

Programma 6

Opgave Bestuur

en

Dienstverlening

6.1 Programmaplan

A. Bestuur

6.1 Context en aanleiding

6.1.1 Context

Door allerlei affaires staat het vertrouwen in de overheid onder druk. Dé overheid wordt vaak als één geheel gezien en de affaires, die op landelijk niveau spelen hebben ook een weerslag op het lokale niveau. Uit de onlangs in de gemeente gehouden burgerpeiling blijkt dat 35% van de respondenten geen of weinig vertrouwen heeft in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. De helft van de respondenten is neutraal en 15% heeft veel vertrouwen.

De maatschappelijke opgaven waarvoor we staan zijn groot. Dat willen en kunnen we niet alleen oppakken. De rode draad in het programma is, dat wij samen met anderen ons beleid vorm geven en uitvoeren en werken aan het vertrouwen in de overheid. Samen met de gemeenteraad, met onze inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners én met de regiogemeenten.

6.1.2 Aanleiding

Wij staan als gemeente de komende jaren voor grote maatschappelijke opgaven. Opgaven die gevolgen hebben voor onze gemeente. Opgaven waar we op onderdelen als gemeente andere gemeenten en overheden bij nodig hebben. We zoeken de verbinding met onze samenleving (burgerparticipatie). We beseffen dat we de inbreng van onze inwoners, onze ondernemers, onze verenigingen en onze maatschappelijke partners bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van ons beleid moeten versterken. Te vaak hebben we nagelaten om die inbreng goed vorm te geven. In de oplossingsrichtingen om die maatschappelijk opgaven aan te pakken zoeken we ook de verbinding met de gemeenteraad en zoeken we naar onderlinge samenhang binnen het college en de afstemming met de ambtelijke organisatie. Want al te vaak ontbreekt die verbinding en ontstaat er onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en vermenging van bevoegdheden en rollen.

6.2 Ambitie en strategie

6.2.1 Ambitie

Wij zijn een krachtig lokaal bestuur dat klaar is voor de toekomst. We onderhouden en leggen verbinding met de gemeenteraad, de inwoners, de ondernemers en de maatschappelijke partners. We investeren in de samenwerking met onze inwoners en laten zien wat we gaan doen. We werken aan het herstel van het vertrouwen in de plaatselijke politiek en zetten in op participatie van diverse groepen uit onze samenleving in die lokale politiek.

6.2.2. Strategische doelstelling

1. We hebben inzicht in de toekomstscenario's van de gemeente op zowel de korte als de lange termijn;
2. Wij zijn als college en gemeenteraad samen één overheid;
3. Wij zijn betrouwbaar, toegankelijk en werken continu aan inclusiviteit.

6.2.3 Maatschappelijke effecten

Strategische doelstelling 1 : Inzicht in de toekomstscenario's van de gemeente op zowel de korte als de lange termijn.

Maatschappelijke effecten

- Gezamenlijk met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners kennen we onze toekomst
- We zijn een sterk lokaal bestuur in West-Brabant en weten wat we zelf kunnen doen en waar we ondersteuning via regionale samenwerking bij nodig hebben

Strategische doelstelling 2: Wij zijn als college en gemeenteraad samen één overheid.

Maatschappelijke effecten

- College en gemeenteraad kennen elkaars rollen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en respecteren elkaar daarin.
- We trekken samen op in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van ons beleid.
- Ons verhaal naar buiten is een gezamenlijk verhaal, waarbij we ruimte laten voor een andere mening.

Strategische doelstelling 3 : Wij zijn betrouwbaar, toegankelijk en werken continu aan inclusiviteit.

- Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners zijn trots op de gemeente.
- We zetten in op participatie van diverse groepen uit onze samenleving in de lokale politiek zodat zoveel mogelijk inwoners participeren, gehoord en vertegenwoordigd worden.
- Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners vinden dat de gemeente afspraken nakomt en genomen besluiten motiveert.

B. Dienstverlening

6.1. Context en aanleiding

6.1.1. Context

We zien onze samenleving veranderen. De afgelopen decennia kreeg de 24-uurs economie steeds meer vorm. Digitalisering had en heeft daar een belangrijke rol in. Openingstijden van winkels en voorzieningen vervagen, want online is alles altijd beschikbaar. Van de overheid verwachten inwoners en ondernemers een vergelijkbare dienstverlening. Technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de dienstverlening en de omgang met inwoners en ondernemers. Inwoners en ondernemers, willen hun zaken met de gemeente tijd en plaats onafhankelijk kunnen regelen. Tegelijkertijd is er ook een groep, die de voorkeur geeft aan persoonlijk contact bijvoorbeeld omdat ze onvoldoende digitaal vaardig zijn, daar moeten we ook oog voor blijven houden. Deze groep vraagt soms dienstverlening op maat.

Door allerlei affaires staat het vertrouwen in de overheid onder druk. Dé overheid wordt vaak als één geheel gezien en de affaires, die op landelijk niveau spelen hebben ook zo z'n weerslag op het lokale niveau. Vertrouwen speelt een belangrijke rol in de beoordeling van onze dienstverlening.

De onlangs gehouden burgerpeiling heeft ons inzicht gegeven in hoe inwoners onze dienstverlening waarderen. De respondenten waarderen de dienstverlening van de gemeente in het algemeen met een 6,5 (landelijk gemiddelde 6,67) en de digitale dienstverlening met een 6,6 (landelijke gem. 6,86). De inwoners is gevraagd suggesties aan te dragen waarmee de gemeente de dienstverlening kan verbeteren. Daarvan is een top 10 van ideeën samengesteld. De ondernemers beoordelen de algemene dienstverlening met een 6.1, dat is iets lager dan de beoordeling van onze inwoners. Respondenten van de ondernemerspeiling geven de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente gemiddeld een 5,8.

Uit het in 2020 gehouden dienstverlening onderzoek komt naar voren dat inwoners van ons verwachten dat wij:

- Naast het door ontwikkelen van onze digitale dienstverlening , de minder digitaal onderlegde inwoners niet moeten vergeten;
- Bij het betrekken van inwoners bij de voorbereiding van beleid(burgerparticipatie), duidelijk aangeven wat wij met de opgehaalde informatie gaan doen en dat wij van te voren transparant zijn over de spelregels van de burgerparticipatie;
- Meedenken in oplossingen en ons dienstverlenend opstellen;
- Eenduidig communiceren op welk kanaal dan ook (email, brief, telefoon, website) in begrijpelijke

taal waarbij wordt uitgegaan van het perspectief van de inwoner;

- Onze servicenormen formuleren en daar ook naar handelen;
- Inspanningen moeten verrichten om de jonge inwoners te betrekken bij burgerparticipatie.

Decentralisatie van taken, ketensamenwerking (bijvoorbeeld bij vergunningverlening) en digitalisering (Wet digitale overheid) vragen veel van gemeenten. Het principe van de gemeente als eerste overheid is goed. De gemeente staat het dichtst bij de burger en weet wat er nodig is. Het vraagt wel wat van de gemeente en ze moet daar dan wel de middelen en de ruimte voor krijgen om met maatwerk oplossingen te komen. Tegenwoordig is het niet alleen een kwestie van financiën maar ook van beschikbaarheid van menskracht (kwalitatief en kwantitatief).

6.1.2 Aanleiding

Dienstverlening is van ons allemaal, de hele organisatie. Iedere individuele medewerker/bestuurder levert daar een bijdrage aan of in het slechtste geval doet daar afbreuk aan. Dat vraagt om een organisatie brede en gestructureerde aanpak. Niet alles kan tegelijkertijd. Stapsgewijs werken we aan onze dienstverlening vanuit onze visie op dienstverlening. Het programma brengt focus aan en schept duidelijkheid over wat we wanneer aanpakken en wat onze klanten kunnen verwachten. Dienstverlening heeft ook te maken met duidelijk aangeven waar je voor staat en wat inwoners en ondernemers kunnen verwachten. Zeggen wat je doet, doen wat je zegt.

6.2 Ambitie en strategie

6.2.1 Ambitie

Wij zijn een open en bereikbare gemeente. Wij werken samen met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners vanuit vertrouwen en gelijkwaardigheid. Onze dienstverlening is dichtbij. Onze professionele medewerkers zijn betrokken, ondernemend, pakken zaken snel op en denken in mogelijkheden.

Het streven is om inwoners en ondernemers zoveel mogelijk online van dienst te zijn. Maar ook de andere kanalen blijven open. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. We hanteren een modern en klantgericht dienstverleningsconcept met duidelijke servicenormen. Daarnaast communiceren wij (ook digitaal) helder over de rechten en plichten van inwoners bij veranderingen in de omgeving.

De opgave dienstverlening heeft twee kanten. Enerzijds de behoeften aan dienstverlening van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijk organisaties (onze klanten). De wereld om ons heen verandert in hoog tempo en de behoeften van onze klanten veranderen mee. Zij verwachten een niveau van dienstverlening, die ze van moderne dienstverleners gewend zijn. Aan de balie, online, in de straat of de wijk en op alle plekken waar ons werk plaatsvindt.

Anderzijds is de vraag, wat heeft de organisatie (medewerkers en bestuurders) nodig om de goede dienstverlening te leveren. Intern gerichte acties om te zorgen dat de organisatie in staat is om goede dienstverlening te leveren. Dan hebben we het o.a. over scholing van medewerkers, het op orde hebben van de informatiehuishouding, duidelijke werkprocessen en beschikbaarheid van tools om ons werk te doen. Maar ook een werkplek en ontvangst in het gemeentehuis, die aansluit bij de open en bereikbare gemeente, die we willen zijn. Een gebouw dat voldoet aan de eisen die worden gesteld (duurzaamheid, veiligheid). De receptie en balies zijn het gezicht van de gemeente en moeten overheen komen met hetgeen we willen uitstralen en zijn.

6.2.2 Strategische doelstelling

1. Verbeteren van de kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van de dienstverlening;

Het niveau van onze dienstverlening tillen we naar een hoger niveau, zowel inhoudelijk als qua snelheid van reageren op vragen van de samenleving. Daarbij passen we de gebruikte kanalen (digitaal, persoonlijk contact) aan op de behoeften van onze “klanten”.

2. Wij zijn dichtbij en weten nog beter wat er speelt in de gemeente;
We zijn open, duidelijk en transparant over onze plannen en beleid. Voor onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners zijn we bereikbaar (digitaal, in het gemeentehuis en in de wijk). We weten wat er speelt in de gemeente, zodat we daarop in kunnen spelen met onze plannen en bij het formuleren van beleid. We onderzoeken de toekomstbestendigheid van het gemeentehuis voor de korte en lange termijn. Het Klant Contact Centrum (KCC) wordt doorontwikkeld, zodat er eenduidige, optimale externe communicatie plaatsvindt. In de periodieke klanttevredenheidsonderzoeken besteden we aandacht aan het gehoord voelen.

3. We betrekken onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners meer dan voorheen bij zaken die hen raken.
Vanuit vertrouwen en op basis van gelijkwaardigheid en de mogelijkheden betrekken we inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties bij zaken. Voor de doelgroep jongeren hebben we specifiek aandacht. We onderzoeken hoe we deze doelgroep beter kunnen betrekken en kunnen interesseren voor wat er in hun leefomgeving speelt. Onze communicatie sluiten we beter aan op de belevingswereld van jongeren.

6.2.3 Maatschappelijke effecten

Strategische doelstelling 1: Verbeteren van de kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

Maatschappelijke effecten:

- De kwaliteit van onze (digitale) dienstverlening is verhoogd (op dit moment geven burgers ons een 6,4-6,5 voor de (digitale)dienstverlening). Ondernemers geven onze digitale dienstverlening een 5,8.
- We communiceren, helder, proactief en tijdig over wat we wel en niet doen.
- Administratieve lastverlichting voor inwoners, ondernemers en partners.
- Klachten nemen af en we voldoen aan onze vastgestelde servicenormen.
- We verlenen deskundiger advies en antwoord, zijn inlevend en denken met onze “klanten” mee.

Strategische doelstelling 2: Wij zijn dichtbij en weten nog beter wat er speelt in de gemeente;

Maatschappelijk effecten:

- Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties voelen zich gehoord;
- Het gemeentehuis is het “huis” van de gemeente; iedereen voelt zich welkom en gehoord;
- Onze (digitale) dienstverlening is afgestemd op de verschillende levensfasen van onze inwoners (maatwerk, klantgericht).

Strategische doelstelling 3: We betrekken onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners meer dan voorheen bij zaken die hen raken.

Maatschappelijke effecten:

- Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties hebben meer begrip voor onze besluiten, doordat ze betrokken zijn;
- Ons beleid sluit beter aan bij de behoefte van inwoners, ondernemers en partners.
- Jongeren voelen zich meer betrokken bij hun leefomgeving.
- Zelfregie bij inwoners, ondernemers en partners is toegenomen.

6.2.4 Strategie bestuur en dienstverlening

Dit programma stelt de te bereiken maatschappelijk effecten centraal, waarbij de samenhang met de maatschappelijke effecten uit andere programma's niet uit het oog wordt verloren. We gaan hierbij

projectmatig te werk. Elk project heeft een heldere projectopdracht, zodat duidelijk is waar we naar toe werken en wat er van een iedereen in het project wordt verwacht. Een project is pas afgerond als de resultaten/ nieuwe werkwijze in de lijn zijn geborgd. Het programma blijft de ontwikkelingen volgen en blijft vraagbaak voor de lijnorganisatie. We doen dit samen met onze medewerkers die dagelijks betrokken zijn bij bestuur en dienstverlening. We maken gebruik van de kennis en kunde in de organisatie en houden een goed contact met de mensen waarvoor we het allemaal doen. We stemmen onze inspanningen op het onderdeel bestuur af met de gemeenteraad, omdat college en raad op een groot aantal onderdelen samen optrekken. We monitoren regelmatig de resultaten.

6.1.2.5 Afbakening bestuur en dienstverlening

In het programma onderdeel dienstverlening hebben we het over de dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisatie. Onder het programma onderdeel dienstverlening worden de vernieuwingen en aanpassingen opgepakt. Over het algemeen zijn dat de wat grotere projecten. In een aantal gevallen is het implementatie van wet en regelgeving van het Rijk (bijvoorbeeld de Wet Open Overheid). Dat laat onverlet dat we in ons dagelijks werk ook bezig zijn met het verbeteren van onze dienstverlening en een bijdrage leveren aan de programmadoelen. Bijvoorbeeld als we onze brieven aanpassen en begrijpend schrijven. Het onderdeel bestuur wordt volledig vanuit de lijn opgepakt. Daarvoor is geen afzonderlijke programmastructuur ingericht.

6.3. Aanpak bestuur

Het programma is onderverdeeld in drie verschillende programmalijnen.

1. Klaar voor de toekomst

Samen met onze inwoners stellen we een nieuwe toekomstvisie op. (opvolger G-kracht)

2. Eén overheid

3. Betrouwbaar, toegankelijk en inclusief. We stellen samen met de gemeenteraad regels vast over burgerparticipatie, we verstevigen de relatie tussen college en gemeenteraad. We zetten sterker in op onze communicatie naar buiten, we investeren in dataverzameling en monitoring.

6.3. Aanpak dienstverlening

Dienstverlening is en blijft mensenwerk. Ter ondersteuning kunnen verschillende tools worden ingezet, maar uiteindelijk speelt de ambtenaar en de bestuurder een belangrijke rol in het beeld dat inwoners en ondernemers hebben van de dienstverlening van de gemeente.

Programmalijnen

Het programma dienstverlening is opgebouwd langs drie programmalijnen

1. Kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van onze dienstverlening;
2. Klantgerichtheid, we zijn dichtbij en weten wat er speelt;
3. Betrekken inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners bij zaken, we doen het samen.

6.2 Ontwikkelingen

In onderstaande tabel staan de ontwikkelingen/veranderingen t.o.v. voorgaande begrotingen/de kadernota.

Pr	Programmalijn	Omschrijving programmalijn	Mutatie 2024	Mutatie 2025	Mutatie 2026	Mutatie 2027
P6	Betrekken onze inwoners en maatschappelijke partners meer dan voorheen bij zaken die hen raken	Burgerparticipatie	15.000 N	25.000 N	30.000 N	30.000 N
P6	Brengen ons zaak en archiefsysteem over naar de "cloud"	Cloud eenmalige kosten	60.000 N	0 -	0 -	0 -

P6	Brengen ons zaak en archiefsysteem over naar de "cloud". Verhoging jaarlijks onderhoud	Cloud jaarlijkse kosten	15.000	N	15.000	N	15.000	N	15.000	N
P6	Totaal		90.000	N	40.000	N	45.000	N	45.000	N

Toelichting op de tabel

Burgerparticipatie

De komende jaren voeren we burgerparticipatie fasegewijs in en voor de diverse participatietrajecten zijn middelen noodzakelijk. Denk bijvoorbeeld aan extra communicatiemateriaal, folders, de kosten voor bijeenkomsten, externe deskundigheid op specifieke onderwerpen etc.

Zaak- en archiefsysteem overbrengen naar de cloud

We gaan de continuïteit van ons zaak- en archiefsysteem verbeteren door die in de cloud te zetten. Nieuwe versies van software komen steeds meer beschikbaar als 'cloud-dienst'. Wanneer we nu niet naar de cloud gaan moet er sowieso een update komen van ons zaak- en archiefsysteem. De kosten van die update zijn ongeveer even hoog als de overstap naar de cloud. Op een later moment moeten we dan alsnog de overstap maken naar de cloud met de bijbehorende kosten. Vandaar dat het verstandig is om nu de overstap naar de 'cloud' te maken. De eenmalige kosten van € 60.000 worden gedekt uit de vrije algemene reserve.

6.3 Beleidsindicatoren

Hoe gaan we dat meten?

Strategisch doel	Beleidsindicatoren	Meest recente meting
Bestuur		
a. Inzicht in toekomstscenario's		
b. Als college en raad één overheid		
c. Betrouwbaar, toegankelijk en continu werken aan inclusiviteit	score vertrouwen in overheid	17% heeft heel veel vertrouwen;34% weinig tot geen vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd.
Dienstverlening		
a. Kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van de dienstverlening	Score (digitale) dienstverlening (burgerpeiling)	algemene dienstverlening gem. 6,49; digitale dienstverlening gem. 6,58
	Daling aantal klachten t.o.v. 2022	
b. We zijn dichtbij en weten wat er speelt	Score klanttevredenheid/waardering inwoners (burgerpeiling)	waardering inspanningen gemeente gem. 6,37
c. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners betrekken bij zaken die hen raken	Aantal betrokken inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners	

Wettelijke beleidsindicatoren

Voor het programma bestuur en dienstverlening zijn geen wettelijke beleidsindicatoren.

6.4 Risico's

Om goed inzicht te krijgen in de effecten van al onze inspanningen is het verzamelen van data belangrijk. Daar zijn we nog niet goed op ingericht. Data gedreven werken is in ontwikkeling. We maken zo veel mogelijk gebruik van bestaande gegevens, maar op onderdelen zullen we inspanningen moeten verrichten om aanvullende data te verzamelen.

De werkdruk neemt toe als gevolg van tekort aan personeel en taken die op onze gemeente afkomen (o.a. implementatie wet- en regelgeving). Van gemeenten wordt steeds meer gevraagd op het vlak van dienstverlening (digitaal en persoonlijk contact).

6.5 Investeringsen

Voor het programma bestuur en dienstverlening zijn geen investeringen voorzien.

6.6 Lasten en Baten per programma

Lasten en Baten

In onderstaande tabel zijn, overeenkomstig de BBV voorschriften en gespecificeerd per taakveld, de lasten en baten van het programma opgenomen. Als gevolg van de weergave in een veelvoud van € 1.000 kunnen er in de tabel afrondingsverschillen zitten.

Begroot totaal van lasten

Pr.	Taakveld	Taakveld omschrijving	Na wijziging 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027
P6	0.1	Bestuur	1.522	1.582	1.537	1.522	1.521
P6	0.2	Burgerzaken	758	866	868	851	851
P6	1.1	Crisisbeheersing en brandweer	1.373	1.671	1.668	1.667	1.667
P6	1.2	Openbare orde en veiligheid	447	512	509	509	508
TOTAAL			4.100	4.631	4.582	4.549	4.547

Begroot totaal van baten

Pr.	Taakveld	Taakveld omschrijving	Na wijziging 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027
P6	0.1	Bestuur	0	0	0	0	0
P6	0.2	Burgerzaken	215	352	357	393	393
P6	1.1	Crisisbeheersing en brandweer	10	10	10	10	10
P6	1.2	Openbare orde en veiligheid	10	10	10	10	10
TOTAAL			235	372	377	413	413

Begroot totaal van bestemming

Pr.	Taakveld	Taakveld omschrijving	Na wijziging 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027
P6	0.10	Mutaties reserves Lasten	0	0	0	0	0
P6	0.10	Mutaties reserves Baten	0	0	0	0	0
TOTAAL			0	0	0	0	0

Begroot resultaat

TOTAAL LASTEN	4.100	4.631	4.582	4.549	4.547
TOTAAL BATEN	235	372	377	413	413
TOTAAL RESERVES	0	0	0	0	0
SALDO Programma 6	3.865	4.259	4.205	4.136	4.134

Bedragen afgerond op veelvoud van € 1.000

