

# Opgave Bestuur en

# Dienstverlening



## 6.1 Inleiding

De rode draad binnen deze opgave is dat wij samen met anderen ons beleid vorm geven en uitvoeren. Samen met de gemeenteraad, met onze inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners én met de regiogemeenten. 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 en we stellen een nieuwe toekomstvisie op.

## 6.2 Missie

Als gemeente zijn wij er voor onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. In ons beleid en bij de uitvoering daarvan staat onze samenleving centraal. Wij zetten hierbij nadrukkelijk in op samenwerking, ook met de gemeenteraad. Onze gemeentelijke dienstverlening vindt plaats binnen alle maatschappelijke opgaven. Onze dienstverlening heeft ook effect op het bereiken van de gewenste maatschappelijke effecten van onze andere opgaven.

Onze opgave op het gebied van Bestuur is:

**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 maatschappelijk partners. Wij 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.**

Onze opgave op het gebied van Dienstverlening is:

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

## 6.3 Strategische doelen en maatschappelijke effecten

### Strategische doelstellingen Bestuur

Binnen de opgave Bestuur zijn strategische doelstellingen geformuleerd die samen de volledige opgave omvatten:

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

Door te werken aan de beoogde maatschappelijke effecten geven we de komende jaren invulling aan de vastgestelde strategische doelen.

## **Strategische doelstellingen Dienstverlening**

Binnen de opgave Dienstverlening zijn strategische doelstellingen geformuleerd die samen de volledige opgave omvatten:

1. Wij verbeteren de kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van onze dienstverlening (betrokken, ondernemend, professioneel en snel)
2. Wij zijn dichtbij en weten wat er speelt (open, bereikbaar en dichtbij)
3. We betrekken onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners meer dan voorheen bij zaken die hen raken (samen, vertrouwen, gelijkwaardig en mogelijkheden)

Door invulling te geven aan de beoogde maatschappelijke effecten geven we de komende jaren invulling aan de vastgestelde strategische doelen

### **Wat willen we bereiken?**

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

Te behalen maatschappelijke effecten zijn met name:

1. Gezamenlijk met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners kennen we onze toekomst
2. 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

### **Wat willen we bereiken?**

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

Te behalen maatschappelijke effecten zijn met name:

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

### **Wat willen we bereiken?**

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

Te behalen maatschappelijke effecten zijn met name:

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

## **Wat willen we bereiken?**

### **Wij verbeteren de kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van onze dienstverlening**

Te behalen maatschappelijke effecten zijn met name:

1. De kwaliteit van onze (digitale) dienstverlening is verhoogd
2. We communiceren meer helder, proactief en tijdig over wat we doen en niet doen
3. We hebben de administratieve lastendruk voor onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners verminderd
4. We verlenen deskundiger advies en antwoord, zijn inlevend en denken mee
5. De klachten over onder andere niet tijdig terugbellen, niet tijdige afhandeling, het niet voldoen aan servicenormen zijn afgenomen

## **Wat willen we bereiken?**

### **We zijn dichtbij en weten wat er speelt**

Te behalen maatschappelijke effecten zijn met name:

1. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners geven aan zich meer gehoord te voelen
2. Onze (digitale) dienstverlening is afgestemd op de verschillende levensfasen van onze inwoners
3. Het gemeentehuis is het "huis" van de gemeente, iedereen voelt zich welkom

## **Wat willen we bereiken?**

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

Te behalen maatschappelijke effecten zijn met name:

1. Jongeren voelen zich betrokken bij onze gemeente
2. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners hebben meer begrip voor onze besluiten, doordat ze passend zijn geïnformeerd en/of op onderdelen hebben mogen meedenken of meebeslissen
3. Actieve deelname van inwoners ondernemers en maatschappelijke partners vindt plaats; de uitvoering van beleid past beter bij de behoefte
4. Zelfregie bij inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners is toegenomen

## **6.4 Inspanningen**

### **Wat gaan we daarvoor doen?**

#### **Bestuur**

#### **Inzicht in de toekomstscenario's**

In 2024 gaan we een toekomstvisie opstellen (als opvolger van G-kracht). Dit doen we samen met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Tevens bepalen we onze regionale

samenwerkingsambitie in Baronie, RWB of ander regionaal verband. We onderzoeken wat we zelf (nog) kunnen en waar we inzoomen op samenwerking.

#### **Als college en gemeenteraad samen één overheid**

We maken in 2023 afspraken met de gemeenteraad over taken, rollen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. We omarmen de BOB-structuur van de gemeenteraad en bereiden samen met de raad beleidsvoorstellen voor. Daarnaast investeren we in de relatie tussen college en gemeenteraad door training en coaching. Tenslotte investeren we in onze eigen deskundigheid eveneens via training en coaching.

#### **Betrouwbaar, toegankelijk en continu werken aan inclusiviteit**

We zetten in op burgerparticipatie en het verstevigen van de contacten in de wijk. Daarnaast communiceren we over onze servicenormen (zie opgave dienstverlening) en communiceren we aan de voorkant over kaders en verwachtingen en zijn we duidelijk in wat de vervolgstappen zijn. Tenslotte organiseren we, in aanloop naar de volgende gemeenteraadsverkiezingen en cursus politiek actief, met aandacht voor inclusiviteit.

### **Dienstverlening**

#### **Kwaliteit, professionaliteit en continuïteit**

We formuleren servicenormen en communiceren hierover. We zorgen er voor dat onze correspondentie begrijpelijk is voor onze inwoners. We vereenvoudigen de gemeentelijke regelgeving, zodat de administratieve lastendruk voor inwoners en ondernemers verminderd. We brengen de gevolgen van de Wet Open Overheid en de Wet digitale Overheid in beeld en passen onze organisatie en systemen daarop aan. We koersen richting een datagedreven organisatie, zodat we de gestelde maatschappelijke effecten ook kunnen meten (zie ook de opgave Financiën en organisatie). We houden tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken. We trainen onze medewerkers in houding en gedrag op het gebied van dienstverlening, zetten in op mediation en ontwikkelen het Loket WIZ verder door. We verstevigen onze regionale contacten om zodoende de dienstverlening op peil te kunnen houden. Bovendien gaan we na wat we zelf kunnen blijven doen en waar we juist meer samenwerking nodig zullen hebben.

#### **We zijn dichtbij en weten wat er speelt**

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. We intensiveren onze contacten in de wijk via Wijkgericht SAMENwerken (zie opgave leefbaarheid), via locatiebezoeken in de fysieke ruimte (in het kader van de Omgevingswet), via keukentafelgesprekken (zie opgave mens en Zorg) en we passen onze (digitale) dienstverlening aan aan de verschillende levensfasen van onze inwoners en stemmen deze af op de maatschappelijke effecten die we op het gebied van dienstverlening willen bereiken. In de periodieke klanttevredenheidsonderzoeken besteden we aandacht aan het gehoord voelen.

#### **Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners meer betrekken bij zaken die hen raken**

We gaan onderzoeken hoe we jongeren beter kunnen betrekken bij onze gemeente; dit doen we in samenwerking met de opgave Mens en Zorg. Daarnaast sluiten we op het gebied van communicatie beter aan bij de belevingswereld van jongeren. We gaan samen met de gemeenteraad de randvoorwaarden ten aanzien van burgerparticipatie vormgeven en op basis daarvan burgerparticipatie fasegewijs invoeren in onze gemeente. om burgerparticipatie goed te kunnen invoeren organiseren we trainingen voor college, bestuur en ambtelijke organisatie.

## 6.5 Financiële gevolgen

### Wat mag het kosten?

<b>Begroot totaal van lasten</b>				
Taakvelden	2023	2024	2025	2026
0.1 Bestuur	115.000	205.00	155.000	155.000
0.2 Burgerzaken	76.500	123.000	93.000	93.000
0.4 Overhead	12.600	25.200	5.200	5.200
<b>Totaal</b>	<b>204.100</b>	<b>353.200</b>	<b>253.200</b>	<b>253.200</b>
<b>Begroot totaal van baten</b>				
Geen mutaties				
<b>Begroot totaal van bestemmingen</b>				
Geen mutaties				
<b>Totaal Lasten</b>	<b>204.100</b>	<b>353.200</b>	<b>253.200</b>	<b>253.200</b>
<b>Totaal Baten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal Reserves</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal Opgave 6</b>	<b>204.100</b>	<b>353.200</b>	<b>253.000</b>	<b>253.200</b>

### Investerings

Aanvullingen op het Investeringsplan 2023 - 2026	2023	2024	2025	2026
<b>Opgave 6: Bestuur en Dienstverlening</b>				
Evenementensoftware	25.000			

## 6.6 Risico's

Om goed inzicht te krijgen in de effecten van al onze inspanningen is het verzamelen van data belangrijk. We maken daarbij gebruik van al bestaande gegevens, maar op onderdelen zullen we inspanningen moeten verrichten om aanvullende data te verzamelen.

## 6.7 Beleidsindicatoren

### Hoe gaan we dat meten?

Strategisch doel	Beleidsindicatoren
<b>Bestuur</b>	
a. Inzicht in toekomstscenario's	
b. Als college en raad één overheid	
c. Betrouwbaar, toegankelijk en continu werken aan inclusiviteit	
<b>Dienstverlening</b>	
a. Kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van de dienstverlening	Score klanttevredenheid
	Daling aantal klachten
b. We zijn dichtbij en weten wat er speelt	Score klanttevredenheid
c. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners betrekken meer bij zaken die hen raken	Score klanttevredenheid



