

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 hebben we bereikt?

Bestuur: Wij zijn een krachtig lokaal bestuur dat klaar is voor de toekomst. We onderhouden en leggen verbindingen met de gemeenteraad, de inwoners, de ondernemer 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 en 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.

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

Wat hebben we bereikt?

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.

Wat willen we bereiken? / Wat hebben we bereikt?

a. Gezamenlijk met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners kennen we onze toekomst

Gezamenlijk met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners geen wij op een samenhangende en toekomstgerichte wijze invulling aan een perspectief dat recht doet aan de gedeelde ambities en verschillende belangen die onze gemeenschap kenmerken.

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

In 2024 en 2025 is onderzoek gedaan naar de uitvoeringskracht van onze organisatie. Het is nog steeds een grote uitdaging om gekwalificeerd personeel te vinden die zich voor langere tijd wilt binden. Ook de afgelopen jaren zijn vacatures ontstaan die lastig in te vullen zijn door hun specifieke karakter en de huidige krapte op de arbeidsmarkt. Om de taken toch uitgevoerd te krijgen, was extra inhuur noodzakelijk.

Als kleine gemeente dienen we prioriteiten te stellen voor wat betreft onze deelname aan verschillende regionale samenwerkingsverbanden. Hierbij worden bestuurlijk en ook ambtelijk keuzes gemaakt. Per samenwerkingsverband wordt gestreefd naar een coördinerend wethouder die door een vakinhoudelijke medewerker wordt ondersteund. De gemeente heeft expertise in huis om deze ondersteuning te kunnen bieden. Door

het programmatisch werken waar we begin 2023 mee zijn gestart, groeien we ook in samenwerking met andere partijen. Maatschappelijke opgaven worden langs de lijnen van de programma's bekeken. Oog voor het integrale karakter van opgaven kan nog worden verbeterd.

De gemeente participeert in de samenwerkingsverbanden binnen de Stedelijke regio Breda Tilburg (SRBT) en de Baronie-gemeenten. Het afgelopen jaar is gewerkt aan verdere formalisering van de samenwerking in Regio De Baronie. Dit heeft geresulteerd in het in werking treden van de Gemeenschappelijke Regeling Regio De Baronie in januari 2026. Daarnaast participeren we in de regio West-Brabant (RWB), de ontwerptafel Powerport regio Moerdijk en de Dijkversterkingsopgave van het WAD.

Wettelijke beleidsindicatoren

Voor programma 6 zijn geen beleidsindicatoren voorgeschreven.

6.1.2 Wij zijn als college en gemeenteraad samen één overheid

Wat hebben we bereikt?

6.1.2 Wij zijn als college en gemeenteraad samen één overheid

We verstevigen de relatie tussen college en gemeenteraad.

Wat willen we bereiken? / Wat hebben we bereikt?

a. College en gemeenteraad kennen elkaars rollen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en respecteren elkaar daarin

Het college en de gemeenteraad hebben gezorgd voor een veilige omgeving waarin een ieder met respect wordt behandeld en zorg draagt voor zijn verantwoording binnen zijn rol.

b. We trekken samen op in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van ons beleid

In 2025 hebben we meer geïnvesteerd in de kwaliteit en het aantal themasessies voor de verschillende P&C producten.

c. Ons verhaal naar buiten is een gezamenlijk verhaal, waarbij we ruimte laten voor een andere mening

We hebben ingezet op heldere, eenvoudige en tijdige informatievoorziening, zowel intern als extern, om transparantie en betrokkenheid te bevorderen.

6.1.3 Wij zijn betrouwbaar, toegankelijk en werken continu aan inclusiviteit

Wat hebben we bereikt?

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.

Wat willen we bereiken? / Wat hebben we bereikt?

a. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners zijn trots op de gemeente

Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners laten in verschillende mate betrokkenheid bij de gemeente zien. waarbij gevoelens en ervaringen uiteenlopen.

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

We zetten burgerparticipatie actief in bij verschillende projecten, zodat inwoners betrokken zijn bij besluitvorming en zich gehoord en vertegenwoordigd voelen in de lokale politiek.

c. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners vinden dat de gemeente afspraken nakomt en genomen besluiten motiveert

Ervaringen en verwachten lopen uiteen. De gemeente streeft altijd na om besluiten van een toelichting te voorzien.

Beleidsindicatoren

Beleidsindicator	Waarden	
	Begroting 2025	Jaarrekening 2025
Score vertrouwen in overheid	20% heeft heel veel vertrouwen; 30% weinig tot geen vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd.	Niet gemeten in 2025.

6.1.4 Verbeteren van de kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van de dienstverlening

Wat hebben we bereikt?

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".

Wat willen we bereiken? / Wat hebben we bereikt?

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

De kwaliteit van onze (digitale) dienstverlening is in 2025 niet gemeten onder onze inwoners of ondernemers.

b. We communiceren, helder, proactief en tijdig over wat we wel en niet doen

We communiceren helder, proactief en tijdig over gemeentelijke projecten dankzij diverse strategieën en betere afstemming.

c. Administratieve lastverlichting voor inwoners , ondernemers en partners

We verminderen administratieve lasten door processen te vereenvoudigen en digitale oplossingen beschikbaar te maken, zodat inwoners, ondernemers en partners sneller en makkelijker zaken kunnen regelen.

d. Klachten nemen af en we voldoen aan onze vastgestelde servicenormen

Het aantal klachten is gedaald. In 2022 hadden we nog 53 klachten. Inmiddels is dit in 2025 afgenomen tot 24 klachten.

e. We verlenen deskundiger advies en antwoord, zijn inlevend en denken met onze “klanten” mee

We denken actief mee, luisteren aandachtig en geven deskundig advies om tot passende oplossingen te komen.

Beleidsindicatoren

Beleidsindicator	Waarden	
	Begroting 2025	Jaarrekening 2025
Score (digitale) dienstverlening (burgerpeiling)	Algemene dienstverlening gem. 7 Digitale dienstverlening gem. 7	Niet gemeten in 2025
Daling aantal klachten t.o.v. 2022	34	24

6.1.5 Wij zijn dichtbij en weten nog beter wat er speelt in de gemeente

Wat hebben we bereikt?

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.

Wat willen we bereiken? / Wat hebben we bereikt?

a. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties voelen zich gehoord

Er worden actief gesprekken gevoerd en signalen uit de gemeente krijgen zichtbaar een plek.

b. Het gemeentehuis is het “huis” van de gemeente; iedereen voelt zich welkom en gehoor

Het gemeentehuis opent haar deuren voor iedereen en nodigt uit tot ontmoeting en betrokkenheid.

c. Onze (digitale) dienstverlening is afgestemd op de verschillende levensfasen van onze inwoners (maatwerk, klantgericht)

Onze (digitale) dienstverlening sluit aan bij verschillende levensfasen van inwoners. Via onze website vinden inwoners eenvoudig informatie die past bij hun situatie, en kunnen zij gebruikmaken van digitale formulieren om zaken snel en gemakkelijk te regelen.

Beleidsindicatoren

Beleidsindicator	Waarden	
	Begroting 2025	Jaarrekening 2025
Score klanttevredenheid/waardering inwoners (burgerpeiling)	7	Niet gemeten in 2025.

6.1.6 We betrekken onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners meer dan voorheen bij zaken die hen raken

Wat hebben we bereikt?

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.

Wat willen we bereiken? / Wat hebben we bereikt?

a. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties hebben meer begrip voor onze besluiten, doordat ze betrokken zijn

Door het inzetten van verschillende communicatiekanalen hebben we onze doelgroepen beter bereikt. Inwoners, ondernemers en organisaties zijn hierdoor geïnformeerd en actief betrokken. Dit heeft geleid tot begrip. Bijvoorbeeld burgerparticipatie.

b. Ons beleid sluit beter aan bij de behoefte van inwoners, ondernemers en partners

Ons beleid sluit beter aan bij de behoeften van onze doelgroepen, doordat we actief luisteren naar wat er speelt en leeft bij deze doelgroepen. Op basis daarvan passen we onze communicatie aan, zodat deze aansluit bij hun verwachtingen. Dit doen we onder andere door het monitoren van social media.

c. Jongeren voelen zich meer betrokken bij hun leefomgeving

Gemeentebreed zetten we in op jongerenparticipatie. In 2025 zijn we een project gestart om te onderzoeken hoe jongeren actief betrokken kunnen worden bij hun leefomgeving en mee kunnen denken over beleid en projecten. Dit project loopt door in 2026.

d. Zelfregie bij inwoners, ondernemers en partners is toegenomen

Met de campagne 'Meer zelf en meer samen' stimuleren we inwoners om naar eigen vermogen mee te doen en zelfregie te nemen.

Beleidsindicatoren

Beleidsindicator	Waarden	
	Begroting 2025	Jaarrekening 2025
Aantal projecten waarbij inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners zijn betrokken.	*	10

* 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.

6.2 Wat hebben we daar voor gedaan?

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 begroting 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.

Resultaten in jaarrekening 2025:

Organisatieplan

1 april 2025 is een start gemaakt met de implementatie van het organisatieplan. In de loop van het jaar is het plan verder uitgerold. Doorlopend wordt gekeken waar verbetering toegepast kunnen worden.

Inrichting

De inrichting van de organisatiestructuur is op diverse onderdelen doorgevoerd. O.a. in het personeelsinformatiesysteem, de salarisadministratie en HR Financiën.

Versterken formatie

De gevraagde formatie is inmiddels opgenomen in het functiehuis. Met de invulling is een start gemaakt, zowel structureel als tijdelijk.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Het aantrekken van medewerkers is een doorlopend proces waar we via creatieve wervingsmethoden mee aan slag blijven.

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 begroting 2025:

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

Resultaten in jaarrekening 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 begroting 2025:

Servicenormen

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.

Resultaten in jaarrekening 2025:

Servicenormen

Door capacitaire problemen is hier vooralsnog geen start mee gemaakt.

Burger- / ondernemerspeiling

Door capacitaire problemen is hier vooralsnog geen start mee gemaakt. Er is al wel gesproken met marktpartijen die een dergelijk onderzoek uit kunnen voeren maar door vertrek van collega's en verschuiving van taken kunnen we hier op dit moment geen vervolg aan geven. In 2026 moet dit verder opgepakt worden.

Implementatie Wet Open Overheid (Woo)

De Wet open overheid (Woo) is op 1 mei 2022 in werking getreden. Overheden moeten transparanter worden en moeten ervoor zorgen dat 17 soorten informatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. De gemeente Geertruidenberg werkt aan het bestendig implementeren van deze onderhavige wetgeving in haar werkprocessen. De Wet open overheid splits zich uit in twee openbaar makingsregimes, te weten: *Passief* (op verzoek van een aanvrager) en *actief* (uit eigen beweging vanuit de overheidsinstelling zelf).

Actieve Woo:

- Binnen de Woo is tranche 1 – van de 4 - al van kracht. De gemeente Geertruidenberg voldoet aan deze gestelde verplichting. Ondertussen werken we toe naar de volgende tranche die (gefaseerd) verplicht wordt. Wanneer deze verplichting gaat gelden is nog niet bekend. Het ministerie van BZK moet hier nog nader een besluit over nemen;
- De gemeente Geertruidenberg heeft inmiddels het publicatieplatform live. Hierop is nog niets gepubliceerd, omdat er nog gewerkt wordt aan de implementatie van de informatiecategorieën behorend in tranche 2. In 2026 zullen de eerste publicaties geplaatst worden op het publicatieplatform. Tevens is het publicatieplatform gekoppeld aan het zaakstelsel, zodat zaken kunnen worden gepubliceerd ter afhechting van het proces.

- Naast het publicatieplatform, is in 2025 anonimiseringssoftware geïmplementeerd en geïntegreerd in het zaaksysteem. Dat maakt het anonimiseren en daarmee ook het publiceren van documenten efficiënter.

Passieve Woo:

De Woo-coördinator stelt - sinds de invoering van de Woo - op aanvraag een besluit op, over de openbaarmaking van de desgevraagde documenten aan gaande een bestuurlijke aangelegenheid.

Algemeen:

De Raad van de gemeente Geertruidenberg heeft - op het verzoek van het college - een extra formatieplaats ingesteld, zodat een Woo-jurist/projectleider actieve Woo vast geworven kan worden. In kwartaal 1 van 2026 gaat het college de vacature openstellen.

Archief en zaaksysteem in de cloud brengen

De daadwerkelijke implementatie om ons zaak- en archiefsysteem naar de cloud brengen is in 2025 gestart. Door de vele werkzaamheden die nodig zijn voor een zorgvuldige implementatie wordt de afronding in 2026 verwacht.

Datagedreven werken

Begin 2025 is een rapport opgesteld over het datagedreven werken in de gemeente Geertruidenberg. De resultaten uit dit rapport geven aan dat we over te weinig data beschikken om datagedreven werken te kunnen implementeren. Dit krijgt dus geen vervolg.

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 begroting 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 eigentijdsder 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.

Resultaten in jaarrekening 2025:

Door ontwikkelen KCC

De afgelopen jaren en ook dit jaar hebben er verschillende ontwikkelingen plaats gevonden in het kader van de doorontwikkeling KCC. Daar draagt de verbouwing van de publiekshal aan bij. Bovendien worden de medewerkers van het KCC binnenkort in bedrijfskleding gestoken voor een professionele uitstraling.

Verbouw gemeentehuis & Huis van de gemeente

In 2025 zijn de werkzaamheden aan de ontvangstruimte afgerond. Eind 2025 is er gekeken hoe we de werkervaring voor ons personeel kunnen verbeteren. We gaan in 2026 verder met het uitwerken hiervan.

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 begroting 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.

Resultaten in jaarrekening 2025:

Klachtenafhandeling

Het aantal klachten is in 2025 is afgenomen van 31 naar 24.

In de meeste gevallen konden de klachten na een (telefonisch) gesprek als afgedaan worden beschouwd. De resultaten zijn dat 15 klachten zijn afgehandeld, één klacht ongegrond is verklaard, twee klachten zijn doorgestuurd naar een andere instantie en één klacht is buiten behandeling gesteld. Er zijn nog 5 klachten in behandeling.

In 2025 is er gestart met het actualiseren van de Klachtenregeling uit 2012. Dat krijgt zijn vervolg in 2026.

Communicatie jongeren

We betrekken jongeren meer bij (relevante) projecten en passen onze manier van communiceren op hen aan. Er is een project opgestart om jongerenparticipatie meer een rol te geven binnen onze gemeente. Dit project loopt door in 2026.

Burgerparticipatie

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

6.3 Wat heeft het gekost?

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.

TV.	Taakveld omschrijving	Jaarrekening 2024	Begroting primitief 2025	Begroting 2025 na wijziging	Jaarrekening 2025	Vershil	V/N
Lasten Programma 6 Opgave Bestuur en Dienstverlening							
0.1	Bestuur	1.991	1.571	1.805	2.103	298	N
0.2	Burgerzaken	965	962	1.037	1.016	-21	V
1.1	Crisisbeheersing en brandweer	1.677	1.778	1.880	1.850	-30	V
1.2	Openbare orde en veiligheid	506	530	645	659	14	N
Totaal lasten		5.136	4.841	5.367	5.628	261	N
Baten Programma 6 Opgave Bestuur en Dienstverlening							
0.1	Bestuur	0	0	0	0	0	-
0.2	Burgerzaken	490	415	474	516	-43	V
1.1	Crisisbeheersing en brandweer	13	10	25	28	-3	V
1.2	Openbare orde en veiligheid	9	10	10	12	-2	V
Totaal baten		512	435	509	556	-48	V
Reserves							
0.10	Mutaties reserves lasten	0	0	0	0	0	-
0.10	Mutaties reserves baten	0	0	0	0	0	-
Totaal reserves		0	0	0	0	0	-
Saldo baten en lasten inclusief reserves		4.624	4.406	4.858	5.072	213	N

6.4 Investerings

In de onderstaande tabel wordt op hoofdlijnen een toelichting gegeven op de investeringen zoals opgenomen in het investeringsplan 2025 of in het boekjaar 2025 separaat door de gemeenteraad zijn besloten. In het jaarrekeningdeel is de detailinformatie van alle lopende investeringen opgenomen.

Kredietomschrijving	Toelichting
25 Oefenplaat brandweerkazerne Geertruidenberg	Project gereed.

