

# 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. 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.

## 6.1 Wat willen we bereiken?

---

*Bestuur: 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.*

---

6.1.1. We hebben inzicht in de toekomstscenario's van de gemeente op zowel de korte als de lange termijn

6.2.1. Klaar voor de toekomst

6.1.2. Wij zijn als college en gemeenteraad samen één overheid

6.2.2. Eén overheid

6.1.3. Wij zijn betrouwbaar, toegankelijk en werken continu aan ~~inclusiviteit~~ inclusiviteit

6.2.3. Betrouwbaar, toegankelijk en inclusief

---

*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.*

---



### 6.1.1 We hebben inzicht in de toekomstscenario's van de gemeente op zowel de korte als de 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 in West-Brabant 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	2024	2025	2026
Score vertrouwen in overheid	17% heeft heel veel vertrouwen; 34% weinig tot geen vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd.	-	20% heeft heel veel vertrouwen; 30% weinig tot geen vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd.	-

#### Maatschappelijke effecten

- 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.

### 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	2024	2025	2026
Score (digitale) dienstverlening (burgerpeiling)	algemene dienstverlening gem. 6,49 digitale dienstverlening gem. 6,58	-	algemene dienstverlening gem. 7 digitale dienstverlening gem. 7	-
Daling aantal klachten t.o.v. 2022	Aantal klachten in: 2022: 53 2023: 36 T/m 15 aug. 2024: 22	36	34	32

#### 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.

### 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. 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.

Beleidsindicator	Waarden			
	Meest recent	2024	2025	2026
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	2024	2025	2026
Aantal projecten waarbij inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners zijn betrokken.		5	*	*

\* Dit is geheel afhankelijk van het aantal projecten dat in het betreffende jaar van start gaan én 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?

### 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 192 fte in 2024. 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 2025:

##### Organisatieplan

In 2025 wordt het organisatieplan opgeleverd. In dit organisatieplan staan de visie op de organisatie, de sturing en inrichting en de werkwijzen en processen beschreven.

##### Inrichting

Het organisatieplan vindt zijn uitwerking in een vernieuwde organisatiestructuur. In 2025 wordt de organisatie conform deze organisatiestructuur ingericht waarbij een zorgvuldig proces met medezeggenschap en medewerkers wordt doorlopen.

##### Versterken formatie

De ontwikkeling van de organisatie vraagt om versterking van de formatie door het toevoegen van nieuwe functies. Deze functies zijn opgenomen in deze begroting en worden binnen de financiële kaders ingevuld. Mogelijkheden voor efficiency worden niet onbenut gelaten

##### Aantrekkelijk werkgeverschap

We investeren in het aantrekken van de juiste mensen via moderne en creatieve wervingsmethoden. Ook investeren we in huidige medewerkers door opleidingen, trainingen en HR-beleid gericht op vitaliteit.

### 6.2.2 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.

#### Resultaten in 2025:

- Het Relevant Gesprek wordt bij burgerparticipatietrajecten standaard gebruikt conform de gemaakte afspraken met de gemeenteraad

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

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

#### Resultaten in 2025:

##### Service normen

We stellen in 2025 servicenormen op.

#### Burger- / ondernemerspeiling

We voeren in 2025 een peiling uit onze onder inwoners en onze ondernemers.

#### 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 hebben al een nulmeting en bepaling van het ambitieniveau (basis) plaatsgevonden. Eind 2024 wordt een plan van aanpak opgesteld om te bepalen wat er moet gebeuren op het vlak van o.a. de informatiehuishouding, aanpassing in werkprocessen, communicatie intern/extern en opleidingen voor medewerkers. In 2025 geven we nadere uitvoering aan dat plan van aanpak.

#### Archief en zaakstelsel in de cloud brengen

De implementatie van ons zaak- en archiefsysteem in de cloud is in 2024 gestart met een Europese aanbesteding. De doorlooptijd van aanbesteding en implementatie is langer dan verwacht waardoor realisatie nu in 2025 gepland is in plaats van in 2024.

#### Datagedreven werken

Eind 2024 worden de resultaten met betrekking tot de datastrategie bekend en ook welke stappen we kunnen en/of moeten zetten voor het vervolg en welke financiële consequenties dat heeft. Voor nu is het nog te vroeg om hier concrete resultaten aan te koppelen. In de P&C producten in 2025 komen we daar nader op terug.

### 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 2025:**

##### Door ontwikkelen KCC

In 2025 geven we uitvoering aan de doorontwikkeling van het KCC.

##### Verbouw gemeentehuis

Er is een investering nodig in het gemeentehuis om de dienstverlening te kunnen blijven continueren en verbeteren, maar ook voor de huisvesting van ons personeel.

##### Huis van de gemeente

Met de verbouwing van de ontvangstruimte die in de tweede helft van 2024 heeft plaatsgevonden zijn we een meer open en bereikbare gemeente geworden met aandacht voor de privacy van onze bezoekers. Ook is er in de hal een vergaderruimte voor bezoekers toegevoegd en zijn aangrenzende werkruimten eigentijdser gemaakt. Met deze aanpassingen kunnen we inwoners ontvangen in een professionele omgeving, beter samen werken en in een rustige omgeving een online overleg voeren met inwoners of onze partners. Het onderzoek naar de toekomstbestendigheid van het gemeentehuis heeft in 2024 nog niet kunnen plaatsvinden en wordt in 2025 opgepakt.

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

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

## Resultaten in 2025:

### Klachtenafhandeling

We brengen klachten en bezwaarschriften in beeld en maken een analyse van de soort klachten en gaan op zoek naar verbeteringen. Ook het proces van klachtenafhandeling passen we aan.

### Communicatie jongeren

We betrekken jongeren meer bij (relevante) projecten en passen onze manier van communiceren op hen aan.

### Burgerparticipatie

Het Relevant Gesprek wordt bij burgerparticipatietrajecten standaard gebruikt conform de gemaakte afspraken met de gemeenteraad.

## 6.3 Wat mag het kosten?

(bedragen x € 1.000)	2025	2026	2027	2028
<b>Lasten</b>				
• Bestaand beleid	4.841	4.895	4.759	4.758
• Nieuw beleid	0	-50	0	0
<b>Totaal lasten</b>	<b>4.841</b>	<b>4.845</b>	<b>4.759</b>	<b>4.758</b>
<b>Baten</b>				
• Bestaand beleid	435	471	471	471
• Nieuw beleid	0	0	0	0
<b>Totaal baten</b>	<b>435</b>	<b>471</b>	<b>471</b>	<b>471</b>
<b>Reserves</b>				
• Lasten	0	0	0	0
• Baten	0	0	0	0
<b>Totaal reserves</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Saldo programma 6</b>	<b>4.406</b>	<b>4.374</b>	<b>4.288</b>	<b>4.287</b>

## Toelichting nieuw beleid

Lasten en baten (l=lasten / b=baten / rl=reserve lasten / rb= reserve baten)	L/B/R	2025	2026	2027	2028
<b>College van Burgemeester en wethouders</b> Het presidium heeft besloten om onderzoek Toekomstvisie G kracht 2 jaar door te schuiven. Het voordeel is in 2024 ingebracht.	L		50 N		
<b>Totaal lasten</b>	L		50 N		



