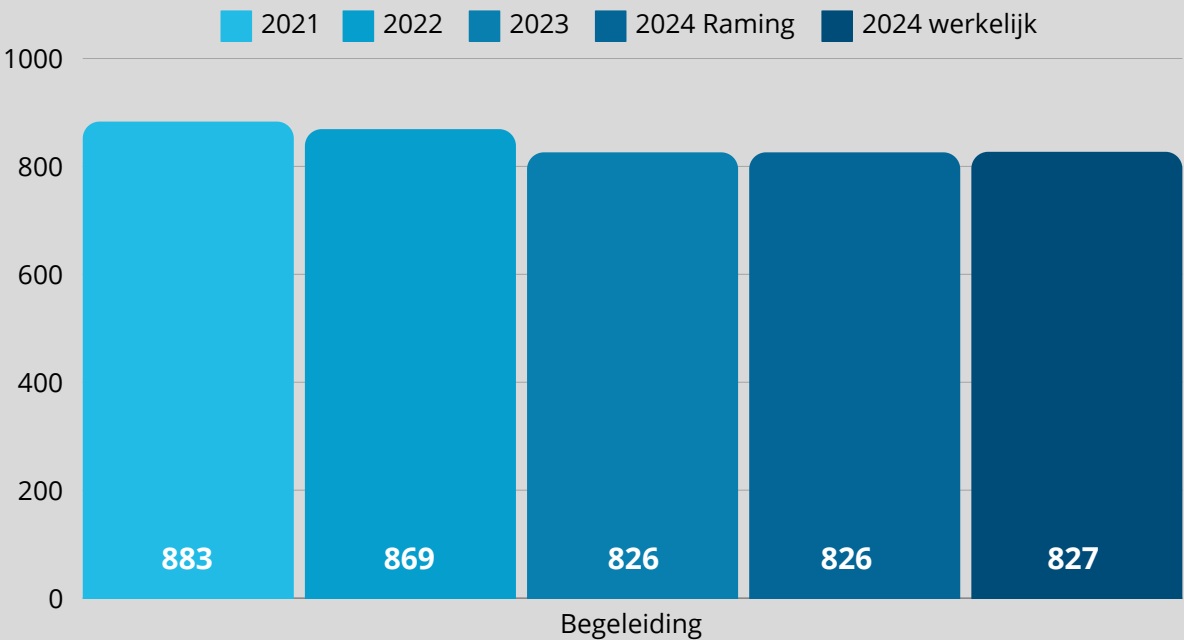
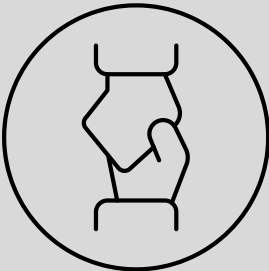
Sociaal domein | WMO

ONTWIKKELING VOORZIENINGEN HULP  
BIJ HET HUISHOUDEN



Werkelijk vs  
raming  
**+ 2,99%** ↑

ONTWIKKELING VOORZIENINGEN  
BEGELEIDING

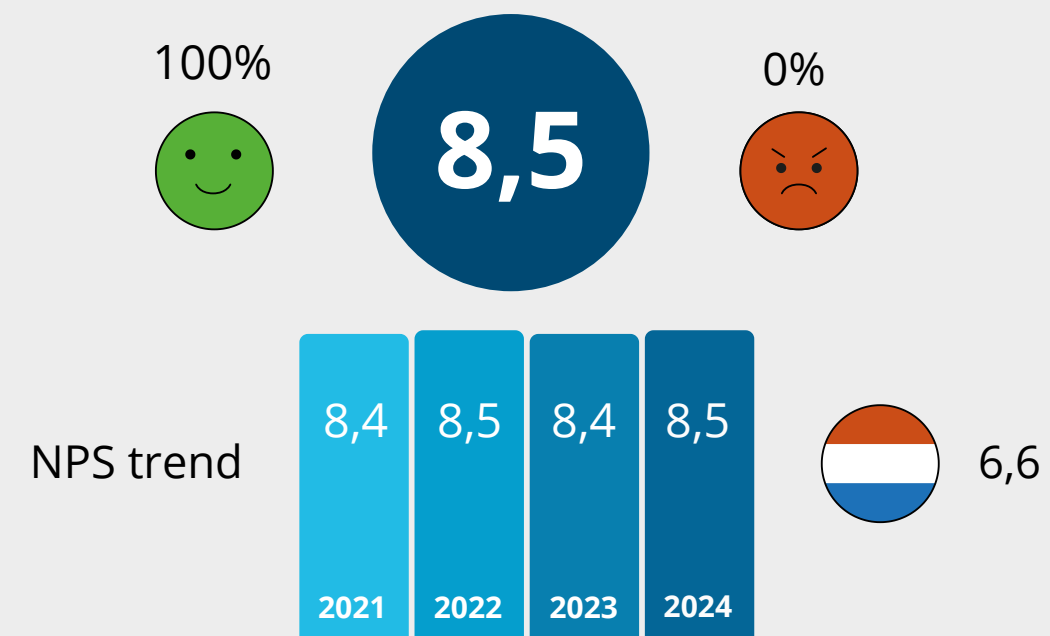


Werkelijk vs  
raming  
**+ 0,12%** ↑



## Sociaal domein | Overige

### KLANTTEVREDENHEID



Aantal formele klachten burgers **14**



# Financiën

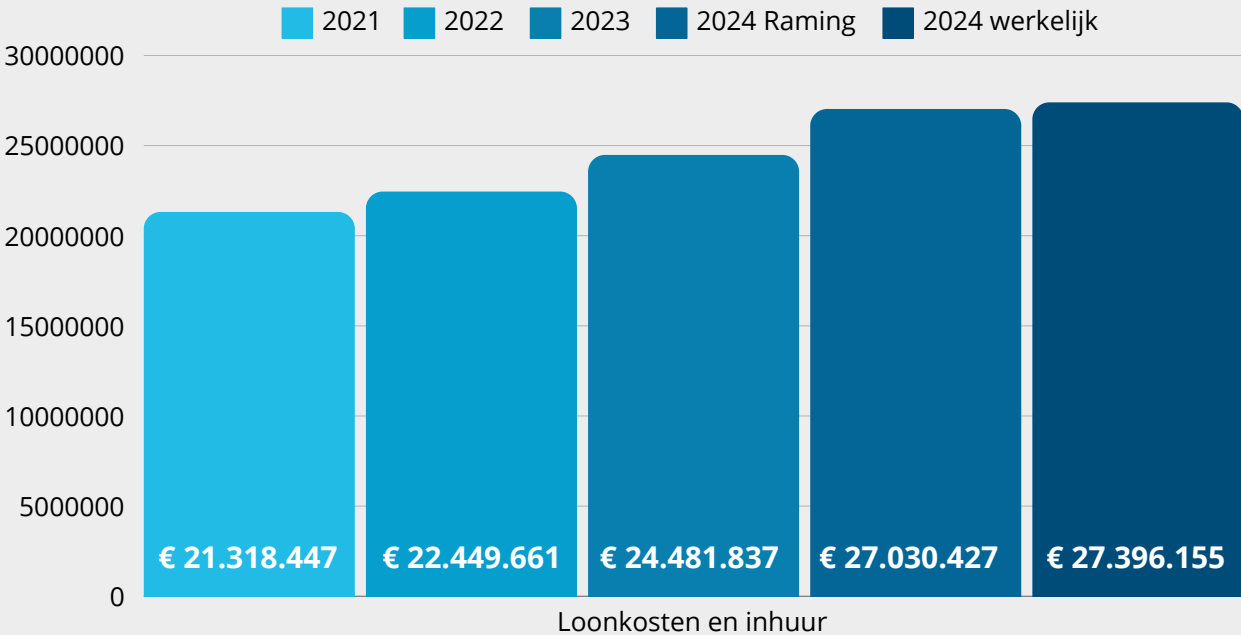
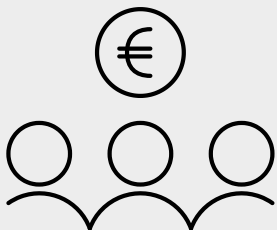


Financiën | Loonkosten en informatiseringskosten



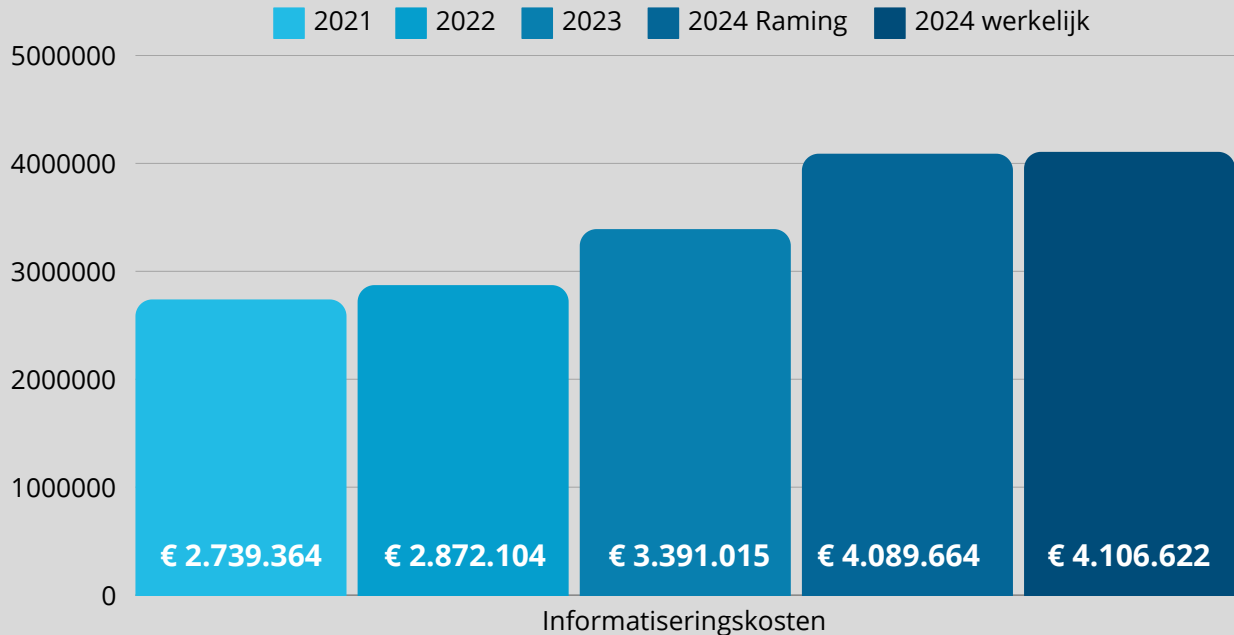
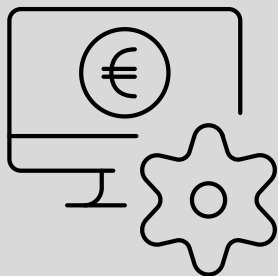
Totale omvang begroting  
Servicecentrum MER  
€ 33.434.810

LOONKOSTEN EN INHUUR



Werkelijk vs  
raming  
€ +365.728  
**+ 1,35%** ↑

INFORMATISERINGSKOSTEN



Werkelijk vs  
raming  
€ +16.958  
**+ 0,4%** ↑

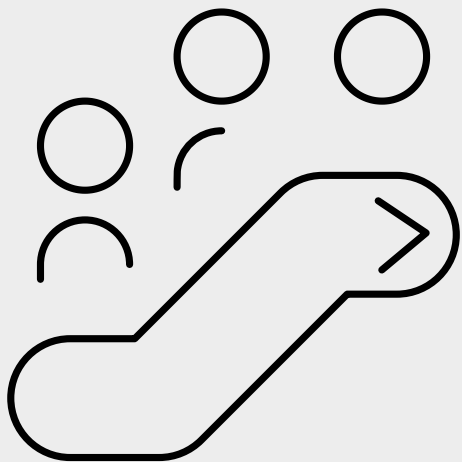


**HRM**



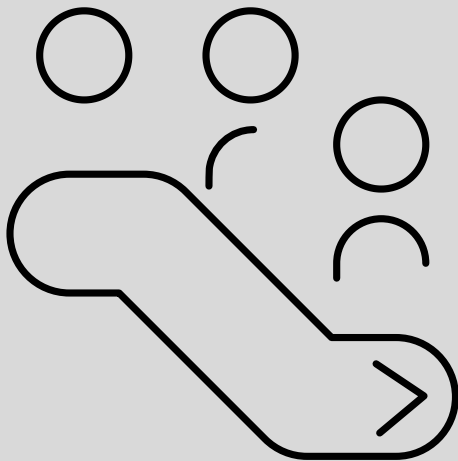
HRM | In- en uitstroom personeel

IN DIENST



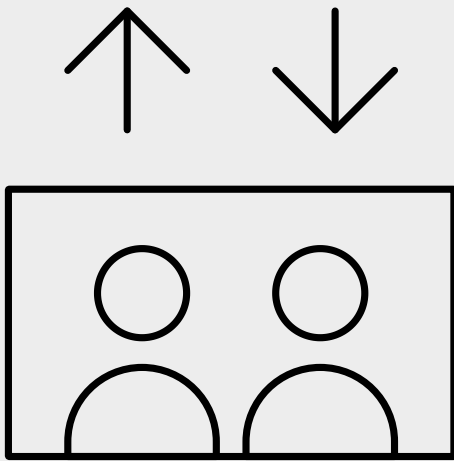
52 Medewerkers  
FTE in dienst 46,57

UIT DIENST



28 Medewerkers  
FTE uit dienst 22,35

INHUUR

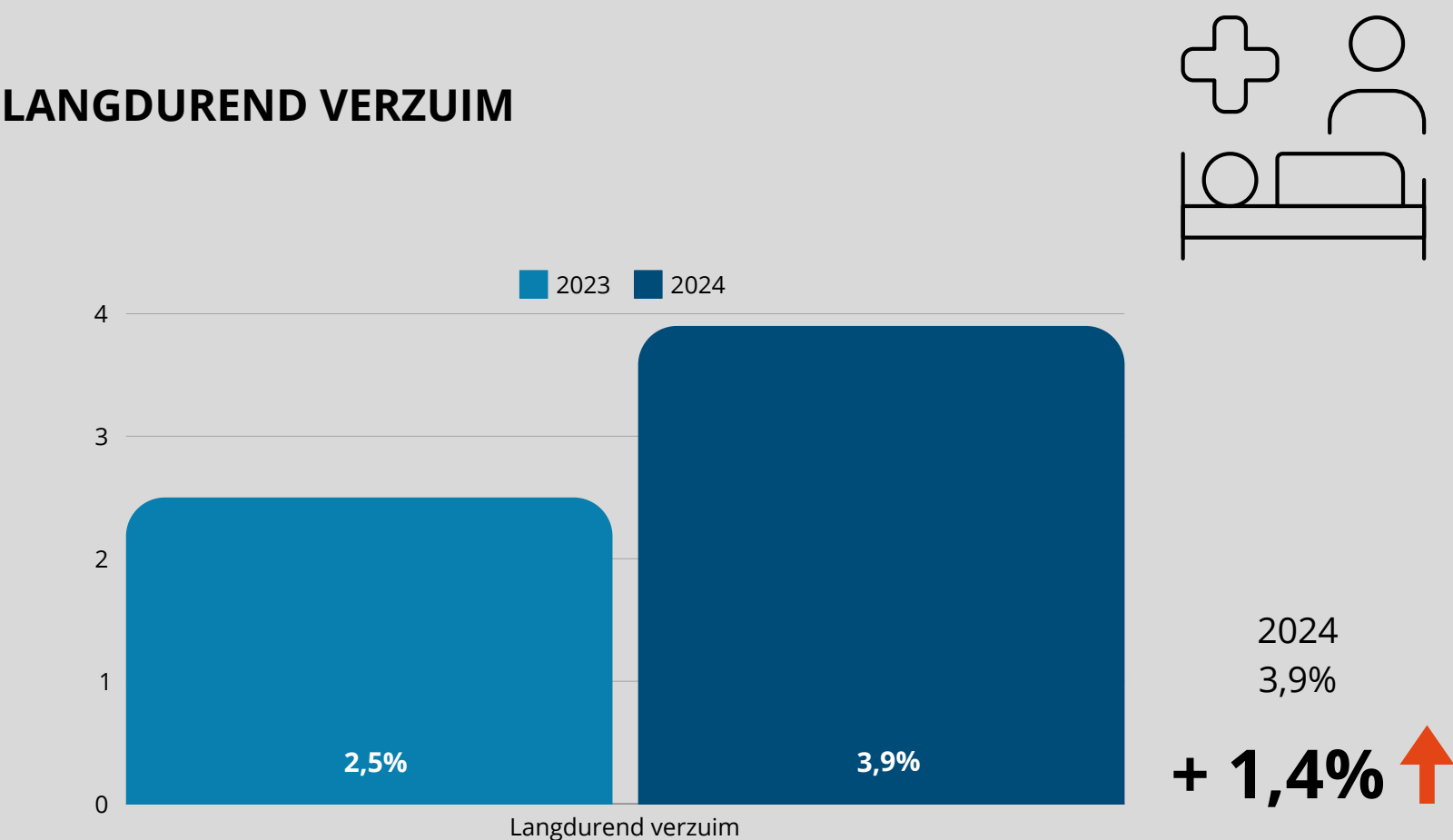
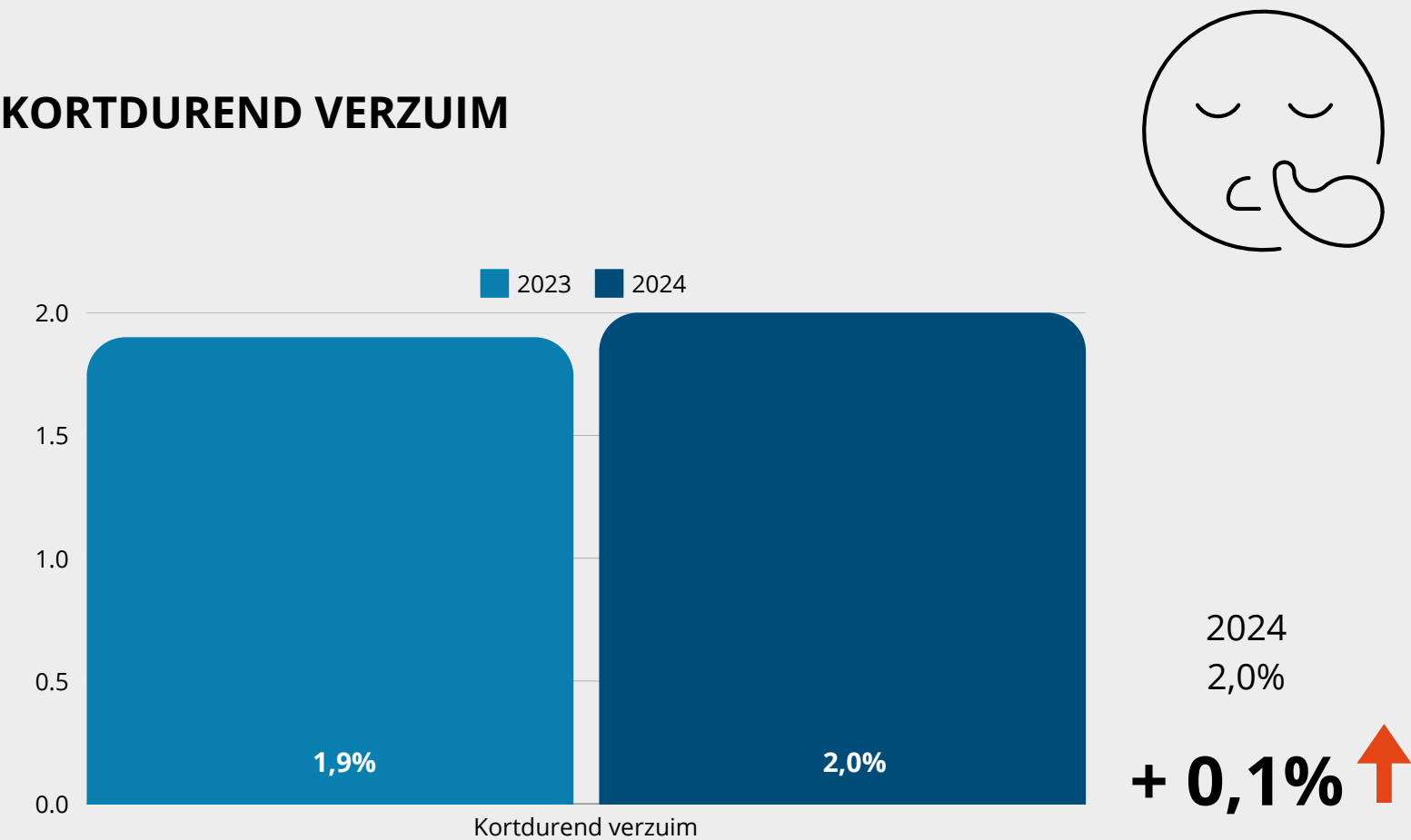


141 Mensen  
FTE inhuur 31,1

(De headcount is hoger vanwege een kortdurende periode van tijdelijke inhuur)



## HRM | Verzuim





# Informatisering

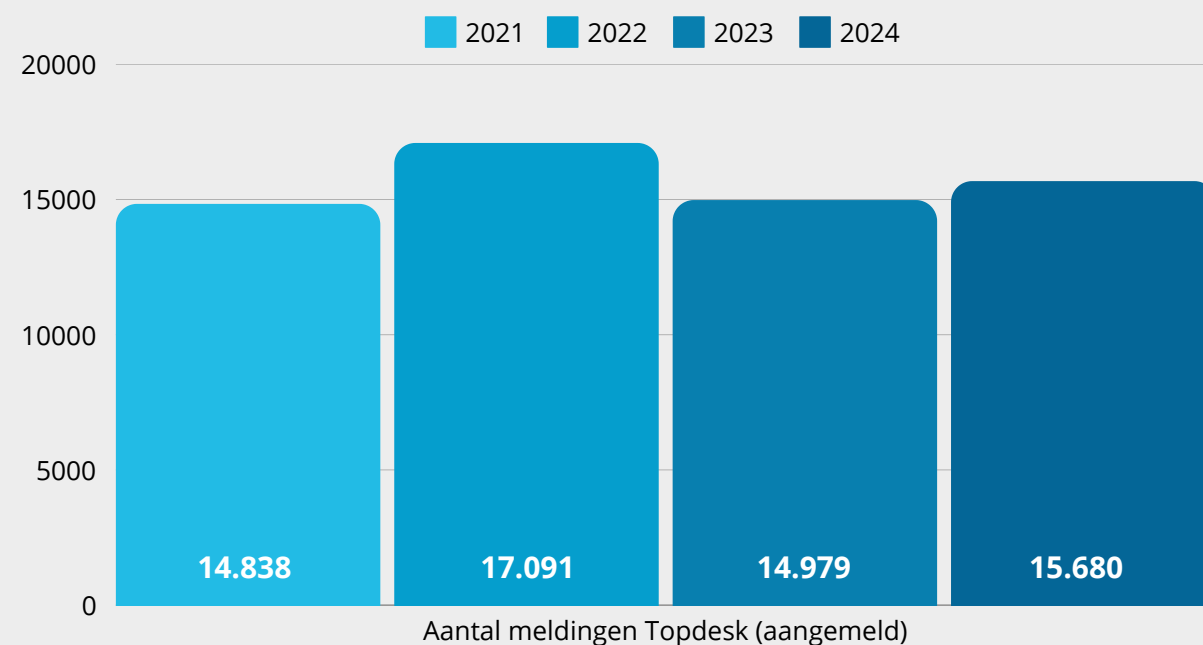
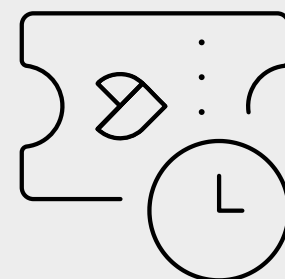
# Bestuurlijk dashboard - Jaarverslag 2024

## Servicecentrum MER



## Informatisering | Supportaanvragen

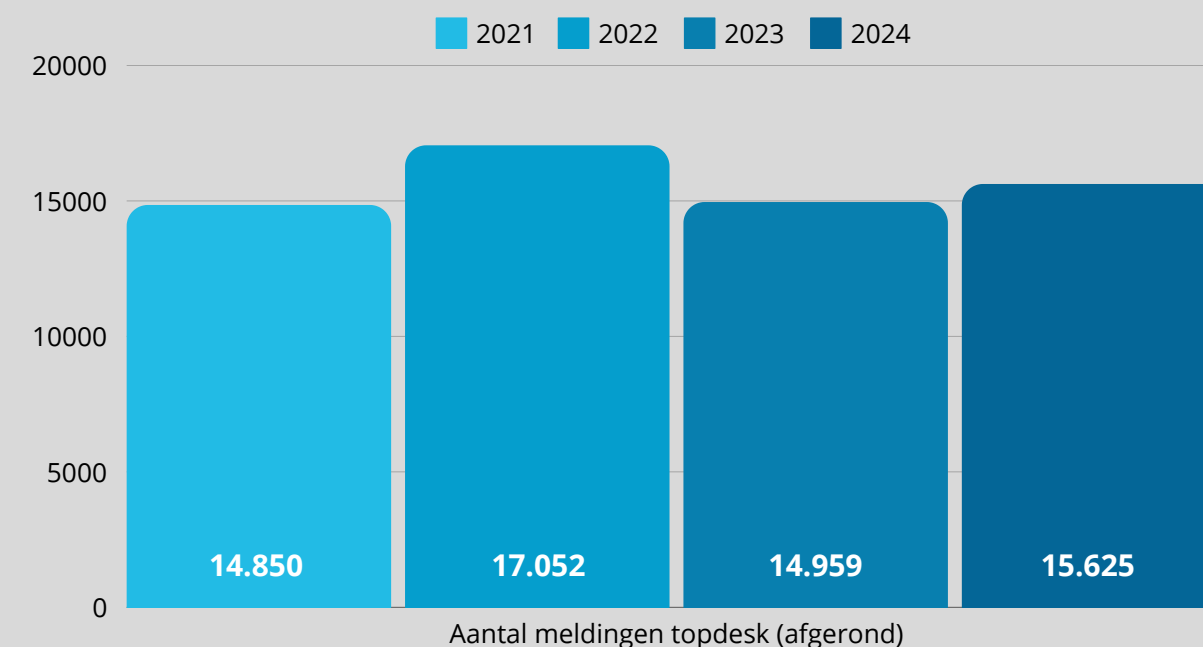
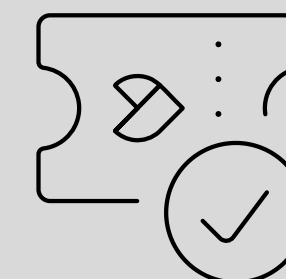
### MELDINGEN TOPDESK (AANGEMELD)



2023 vs 2024

**+ 4,68%** ↑

### MELDINGEN TOPDESK (AFGEHANDELD)



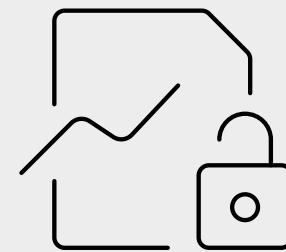
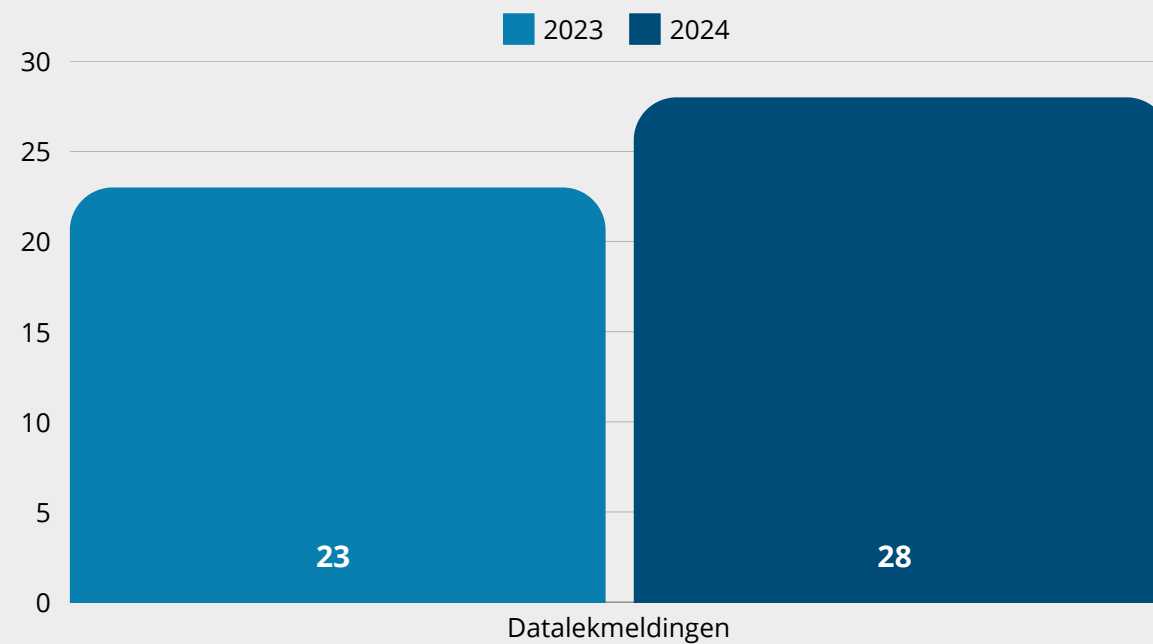
2024 %  
afgehandeld

**99,76%**



## Informatisering | Gegevensveiligheid

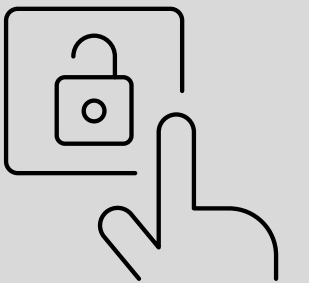
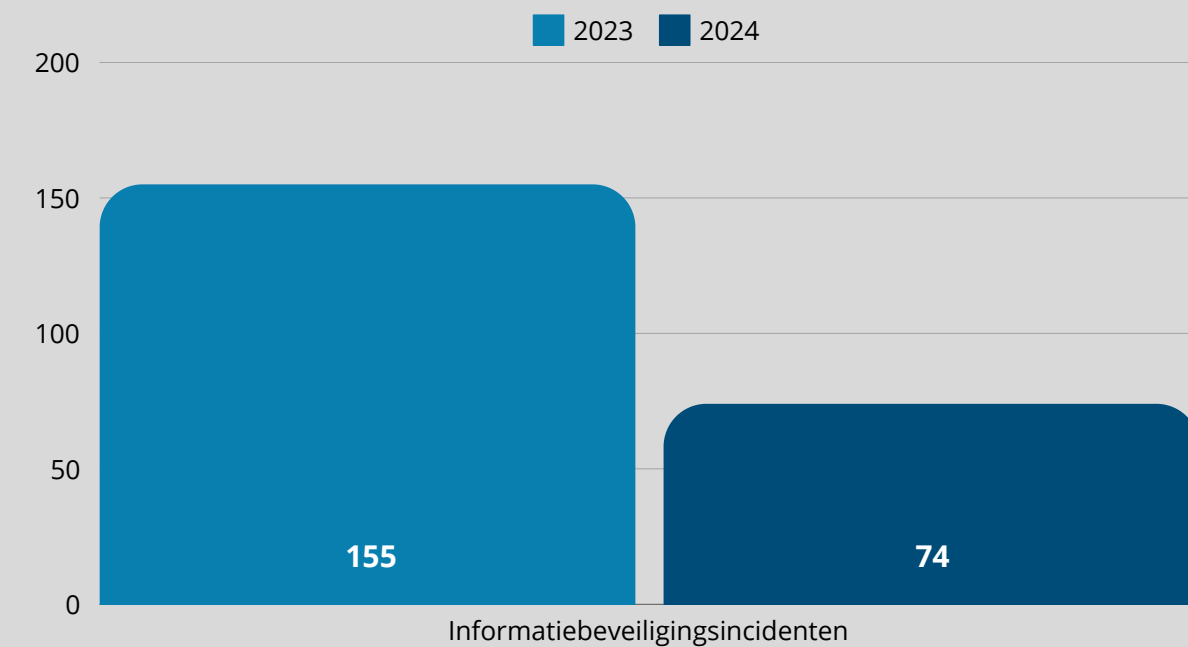
### DATALEK MELDINGEN



2023 vs 2024

**+ 22%** ↑

### GEMELDE INFORMATIEBEVEILIGINGSINCIDENTEN



2023 vs 2024

**- 52%** ↓



servicecentrum  
**MER** maasgouw  
echt-susteren  
roerdalen