

# Programma 6

## Opgave Bestuur en Dienstverlening

Wij staan als gemeente de komende jaren voor grote maatschappelijke opgaven die gevolgen hebben voor onze gemeente en waarbij we op onderdelen andere gemeenten en overheden 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.

## 6.1 Wat willen we bereiken?

**Bestuur:** Wij zijn een krachtig lokaal bestuur dat klaar is voor de toekomst. We onderhouden en leggen verbindingen 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.

**Dienstverlening:** 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.

Binnen Programma 6 "Opgave Bestuur en Dienstverlening" zijn de onderstaande doelstellingen opgenomen:

- 6.1.1 We hebben inzicht in de toekomstscenario's van de gemeente op korte en lange termijn
- 6.1.2 Wij zijn als college en gemeenteraad samen één overheid
- 6.1.3 Wij zijn betrouwbaar, toegankelijk en werken continu aan inclusiviteit
- 6.1.4 Verbeteren van de kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van de dienstverlening
- 6.1.5 Wij zijn dichtbij en weten nog beter wat er speelt in de gemeente
- 6.1.6 We betrekken onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners meer dan voorheen bij zaken die hen raken

### 6.1.1 We hebben inzicht in de toekomstscenario's van de gemeente op korte en lange termijn

We moeten ons voorbereiden op de maatschappelijke ontwikkelingen om zo adequaat te kunnen reageren en onze dienstverlening richting inwoners, ondernemers en maatschappelijk partners te kunnen continueren.

#### **Maatschappelijke effecten**

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

#### **Wettelijke beleidsindicatoren**

Voor programma 6 zijn geen beleidsindicatoren voorgeschreven.

### 6.1.2 Wij zijn als college en gemeenteraad samen één overheid

We verstevigen de relatie tussen college en gemeenteraad.

#### **Maatschappelijke effecten**

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

### 6.1.3 Wij zijn betrouwbaar, toegankelijk en werken continu aan inclusiviteit

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 hun weerslag op het lokale niveau. Vertrouwen speelt een belangrijke rol in de beoordeling van onze dienstverlening.

| Beleidsindicator             | Waarden                                                                                              |      |                                                                                                      |      |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                              | Meest recent                                                                                         | 2025 | 2026                                                                                                 | 2027 |
| Score vertrouwen in overheid | 17% heeft heel veel vertrouwen;<br>34% weinig tot geen vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd. | -    | 20% heeft heel veel vertrouwen;<br>30% weinig tot geen vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd. | -    |

#### Maatschappelijke effecten

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

### 6.1.4 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 behoefte van onze "klanten".

| Beleidsindicator                                 | Waarden                                                                  |      |                                                                    |      |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------|------|
|                                                  | Meest recent                                                             | 2025 | 2026                                                               | 2027 |
| Score (digitale) dienstverlening (burgerpeiling) | algemene dienstverlening gem. 6,49<br>digitale dienstverlening gem. 6,58 | -    | algemene dienstverlening gem. 7<br>digitale dienstverlening gem. 7 |      |
| Daling aantal klachten t.o.v. 2022 (53)          | 31 (2024)                                                                | 29   | 27                                                                 | 27   |

#### Maatschappelijke effecten

- a. 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.
- b. We communiceren, helder, proactief en tijdig over wat we wel en niet doen.
- c. Administratieve lastverlichting voor inwoners, ondernemers en partners.
- d. Klachten nemen af en we voldoen aan onze vastgestelde servicenormen.
- e. We verlenen deskundiger advies en antwoord, zijn inlevend en denken met onze "klanten" mee.

### 6.1.5 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. In de periodieke klanttevredenheidsonderzoeken besteden we aandacht aan het gehoord voelen.

| Beleidsindicator                                            | Waarden                                    |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------|------|------|
|                                                             | Meest recent                               | 2025 | 2026 | 2027 |
| Score klanttevredenheid/waardering inwoners (burgerpeiling) | Waardering inspanningen gemeente gem. 6,37 | -    | 7    | -    |

### Maatschappelijke 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).

### 6.1.6 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.

| Beleidsindicator                                                                            | Waarden      |      |      |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|------|------|
|                                                                                             | Meest recent | 2025 | 2026 | 2027 |
| Aantal projecten waarbij inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners zijn betrokken. * | 5            | 5    | 14   | *    |

\* Dit is geheel afhankelijk van het aantal projecten dat in het betreffende jaar van start gaan en of die geschikt zijn om participatie op toe te passen en in welke mate.

### 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 Wat gaan we daar voor doen?

Om de opgenomen doelstellingen binnen Programma 6 "Opgave 'Bestuur en Dienstverlening'" te realiseren zijn de onderstaande programmalijnen vastgesteld:

#### 6.2.1 Klaar voor de toekomst

#### 6.2.2 Betrouwbaar, toegankelijk en inclusief

#### 6.2.3 Kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van onze dienstverlening

#### 6.2.4 Klantgerichtheid, we zijn dichtbij en weten wat er speelt

#### 6.2.5 Betrekken inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners bij zaken, we doen het samen

#### 6.2.1 Klaar voor de toekomst

Het aantal wettelijke taken bij gemeenten is in de afgelopen jaren sterk gestegen. Dit is ook zichtbaar in de groei die de gemeentelijke organisatie heeft doorgemaakt; van 124 fte in 2013 naar 195 fte in 2026. Ook zien we als gemeente dat de complexiteit van de samenleving en de maatschappelijke opgaven toeneemt. Het aanpakken van uitdagingen binnen de bestaande werkwijzen en organisatorische structuren werkt niet meer als vanzelfsprekend. Het is noodzakelijk om ook in de toekomst wendbaar en flexibel te blijven, om focus te houden op het realiseren van politiek-bestuurlijke en maatschappelijke ambities en om de juiste keuzes te maken voor inwoners. Daarom heeft het college opdracht gegeven om de organisatie te herijken. Het gaat daarbij om de implementatie van het programmatisch werken, het realiseren van een kwalitatieve doorontwikkeling en het organiseren van een passende organisatiestructuur. Een versterking van de organisatie vraagt om een structurele investering in formatie. Daarbij is door de krapte op de arbeidsmarkt het investeren in het werven en behouden van medewerkers met de juiste competenties cruciaal.

#### Resultaten in 2026:

- **Implementatie organisatieplan**

In 2025 is het organisatieplan opgeleverd. In dit organisatieplan staan de visie op de organisatie, de sturing en inrichting processen beschreven. Voor 2026 zullen we verder werken aan implementatie van dit plan.

- **Versterken formatie**

De ontwikkeling van de organisatie vraagt om versterking van de formatie. Deze functies op het gebied van o.a. sport, Wet open overheid, privacy en HR zijn opgenomen in deze begroting. Tegelijkertijd benutten we kansen voor meer efficiency, zodat middelen optimaal worden ingezet.

Ook in 2026 investeren we in het aantrekken van de juiste mensen. We investeren in onze medewerkers door opleidingen en trainingen. Het HR beleid is gericht op het aantrekken en behouden van medewerkers.

### 6.2.2 Betrouwbaar, toegankelijk en inclusief

We zetten communicatie in om inwoners te informeren over hoe, waar en wanneer ze kunnen participeren bij (belangrijke) onderwerpen die spelen in de gemeente.

#### Resultaten in 2026:

- **Heldere taal**

We willen graag dat inwoners heldere brieven of andere communicatiemiddelen van ons ontvangen. In 2025 zijn we gestart met het project heldere taal. Inwoners krijgen de mogelijkheid om onduidelijke brieven of andere communicatie terug te sturen naar de gemeente. Eind 2025 evalueren we de pilot en besluiten we of we hiermee doorgaan in 2026.

### 6.2.3 Kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van onze dienstverlening

We zetten onze inspanningen van de afgelopen jaren voort om de kwaliteit en professionaliteit van onze dienstverlening te continueren en te verbeteren.

#### Resultaten in 2026:



- **Implementatie Wet Open Overheid (WOO)**

Als overheid communiceren we proactief waardoor inwoners en ondernemers meer zicht krijgen op het handelen van de gemeente. In dat kader heeft al een nulmeting en bepaling van het ambitieniveau (basis) plaatsgevonden en is er invulling gegeven aan de eerste tranches van de invoering van de wet. In 2026 geven we daar nadere uitvoering aan en zal een volgende tranche verplicht worden. We geven hier uitvoering aan zodat we blijven voldoen aan de WOO.

- **Software burgerzaken**

We starten een inkooptraject voor software om burgerzakenprocessen naar de toekomst toe te kunnen blijven ondersteunen. Hiermee waarborgen we een goede dienstverlening aan onze inwoners en blijven we aansluiten bij de technologische mogelijkheden.

- **Servicenormen**

In 2025 is gestart met de inventarisatie en de voorbereidingen hiervoor. Later in 2025 wordt gestart met het opstellen hiervan en in 2026 worden deze vastgesteld.

- **Nieuwe gemeentelijke website**

Het contact met onze inwoners en ondernemers vindt plaats via diverse kanalen, waaronder digitaal via de gemeentelijke website Geertruidenberg.nl. De website is voor inwoners en ondernemers het belangrijkste online dienstverleningskanaal. We willen graag dat het kanaal aansluit bij de behoeften van onze inwoners en ondernemers. Hiervoor hebben we in 2025 de webvisie vernieuwd. Eind 2025 starten we met de aanbesteding voor een nieuwe website. In 2026 starten we met de implementatie van een nieuwe website. Deze website gaat eind 2026 live.

- **Nieuw intranet**

Het contract met onze huidige leverancier voor ons intranet loopt af. In 2026 treffen we de voorbereidingen voor een nieuw intranet.

## 6.2.4 Klantgerichtheid, we zijn dichtbij en weten wat er speelt

Inwoners en ondernemers hebben niet de mogelijkheid om naar een ander te gaan als ze niet tevreden zijn over onze dienstverlening. Ze zijn aangewezen op de gemeente waarin ze wonen of gevestigd zijn. We stemmen daarom onze dienstverlening af op onze inwoners en ondernemers. We zijn een open en bereikbare gemeente.

### Resultaten in 2026:

- Vanaf 25 april 2025 is het gemeentehuis op vrijdagmiddag gesloten. Hierdoor verbeteren we, gelet op het beperkte bezoekersaantal en het beperkte aantal telefonische contacten, ons niveau van dienstverlening door medewerkers van de ontvangstbalie in te zetten op het piekmoment, de maandagochtend. De wachttijden lopen hierdoor aan de balie en aan de telefoon minder op.

## 6.2.5 Betrekken inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners bij zaken, we doen het samen

We hebben samen met de gemeenteraad regels vastgesteld over burgerparticipatie. We zetten sterker in op onze communicatie naar buiten. We investeren in dataverzameling en monitoring.

### Resultaten in 2026:

- **Klachtenafhandeling**

We monitoren klachten en bezwaarschriften en gaan op zoek naar verbetering. Het proces van klachtafhandeling wordt afgestemd op de ingezette doorontwikkeling van de organisatie.

- **Burgerparticipatie**

We zetten communicatie in om inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners te informeren over hoe, waar en wanneer ze kunnen participeren bij (belangrijke) onderwerpen die spelen in de gemeente. Samen kunnen we ervoor zorgen dat onze doelgroepen zich gehoord en betrokken voelen bij wat er speelt in de gemeente. Het Relevant Gesprek wordt bij burgerparticipatietrajecten standaard gebruikt conform de gemaakte afspraken met de gemeenteraad.

### 6.3 Wat mag het kosten?

| TV.                                                  | Taakveld omschrijving         | Begroting<br>2026 | V/N      | Begroting<br>2027 | V/N      | Begroting<br>2028 | V/N      | Begroting<br>2029 | V/N      |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|
| Lasten Programma 6 Opgave Bestuur en Dienstverlening |                               |                   |          |                   |          |                   |          |                   |          |
| 0.1                                                  | Bestuur                       | 1.731.000         | N        | 1.645.000         | N        | 1.645.000         | N        | 1.645.000         | N        |
| 0.2                                                  | Burgerzaken                   | 991.000           | N        | 991.000           | N        | 991.000           | N        | 991.000           | N        |
| 1.1                                                  | Crisisbeheersing en brandweer | 1.861.000         | N        | 1.864.000         | N        | 1.863.000         | N        | 1.866.000         | N        |
| 1.2                                                  | Openbare orde en veiligheid   | 531.000           | N        | 531.000           | N        | 530.000           | N        | 530.000           | N        |
| <b>Totaal lasten</b>                                 |                               | <b>5.114.000</b>  | <b>N</b> | <b>5.031.000</b>  | <b>N</b> | <b>5.029.000</b>  | <b>N</b> | <b>5.032.000</b>  | <b>N</b> |
| Baten Programma 6 Opgave Bestuur en Dienstverlening  |                               |                   |          |                   |          |                   |          |                   |          |
| 0.1                                                  | Bestuur                       | 0                 | -        | 0                 | -        | 0                 | -        | 0                 | -        |
| 0.2                                                  | Burgerzaken                   | 495.000           | V        | 495.000           | V        | 495.000           | V        | 495.000           | V        |
| 1.1                                                  | Crisisbeheersing en brandweer | 25.000            | V        | 25.000            | V        | 25.000            | V        | 25.000            | V        |
| 1.2                                                  | Openbare orde en veiligheid   | 10.000            | V        | 10.000            | V        | 10.000            | V        | 10.000            | V        |
| <b>Totaal baten</b>                                  |                               | <b>530.000</b>    | <b>V</b> | <b>530.000</b>    | <b>V</b> | <b>530.000</b>    | <b>V</b> | <b>530.000</b>    | <b>V</b> |
| Reserves                                             |                               |                   |          |                   |          |                   |          |                   |          |
| 0.10                                                 | Mutaties reserves lasten      | 0                 | -        | 0                 | -        | 0                 | -        | 0                 | -        |
| 0.10                                                 | Mutaties reserves baten       | 0                 | -        | 0                 | -        | 0                 | -        | 0                 | -        |
| <b>Totaal reserves</b>                               |                               | <b>0</b>          | <b>-</b> | <b>0</b>          | <b>-</b> | <b>0</b>          | <b>-</b> | <b>0</b>          | <b>-</b> |
| <b>Saldo baten en lasten inclusief reserves</b>      |                               |                   |          |                   |          |                   |          |                   |          |
|                                                      |                               | <b>4.584.000</b>  | <b>N</b> | <b>4.501.000</b>  | <b>N</b> | <b>4.499.000</b>  | <b>N</b> | <b>4.502.000</b>  | <b>N</b> |

#### Toelichtingen verschillen > € 25.000

Budgetmutaties welke budgettair neutraal zijn en / of van administratieve aard, worden niet separaat toegelicht tenzij van politiek bestuurlijke importantie. Als gevolg van doorschuiven / vertraging van lopende investeringen ontstaan er eveneens mutaties op de begrote afschrijvingen en rente (de kapitaallasten). De mutaties in de kapitaallasten tezamen met de interne doorbelasting van de ambtelijke uren worden toegerekend aan de opgavemutaties < € 25.000.

| Taakveld | Omschrijving                                                                                                                                                                                | 2026          | V/N      | 2027          | V/N      | 2028          | V/N      | 2029          | V/N      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| 0.1      | <b>Regionale samenwerking</b><br>RWB Bijdrage algemeen:<br>Begroting RWB aangepast aan de besluitvorming verbonden partijen door gemeenteraad. Cijfers zijn gebaseerd op constante prijzen. | 42.000        | V        | 42.000        | V        | 42.000        | V        | 42.000        | V        |
|          | <b>Saldo van de opgavemutaties &gt; 25.000</b>                                                                                                                                              | <b>42.000</b> | <b>V</b> | <b>42.000</b> | <b>V</b> | <b>42.000</b> | <b>V</b> | <b>42.000</b> | <b>V</b> |
|          | Saldo van de opgavemutaties < 25.000 (incl. kapitaallasten en doorbelasting ambtelijke uren)                                                                                                | 47.000        | V        | 43.000        | V        | 43.000        | V        | 41.000        | V        |

|  |              |        |   |        |   |        |   |        |   |
|--|--------------|--------|---|--------|---|--------|---|--------|---|
|  | Totaal Saldo | 89.000 | V | 85.000 | V | 85.000 | V | 83.000 | V |
|--|--------------|--------|---|--------|---|--------|---|--------|---|



