

Algemeen	<p>De gemeente Wijchen wordt bestuurd door de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. De gemeenteraad is het hoogste orgaan van de gemeente en is opdrachtgever van het college. Het college heeft de dagelijkse leiding over de gemeente en voert de besluiten van de gemeenteraad uit.</p> <p>In 2007 is er door de gemeenteraad veel werk van gemaakt om zijn duale rol meer tot uitdrukking te brengen. Niet alleen zijn de rollen van gemeenteraad en college meer geëxpliciteerd (nota 'Samenwerken, samen werken'), maar beide organen proberen daar metterdaad ook invulling aan te geven. Verder is een belangrijk aandachtspunt geweest het betrekken van de burgers. Denk hierbij aan de bijeenkomsten in het kader van de Wmo, de Actiedag Handhaving en de werkbezoeken Armoedebeleid.</p> <p>Met de nota 'Burgerparticipatie' van 2007 willen gemeenteraad en college de betrokkenheid van de burger bij de beleidsvoorbereiding en –uitvoering verankeren als vast onderdeel van het gemeentelijke beleid. In 2008 zal het dualisme nog weer verder worden uitgebouwd. Daarbij ligt het accent niet zozeer op de invoering van nieuwe regels, als wel op de uitvoering van de duale spelregels (het zgn. cultuuraspect). De relatie tussen gemeentebestuur en de burgers zal centraal staan in 2008. Met name de contacten met de burgers moeten het accent krijgen in het opereren van de raad. Naast dit accent zal de gemeenteraad oog hebben voor haar eigen functioneren als geheel, maar ook de onderscheiden fracties kunnen door middel van fractieondersteuning voortdurend werken aan het uitbouwen van hun intermediaire rol als volksvertegenwoordigers.</p>
Missie/visie	<p>De gemeenteraad van Wijchen neemt op grond van zijn bevoegdheden in de Grondwet en de Gemeentewet als gezaghebbend orgaan binnen de gemeente democratische beslissingen die bindend zijn voor heel Wijchen. De raad functioneert als zodanig als opdrachtgever van het college.</p> <p>Het college van burgemeester en wethouders van Wijchen voert het dagelijks bestuur van de gemeente en is opdrachtnemer van de gemeenteraad. Het college voert de genomen raadsbesluiten uit en stuurt de ambtelijke organisatie aan.</p> <p>Beide bestuursorganen wegen, alvorens beslissingen te nemen, verschillende deelbelangen van bewoners en organisaties tegen elkaar af en leggen voorafgaand aan hun besluitvorming hun oor goed te luisteren bij de Wijchense inwoners en organisaties. Ten behoeve van hun functioneren ten opzichte van elkaar en ten opzichte van de Wijchense burgers streven beide bestuursorganen in hun democratisch functioneren naar optimale doelmatigheid, doeltreffendheid, rechtmatigheid, transparantie en controleerbaarheid van de besluitvorming.</p>
Wat willen wij bereiken: Hoofd- en subdoelstellingen van beleid	<p>Op grond van deze missie en visie inzake de democratische besluitvorming binnen de gemeente Wijchen stelt de gemeenteraad voor 2008 twee belangrijke doelen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De doorontwikkeling van het dualisme. 2. Het vergroten van de betrokkenheid van de Wijchense burgers.
Relevante beleidsnota's	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Dualisering gemeentebestuur; • Samenwerken, samen werken (over rollen en bevoegdheden van raad en college); • Griffieplan; • Reglement van orde gemeenteraad Wijchen.
Wat gaan wij daarvoor doen: Speerpunten van beleid	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Doorontwikkeling van het dualisme</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Versterking actieve kaderstelling door de gemeenteraad 2. Verdere verkenning van het 'vernieuwend vergaderen' (verbetering vergadercyclus) 3. Vergroten inzicht in beleid door verbetering prestatie-indicatoren 4. Deskundigheidsbevordering van raads-, commissieleden en fracties 2. <i>Het vergroten van de betrokkenheid van de Wijchense burgers</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vergroten van de burgerparticipatie en interactief beleid 2. Intensiveren van het informeren van de burgers; ruimte voor dialoog.

Programma 7 a

Politiek**Financiële middelen**

Bij programmaonderdeel 7a Politiek wordt volstaan met deze financiële alinea. De w-vraag 'Wat mag het kosten?' is niet opgenomen. In deze alinea zijn alleen de budgetten Griffie en Gemeenteraad opgenomen. De budgetten 2008 komen overeen met die van 2007 met twee uitzonderingen:

1. de kosten van de accountant zijn aan het raadsbudget toegevoegd, omdat op grond van de BBV-voorschriften deze kosten onderdeel van het raadsbudget moeten zijn en
2. de kosten voor fractieondersteuning. Dit budget van € 11.250 is voor 2008 incidenteel aan het raadsbudget toegevoegd. De loonkosten zijn verder wel geïndexeerd.

Het Griffieplan 2008 bevat een gedetailleerde uitsplitsing van het griffie- en raadsbudget.

Budgetten 2008

Griffiebudget	204.915
Raadsbudget	648.760
Totaal budget programma 7a	853.675

Speerpunten van beleid**Speerpunt 1****Doorontwikkeling dualisme**

In 2007 is de basis voor het duale stelsel verder verstevigd. Diverse nota's en raadsvoorstellen die betrekking hebben op de uitbouw van het dualisme zijn vastgesteld of in behandeling. Die basis is in 2007 verder geconsolideerd. In 2008 wil de gemeenteraad daar verder op voortborduren. Daarbij wil de raad op een aantal punten een accent leggen door die onderwerpen als speerpunten te benoemen. Met deze speerpunten worden de mogelijkheden die het dualisme biedt, verder benut. Daarbij kan het zijn, dat aanpassing van een structuur een hulpmiddel kan zijn om een andere werkwijze tot stand te brengen (aanpassing van de vergadercyclus; vernieuwend vergaderen). Leidend moet daarbij zijn, dat de betrokkenheid van burgers bij de besluitvorming wordt vergroot.

SMART-geformuleerde prestatie-indicatoren maken inzichtelijk wat met ingezet of in te zetten beleid wordt beoogd. Training en scholing zijn goede middelen om de vaardigheden van raads- en commissieleden te vergroten. Vergroting van die vaardigheden helpt vervolgens weer het dualisme op een hoger plan te tillen. In een griffieplan voor 2008 wordt het geheel aan activiteiten voor 2008 beschreven.

Activiteit 1.1**Versterking actieve kaderstelling door de raad**

In het laatste kwartaal van 2007 wordt een notitie over kaderstelling aangeboden aan de gemeenteraad. Daarnaast is in 2007 de raadsplanning ingevoerd. Doel van de raadsplanning is, dat de gemeenteraad meer grip op de eigen agenda heeft en met behulp van deze planning ook afspraken met het college kan maken over onder meer kaderstelling. Bij de vaststelling van de raadsplanning kan de gemeenteraad namelijk bepalen op welke thema's hij actief kaders gaat stellen. De gemeenteraad heeft op deze manier een instrument in handen om bij belangrijke onderwerpen vooraf doelstellingen aan het college mee te geven. Deze werkwijze kan nog verder ontwikkeld worden. Dat is een activiteit voor 2008.

Wat willen wij bereiken?

Bij vooraf door de gemeenteraad te bepalen thema's wordt de raad actief bij de kaderstelling betrokken. Kern is dat de gemeenteraad, voordat een kant-en-klaar voorstel door het college aan de raad wordt voorgelegd, aangeeft binnen welke kaders en voorwaarden beleid wordt uitgewerkt en uitgevoerd. Daarnaast bestaat er nauwe verwevenheid met speerpunt 2 (burgerbetrokkenheid). Zoveel als mogelijk is, wordt bij de actieve kaderstelling door de raad de burger betrokken. (Voor meer achtergrond: zie 07 AZ 078.)

Wat gaan wij hiervoor doen?

Bij een aantal thema's/onderwerpen gaat de gemeenteraad zelf actief aan de slag. Deze thema's/onderwerpen worden bij de vaststelling van de raadsplanning voor 2008 vastgesteld. Daarnaast kiest de gemeenteraad bij een aantal thema's/onderwerpen voor een andere vorm van actieve kaderstelling. Hierbij krijgt de raad door middel van aan hem voorgelegde discussienotities vooraf een richtinggevende uitspraak te doen.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- Actieve kaderstelling door de gemeenteraad bij drie thema's/onderwerpen.
- Bij minimaal zes thema's/onderwerpen wordt de gemeenteraad door middel van starten/of discussienotities bij de kaderstelling vooraf betrokken.

Activiteit 1.2

Verdere verkenning van het ‘vernieuwend vergaderen’ (verbetering vergadercyclus)

Wil de raad richting burgers uitnodigend zijn, dan moet hij ook een lage drempel hebben. Dat nodigt de burger uit om mee te doen en naar *binnen* te komen. In het laatste kwartaal van 2007 zal een bezinning plaatsvinden over het functioneren van het huidige commissiestelsel. Consequentie van deze bezinning kan zijn, dat een andere opzet van vergaderen wordt gekozen. Uitgangspunt is dat de burgers ‘aan tafel komen’; de wijziging van het commissiestelsel is dus geen doel op zich. Met deze werkwijze wordt tevens voorkomen dat er teveel en te lang vergaderd wordt ten koste van contacten met de burgers. Overigens moet wel een balans gevonden worden: burgers moet het mogelijk gemaakt worden bij het bestuur betrokken te zijn, ze *moeten* niet.

Wat willen wij bereiken?

Het doel van de besluitvorming over de verbetering van de vergadercyclus is, dat er minder wordt vergaderd, zodat er meer tijd is voor contacten met de burgers. De burgers moeten zich betrokken kunnen voelen en weten bij het gemeentebestuur.

Wat gaan wij hiervoor doen?

Uiterlijk medio 2008 is de besluitvorming omtrent de toekomst van de vergadercyclus afgerond. Bij deze besluitvorming zijn de kernpunten zeker vergaderefficiëntie en burgerbetrokkenheid. Deze verbetering kan betekenen dat de burgers gemakkelijker bij de raad hun mening kunnen laten horen in de raadszaal, maar kan eveneens inhouden, dat de gemeenteraad – voor hij een besluit neemt – zich op locatie laat informeren.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- Het oordeel van de burger over zijn invloed als kiezer stijgt van een 5,1 (2006) naar een 6 in 2008 (zoals gedefinieerd in ‘De Staat van de gemeente’).
- De vergadertijd neemt in de nieuwe vergadercyclus met 25% af.

Activiteit 1.3

Vergroten inzicht in beleid door verbetering prestatie-indicatoren

Beleid heeft tot doel bepaalde doelstellingen te realiseren. Wil het beleid doeltreffend zijn, dan is het zaak de doelen helder te formuleren. Dat geldt ook helemaal bij de programmabegroting. SMART-geformuleerde prestatie-indicatoren maken inzichtelijk wat met ingezet of in te zetten beleid wordt beoogd. SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. In de huidige opzet van de begroting wordt reeds met prestatie-indicatoren gewerkt. Een precisering van de prestatie-indicatoren die ertoe doen, kan tot een scherper beleidsformulering en uitoefening leiden. De doelen en prestatie-indicatoren uit de programmabegroting moeten voortdurend getoetst worden op hanteerbaarheid en duidelijkheid. Heldere en hanteerbare prestatie-indicatoren maken een even heldere verantwoording mogelijk. Deze prestatie-indicatoren moeten uiteraard ook politiek relevant zijn.

Wat willen wij bereiken?

Heldere en hanteerbare prestatie-indicatoren die zoveel mogelijk SMART-geformuleerd zijn. Over deze in de programmabegroting gehanteerde prestatie-indicatoren wordt in het jaarverslag verantwoording afgelegd.

Wat gaan wij hiervoor doen?

Vanuit de raad wordt een voorstel voor verbetering van de prestatie-indicatoren voorbereid ten behoeve van de begroting 2009. Daarbij ontvangt de raad ook ambtelijke ondersteuning. Dit betekent dat deze voorbereiding bij de start van 2008 zal moeten worden geïnitieerd, zodat de prestatie-indicatoren bij de opstelling van de begroting in juli 2008 kunnen worden betrokken.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

Alle in de begroting gehanteerde prestatie-indicatoren worden tegen het licht gehouden, zodat de (eventueel) herziene prestatie-indicatoren gebruikt kunnen worden in de begroting 2009.

Activiteit 1.4**Deskundigheidsbevordering van raads-, commissieleden en fracties**

Training en scholing zijn goede middelen om vaardigheden te vergroten. Van raadsleden wordt veel gevraagd en veel verwacht. Een goede investering in de scholing en training van raads- en collegeleden is daarom een goede investering voor Wijchen.

Wat willen wij bereiken?

Op basis van eigen behoefte kunnen raadsleden hun kennis en ervaring uitbreiden met scholing en/of training. Dat kan zowel in raads- en/of commissieverband als in fractieverband. Voor deze laatste vorm is in 2008 een budget voor fractieondersteuning beschikbaar. Doel van deze fractieondersteuning is dat fracties van faciliteiten gebruik kunnen maken om hun eigen functioneren ten behoeve van het raadswerk te verbeteren.

Wat gaan wij hiervoor doen?

Aan de hand van een inventarisatie van de behoefte onder raadsleden wordt een trainings- of scholingsaanbod gedaan aan raad en/of commissies. Daarnaast kan een training ook verbonden zijn aan, bijvoorbeeld, een andere wijze van vergaderen. Uiterlijk begin 2008 zal een verordening fractieondersteuning worden vastgesteld. Deze verordening zal verschillende vormen van fractieondersteuning mogelijk maken.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

Er worden in 2008 minimaal twee cursussen of trainingen georganiseerd, in commissie- en/of raadsverband.

Speerpunt 2**Het vergroten van de betrokkenheid van de Wijchense burgers**

Bij dit speerpunt is sprake van een nauwe verwevenheid met de doorontwikkeling van het dualisme (denk aan de bezinning over de vergadercyclus). Doel is dat de burgers door de raad betrokken worden bij de totstandkoming van beleid. Om betrokken burgers te krijgen, moet de informatievoorziening goed zijn en op de juiste tijd aangeboden.

Activiteit 2.1**Vergroten van de burgerparticipatie en interactief beleid**

Van de kant van de burger wordt gevraagd om steeds meer directe zeggenschap over gemeentelijke aangelegenheden die hem direct raken. De burger wil niet alleen goed op de hoogte gehouden worden van overheidsbeslissingen die hem aangaan, of goede argumenten horen bij het ontwikkelen van plannen en beleid. Hij wil ook nadrukkelijker zijn stem laten gelden. De burger neemt ook maatregelen van de overheid niet langer als vanzelfsprekend aan. Men verlangt van de overheid een gedegen communicatie en wenst betrokken te worden bij het beleid. Gemeentebesturen raken er ook steeds meer van overtuigd dat samenwerking met en participatie van de burger ten goede kunnen komen aan de kwaliteit van beleid en de uitvoering daarvan. In de nota over burgerparticipatie die in het laatste kwartaal van 2007 zal verschijnen, worden verschillende vormen van burgerparticipatie aangegeven. Tevens wordt daarin op de rolverdeling tussen raad en college in het proces van burgerparticipatie ingegaan. Bij een aantal thema's/onderwerpen zal de gemeenteraad daarbij leidend zijn, bij andere onderwerpen het college.

Wat willen wij bereiken?

Het doel is om meer gericht vorm en inhoud te geven aan de burgerparticipatie. De afweziging of bij de besluitvorming burgers betrokken worden, moet een vaste overweging zijn bij de vormgeving van en besluitvorming over beleid.

Niet alleen draagvlak wordt hiermee gecreëerd. Ook kunnen de raads- en commissieleden hun informatie uit de lokale gemeenschap opdoen. Zo kunnen, bijvoorbeeld, werkbezoeken raads- en commissieleden nog meer inzicht verschaffen in achtergronden e.d. van actuele thema's/onderwerpen.

Wat gaan wij hiervoor doen?

Aan de hand van de raadsplanning voor 2008 bepaalt de gemeenteraad bij welke thema's/onderwerpen het gemeentebestuur de burgers op een actieve wijze betreft (zie ook 07 AZ 078). Per onderwerp wordt een plan van aanpak conform de nota burgerparticipatie opgesteld om te borgen dat burgerparticipatie een integraal onderdeel van de beleidsvoorbereiding en besluitvorming is.

Het instrument van het burgerinitiatief wordt geregeld onder de aandacht van de inwoners gebracht.

De gemeenteraad wil echter ook naar de burgers toe. Dat kan door zich op locatie te laten informeren, werkbezoeken af te leggen en panelgesprekken of hoorzittingen te organiseren.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- Bij de raadsplanning wordt concreet aangegeven of, en zo ja, op welke wijze burgerparticipatie plaatsvindt.
- Ten behoeve van zijn kaderstelling organiseert de raad werkbezoeken, hoorzittingen, et cetera.

Activiteit 2.2

Intensiveren informatievoorziening naar burgers; ruimte voor dialoog

De gemeenteraad heeft uitgesproken de inwoners van Wijchen veel meer bij de totstandkoming van het beleid te betrekken. Daarvoor heeft de gemeenteraad ook betrokken burgers nodig. Betrokken burgers krijg je onder meer door een goede informatievoorziening op het juiste tijdstip. Burgers die weer voldoende zijn geïnformeerd, kunnen ook de dialoog met het gemeentebestuur aangaan.

Wat willen wij bereiken?

Burgers zijn goed geïnformeerd over de voorbereiding van en besluitvorming over beleid. De communicatie moet optimaal zijn, zodat er ruimte is voor een goede dialoog tussen burgers en het gemeentebestuur.

Wat gaan wij hiervoor doen?

In samenwerking met de organisatie zal gezamenlijk bekeken worden op welke wijze de informatievoorziening nu georganiseerd is, welke verbeteringen daarin aangebracht kunnen worden, welke meetinstrumenten kunnen worden ingezet om na te gaan of daadwerkelijk een verbetering is bereikt en – last but not least - welke kosten daaraan verbonden zijn. De raadspagina in *De Wegwijs* blijft in 2008 gehandhaafd.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- Het oordeel van de burger over de informatievoorziening van de gemeente stijgt van een gemiddelde van een 6,7 naar een gemiddelde van een 7,5 in 2009 (zoals gedefinieerd in 'De Staat van de gemeente').

Samenvatting speerpunten

Speerpunten / Activiteiten	Activiteiten 2008	Indicatoren/mijlpalen
1. Doorontwikkeling van het dualisme		
1. Versterking actieve kaderstelling door de gemeenteraad	Keuze voor thema's waarbij de raad actief met kaderstelling aan de slag gaat of actief bij betrokken wordt	Bij drietal thema's actieve kaderstelling door de raad Bij minimaal zes thema's wordt de gemeenteraad vooraf door middel van starten/of discussienotities bij kaderstelling betrokken
2. Verdere verkenning van het 'vernieuwend vergaderen' (verbeteren vergadercyclus)	Uiterlijk medio 2008 besluitvorming omtrent toekomst vergadercyclus	Oordeel burger over invloed als kiezer stijgt van 5,1 (2006) naar 6 (2008) Vergadertijd neemt met 25% af
3. Vergroten inzicht in beleid door verbetering prestatie-indicatoren	Werkgroep vanuit gemeenteraad buigt zich over (verbetering) prestatie-indicatoren in de begroting	Verbetering en herziening prestatie-indicatoren in begroting ten behoeve begroting 2009
4. Deskundigheidsbevordering van raads-, commissieleden en fracties	Volgen training en scholing door de raad Aanbieden van fractieondersteuning	Er worden minimaal twee cursussen of trainingen voor de raad georganiseerd
2. Het vergroten van de betrokkenheid van de Wijkense burgers		
1. Vergroten van de burgerparticipatie en interactief beleid	In ieder geval bij raadsplanning bepaalt de raad bij welke thema's het gemeentebestuur de burgers op actieve wijze betreft Raad legt werkbezoeken af, organiseert hoorzittingen, panelgesprekken, et cetera	Bij raadsplanning wordt concreet aangegeven of, en zo ja, op welke wijze burgerparticipatie plaatsvindt Ten behoeve van zijn kaderstelling organiseert de raad werkbezoeken, hoorzittingen, et cetera.
2. Intensiveren van het informeren van de burgers; ruimte voor dialoog	Doorlichting gemeentelijke informatievoorziening	Oordeel burger over informatievoorziening gemeente stijgt van een gemiddelde van een 6,7 (2006) naar een gemiddelde van een 7,5 (2009)

Wat willen wij bereiken?**Hoofd- en subdoelstellingen van beleid****Tevredenheid inwoners, bedrijven en instellingen**

Wij willen dat onze inwoners, bedrijven en instellingen inzicht hebben in en tevreden zijn over onze dienstverlening en de prestaties die de gemeente levert. Om dit te bereiken hebben wij de volgende (sub)doelstellingen geformuleerd:

Vergroten van de transparantie en controleerbaarheid naar de burger

Om het vertrouwen van de burgers, bedrijven en instellingen in het bestuur te behouden en te vergroten willen wij erop toezien dat wij onze beloften als gemeentebestuur ook waarmaken. Wij willen dat de burger zicht heeft op wat de gemeente doet en hoe de gemeente presteert ten opzichte van andere vergelijkbare gemeenten en wij willen hierover jaarlijks verantwoording afleggen. Wij willen dit doen aan de hand van prestatie-indicatoren. Wij willen hiermee bereiken dat de raad en de burgers, maar ook bedrijven en instellingen en hogere overheden inzicht hebben in het functioneren van het bestuur en de organisatie van de gemeente.

Bevorderen tijdige en adequate afhandeling van diensten

Wij willen ervoor zorgen dat onze dienstverlening tijdig, adequaat en klantvriendelijk wordt afgewikkeld, dat klanten professioneel en vriendelijk te woord worden gestaan, wachttijden tot een minimum worden beperkt en dat onze bereikbaarheid optimaal is. Wij willen hiermee bereiken dat de burgers, bedrijven en instellingen de kwaliteit van onze dienstverlening met gemiddeld het rapportcijfer 8 waarden.

Verminderen administratieve lastendruk

Wij willen permanent aandacht blijven besteden aan het zoeken naar mogelijkheden om de administratieve lastendruk voor onze inwoners, bedrijven en instellingen te verminderen door het afschaffen of terugdringen van (overbodige) regels en procedures ("paarse krokodillen") om daarmee de dienstverlening te verbeteren. Wij willen hiermee bereiken dat onze burgers, bedrijven en instellingen een positief oordeel hebben over de regelgeving van de gemeente.

Betrokkenheid inwoners, bedrijven en instellingen

Wij willen dat onze inwoners zich betrokken voelen bij de gemeente en volwaardig deel uitmaken van onze gemeenschap. Wij willen onze inwoners daarom actief betrekken bij de uitvoering en totstandkoming van het gemeentelijk beleid. Om dit te bereiken hebben wij de volgende (sub)doelstellingen geformuleerd:

Vergroten betrokkenheid van de inwoners bij het dagelijks beheer

Wij willen de burgers zoveel mogelijk betrekken bij het dagelijkse beheer van de openbare ruimten en bij de leefbaarheid in wijken en buitengebieden. Wij willen hiermee bereiken dat de burgers tevreden zijn over de kwaliteit van hun eigen leefomgeving en zich hiervoor ook medeverantwoordelijk voelen.

Vergroten burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming

Wij willen de participatie van burgers bij de totstandkoming van het beleid vergroten door middel van interactieve beleidsvorming. Wij willen hiermee bereiken dat burgers beter in staat zijn om hun invloed uit te oefenen op de ontwikkeling van het beleid en hier een constructieve bijdrage aan kunnen leveren

Relevante beleidsnota's

- coalitieprogramma 2006-2010;
- [communicatieplan Gemeente Wijchen "Tussen floret en bij" 2001.](#)

Programma 7b **Bestuur**

Speerpunten van beleid

Tevredenheid inwoners, bedrijven en instellingen

- vergroten van de transparantie en controleerbaarheid naar de burger;
- optimaliseren van het "klantserviceniveau";
- beoordelen en verbeteren digitale communicatie en dienstverlening.

Betrokkenheid inwoners, bedrijven en instellingen

- beoordelen en waar mogelijk verbeteren van de betrokkenheid van burger bij het dagelijks beheer en de leefbaarheid in de wijken en kernen;
 - beoordelen en waar mogelijk verbeteren van de bestaande vormen van burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming.
-

Speerpunt 1 **Verhoging tevredenheid inwoners, bedrijven en instellingen**

Activiteit 1.1

Vergroten van de transparantie en controleerbaarheid naar de burger

Aanleiding

Met de invoering van de Wet dualisering gemeentebestuur heeft de burgermeester de wettelijke taak gekregen om jaarlijks via een burgerjaarverslag verantwoording af te leggen aan de inwoners over de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente en over de relatie met die inwoners. Daarbij wordt onder andere gebruik gemaakt van de gemeentemonitor 'de Staat van de Gemeente'. Sinds 2003 wordt in Wijchen jaarlijks een burgerjaarverslag opgesteld dat handelt over het voorgaande kalenderjaar. De burgerjaarverslagen zijn in de eerste twee jaar ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Rekenschap. Het burgerjaarverslag 2003 is beoordeeld met rapportcijfer 5,9 en het burgerjaarverslag 2004 met een 6,2. De op het oog magere waardering had niet zozeer te maken met de inhoud als wel met het betrekken van sleutelpersonen bij het opstellen ervan en andere processuele aspecten. In vergelijking met collegagemeenten scoorden we nochtans relatief hoog. Inmiddels is de Stichting Rekenschap ter ziele en is een vergelijkende score niet meer mogelijk. De door de Stichting indertijd vastgelegde criteria blijven voor ons wel uitgangspunt.

Wat willen wij daarmee bereiken?

Wij willen bereiken dat, door het afleggen van verantwoording aan de burgers over de dienstverlening van de gemeente en over de relatie tussen de inwoners en de gemeente, de burger meer inzicht krijgt in het functioneren van de lokale overheid, de regelgeving en het beleid en de politieke besluitvorming hierover.

Wat gaan wij daarvoor doen?

Jaarlijks stellen wij een burgerjaarverslag op waarin verantwoording wordt afgelegd over de dienstverlening en de relatie tussen de inwoners en de gemeente in het voorgaande kalenderjaar. Het burgerjaarverslag wordt aangeboden aan de raad en aan alle Wijchense burgers. In 2008 zullen we op basis van eigen onderzoek beoordelen of de inwoners tevreden zijn over de kwaliteit van dit jaarverslag. Tevens zullen wij jaarlijks deel blijven nemen aan de gemeentemonitor "de Staat van de Gemeente" om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de burgers over het bestuur en de dienstverlening van de gemeente.

Wat mag het kosten?

Er zijn geen extra middelen nodig

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

De tevredenheid over de verantwoording in het burgerjaarverslag wordt door de burgers met een 7 gewaardeerd. De tevredenheidsscore van de gemeentemonitor geeft een jaarlijkse stijging te zien.

Activiteit 1.2**Optimaliseren “klantenservice niveau”****Aanleiding**

Onze inwoners spiegelen zich bij voortduring aan de dienstverlening die zij ervaren op de private markt. Zij eisen van hun gemeente een goed product, verwachten dat ze vriendelijk te woord worden gestaan, willen snel en adequaat geholpen worden en dat alles tegen een redelijke prijs.

Wij vinden dat onze inwoners er ook gewoon recht op hebben dat wij als gemeente een uitstekende service bieden. Wij willen dat burgers, bedrijven en instellingen tevreden zijn over onze dienstverlening. In het bijzonder over de wijze waarop en de snelheid waarmee wij verzoeken, aanvragen, klachten en bezwaren afwikkelen. Wij willen dat onze dienstverlening tijdig, adequaat en klantvriendelijk wordt afgewikkeld, dat klanten professioneel en vriendelijk te woord worden gestaan, dat wachttijden tot een minimum worden beperkt en dat de bereikbaarheid optimaal is. De kwaliteit van dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen staat daarom bij ons ook hoog in het vaandel.

Dat is ook de reden dat wij de publieke dienstverlening vraaggericht hebben georganiseerd door met name de frontoffice een voorname plaats te geven in de dienstverlening aan de inwoners. Met de organisatie van “Vraagwijzer” in het Molenhuis hebben we een grote stap gezet in de richting van een vraaggericht aanbod van de dienstverlening. En ook met de opzet van een nieuwe afdeling ‘Bouwen en Leefomgeving’ in 2007, waarin vergunningverlening op alle gebied gebundeld wordt, willen we adequater op vragen reageren.

Wat willen wij daarmee bereiken?

Wij willen onder andere met een (klant) vriendelijke en professionele benadering in persoonlijke- (balie) en telefooncontacten en een snelle afwikkeling van brieven en telefoontjes bereiken dat we als gemeente (bestuur) met onze dienstverlening professionaliteit, vertrouwen en gezag uitstralen. Op een dusdanige wijze dat inwoners dit waarderen met een ‘hoog rapportcijfer’, of anders gezegd, het een groot plezier vinden om inwoner van de gemeente Wijchen te zijn.

Wat gaan wij de komende jaren doen?

Wij gaan nog in 2007 een zogenoemd burger kwaliteitshandvest invoeren dat aangeeft wat de burger qua dienstverlening precies van ons kan verwachten. Wij zullen bijvoorbeeld aangeven dat wij de telefoon binnen drie keer opnemen, dat wij klachten over de openbare ruimte binnen twee werkdagen oplossen, burgerbrieven binnen een week beantwoorden en dat we er naar streven dat burgers maar een keer hun gegevens hoeven te verstrekken. Daarnaast willen we de burger een dwangsommogelijkheid geven voor het geval wij als gemeente te laat beslissen. Hiervoor zullen we een speciale verordening door uw raad laten vaststellen. Momenteel doen we intern ervaring op met het kwaliteitshandvest en doen we metingen naar de mate waarin en de voorwaarden waaronder we de beloften echt waar kunnen maken. Voor de jaarwisseling willen we het kwaliteitshandvest dan formeel ingevoerd hebben.

Wij zullen in dit kader:

1. alert zijn op het aantal en de inhoud van klachten en bezwaren;
2. onderzoeken van de telefonische bereikbaarheid en de afwikkeling van klachten;
3. het verrichten van regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van de inwoners over de dienstverlening, via de enquêtes en interviews van de Staat van de Gemeente. In de programmarapportages zal hierover tussentijds worden gerapporteerd en ook in het burgerjaarverslag zal hier specifieke aandacht aan geschonken worden.

In de komende jaren willen we de kwaliteit van onze dienstverlening blijven monitoren. We zullen regelmatig interne en externe audits houden om de tevredenheid van onze inwoners te toetsen en de resultaten ervan te vergelijken met andere gemeenten. Deze audits geven over het algemeen echter slechts een imagocijfer weer, terwijl het ook goed is om te beoordelen hoe de klant het dan eigenlijk wél wil. We zullen ons in de toekomst dan ook meer (pro)actief moeten richten op de verwachtingen en de wensen van de klant en op nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen en daar de inrichting en de werkwijze en ons dienstverleningsaanbod op moeten (blijven) afstemmen. De ontwikkeling van een interactieve website kan hierbij ondersteunend zijn (zie volgende speerpunt).

Wat mag het kosten?

Er zijn geen extra middelen nodig.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- de telefonische bereikbaarheid van de gemeente voldoet op alle fronten aan de landelijke normen voor overheidsinstellingen;
- burgers waarderen de fysieke bereikbaarheid van het gemeentekantoor en het Molenhuis met gemiddeld een 7,5;
- burgers waarderen de parkeergelegenheid bij het gemeentekantoor en het Molenhuis met gemiddeld een 6,5;
- burgers waarderen het telefonisch meldpunt (wijkbeheer) met gemiddeld een 7,0
- 80% van de ingekomen burgerbrieven wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld;
- het aantal gegrond verklaarde klachten en toegekende bezwaarschriften is lager dan in 2007;
- de burgers beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening in zijn totaliteit met gemiddeld een 8,0.
- Wij hebben geen dwangsommen hoeven uit te keren wegens te laat beslissen.

Activiteit 1.3.**Beoordelen en verbeteren digitale communicatie en dienstverlening****Aanleiding**

Sinds 1996 hebben we een eigen website, die de laatste tien jaren stapje voor stapje is verbeterd. Onze ambitie om in 2007 het aantal digitale diensten behoorlijk uit te breiden is niet volledig waargemaakt. Dit had alles te maken met de beperkte professionele menskracht die zich maximaal moest richten op het dagelijks beheer van de website. Daarnaast zijn ook een aantal diensten technisch nog niet haalbaar gebleken. Daardoor hebben we slechts kleine stapjes kunnen zetten in de verdere digitale dienstverlening.

Toch hebben wij de ambitie om op termijn 65% van de dienstverlening aan de burgers via internet te laten plaatsvinden. Een streefcijfer dat een weerspiegeling is van de vrije markt, waar andere "aanbieders" verschillende diensten en producten aanbieden op internet. De roep om vanachter je PC ook bij de gemeente te kunnen shoppen wordt daarom alsmaar groter.

Wat gaan wij de komende jaren doen?

In 2008 zullen de mogelijkheden om digitaal te shoppen (aanbieden van interactieve producten) aanzienlijk worden uitgebreid. Hierbij kan gedacht worden aan online raadplegen van taxaties (WOZ), aanvragen APV-vergunningen, onderdelen van bouw aanvragen en meldingen. Ook zal statusinformatie over de voortgang van aanvragen met digitale raadpleging mogelijk moeten zijn. Daarnaast zal het mogelijk zijn om met een persoonlijk profiel ("mijn Wijchen") een meer op interessegebeid van de klant toegesneden website samen te stellen.

Wat mag het kosten?

In het investeringsschema ICT zijn middelen gereserveerd om op de diverse onderdelen ICT-ondersteuning te waarborgen. Vooralsnog wordt ervan uitgegaan dat door de inzet van vervangingsinvesteringen het merendeel van de ICT-kosten opgevangen kan worden. De € 50.000 ontwikkelkosten voor de eerstkomende 3 jaar worden gedekt door een herallocatie van het vervangingsfonds ICT. De eisen die het college en de raad en de landelijke overheid (digitale dienstverlening) aan onze website stelt zijn beslist hoger dan met de beperkte menskracht van 0,9 fte kan worden waargemaakt. Zoals gezegd, zijn we net in staat om het dagelijks onderhoud te realiseren. Van noodzakelijke uitbreiding naar digitale dienstverlening is slechts beperkt sprake. Iedere ontwikkelingsactiviteit moet worden begeleid door een (dure) externe adviseur. In 2008 willen we zo min mogelijk gebruik maken van externe dienstverleners en willen we onderhoud en uitbouw meer programmatisch en in eigen beheer realiseren. In 2007 zijn daarvoor de eerste stappen gezet. Daarbij komt dat we ook het intranet (de interne website) in belangrijke mate willen upgraden en onderhouden. Om dit alles te realiseren is uitbreiding in 2008 met een voltijds webmastersfunctie noodzakelijk. Rekening houdend met een sterke daling van de (incidentele en begrote) kosten van externe dienstverlening zullen de extra kosten hiervan in 2008 € 15.000 bedragen. Na 2008 zal deze fte structureel en volledig voor € 40.000 op de begroting drukken.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- eind 2008 kan minimaal 50% van alle gemeentelijke producten door middel van een elektronische transactie via de website worden verstrekt;
- burgers waarderen de informatie via de website met gemiddeld een 7,0;
- de website van Wijchen stijgt naar een plek bij de eerste 150 op de landelijke ranglijst van gemeentelijke websites;
- het aantal bezoeken op de website is in 2008 met minimaal 10% toegenomen ten opzichte van 2007.

Speerpunt 2 Betrokkenheid inwoners, bedrijven en instellingen**Activiteit 2.1****Beoordelen en waar mogelijk verbeteren van de betrokkenheid van burger bij het dagelijks beheer en de leefbaarheid in de wijken en kernen****Aanleiding**

In hoofdstuk 7a van deze programmabegroting wordt specifiek aandacht besteed aan de betrokkenheid van de burger bij het beleid. De raadsgriffie zal hier een specifieke rol in spelen. In dit hoofdstuk richten wij ons op de communicatie met en de betrokkenheid van de burger bij het dagelijks beheer van openbare ruimten en bij de leefbaarheid in wijken en kernen.

In afspraak 5 van het coalitieakkoord (wonen en leefbaarheid) wordt stil gestaan bij de belangrijke rol van de leefbaarheidsgroepen. In 2007 is bijzondere aandacht gegeven aan de rol en positie van de leefbaarheidsgroepen en is de ambtelijke ondersteuning nader bepaald. Ook heeft de bestuurlijke structuur in de uitvoering een wijziging ondergaan met de aanstelling van 'wijkwethouders'. In 2008 willen we hier gericht vervolg aan geven.

Wat willen we daarmee bereiken?

Uiteindelijk willen we een optimale betrokkenheid en participatie creëren bij de beleidsontwikkeling voor het dagelijkse beheer van gemeentelijke ruimte en de leefbaarheid in de gemeente Wijchen. Dit met maximale transparante besluitvorming en inzichtelijkheid van de bereikte resultaten. Tevens is er een duidelijke bestuurlijk aanspreekpunt waar leefbaarheidsgroepen en wijkbewoners terecht kunnen voor hun zienswijzen.

Wat gaan we de komende jaren doen?

We zullen de komende jaren jaarlijks één of meerdere "factoren" die de betrokkenheid van burgers aangaan, (laten) beoordelen en verbeteren. Te noemen zijn een evaluatie van het nakomen van afspraken uit de collegebezoeken in de wijken en kernen, een boordeling van de inhoud en de opkomst van inspraakavonden, een toetsing van de kwaliteit en de leesbaarheid van "stukken ter inzage", een onderzoek naar het functioneren van de klachtenlijn van wijkbeheer. Daarnaast willen we door middel van een 'wijkspreekuur' door de wijkwethouders een directe communicatielijn leggen tussen de bewoners van wijken en kernen en het college.

Wat mag het kosten?

Vooralsnog zijn er geen extra middelen nodig. Op basis van de eerste evaluatie van het 'wijkwethouderschap' zal bezien worden in hoeverre het nodig is dat de leefbaarheidsgroepen over een beperkt budget moeten beschikken.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- de burgers beoordelen het waarmaken van beloften door B&W met > 6,0;
- de burgers beoordelen het vertrouwen in B&W met minimaal een 6,5;
- de burgers beoordelen de kwaliteit van het gemeentebestuur met een 6,5.

Activiteit 2.2**Beoordelen en waar mogelijk verbeteren van de bestaande vormen van burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming**

In hoofdstuk 7a van deze programmabegroting wordt aandacht besteed aan de betrokkenheid van de burger bij het beleid en de ontwikkeling van nieuwe vormen van burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming vanuit de politiek. Wij willen ons daarnaast tevens richten op het beoordelen en waar mogelijk verbeteren van de bestaande vormen van burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming

Wat willen we daarmee bereiken?

We willen een optimale betrokkenheid en participatie creëren bij de totstandkoming van beleid rondom de ruimtelijke en sociaal-maatschappelijke inrichting van onze gemeente

Wat gaan we de komende jaren doen?

We zullen daartoe de bestaande vormen van burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming onderzoeken en beoordelen in hoeverre deze toereikend en effectief zijn. op basis hiervan zullen wij zo nodig verbetervoorstellen doen. Daarnaast zullen wij in samenspraak met de raad nieuwe vormen van (interactieve) participatie en betrokkenheid ontwikkelen.

Wat mag het kosten?

Er zijn geen extra kosten nodig

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- de burgers waarderen de toegankelijkheid van de informatie van de gemeente met gemiddeld een 7,0;
- burgers waarderen de duidelijkheid van de informatie van de gemeente met gemiddeld een 7,0.

Samenvatting speerpunten

Speerpunten / Activiteiten	Indicatoren
Tevredenheid inwoners, bedrijven en instellingen	
Vergroten van de transparantie en controleerbaarheid naar de burger	De tevredenheidsscore van de gemeentemonitor geeft een jaarlijkse stijging te zien.
Optimaliseren "klantenservice niveau"	<ul style="list-style-type: none"> - de telefonische bereikbaarheid van de gemeente voldoet op alle fronten aan de landelijke normen voor overheidsinstellingen; - burgers waarderen de fysieke bereikbaarheid van het gemeentekantoor en het Molenhuis met gemiddeld een 7,5; - burgers waarderen de parkeergelegenheid bij het gemeentekantoor en het Molenhuis met gemiddeld een 6,5 - burgers waarderen het telefonisch meldpunt (wijkbeheer) met gemiddeld een 7,0; - 80% van de ingekomen brieven wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld; - het aantal gegrond verklaarde klachten en toegekende bezwaarschriften is lager dan in 2005; - de burgers beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening in zijn totaliteit met gemiddeld een 8,0.
Beoordelen en verbeteren digitale communicatie en dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> - eind 2008 kan minimaal 50% van alle gemeentelijke producten door middel van een elektronische transactie via de website worden verstrekt; - burgers waarderen de informatie via de website met gemiddeld een 7,0; - de website van Wijchen stijgt naar een plek bij de eerste 150 op de landelijke ranglijst van gemeentelijke websites; - het aantal bezoeken op de website is in 2008 met minimaal 10% toegenomen ten opzichte van 2007.
Betrokkenheid inwoners, bedrijven en instellingen	
Beoordelen en waar mogelijk verbeteren van de betrokkenheid van burger bij het dagelijks beheer en de leefbaarheid in de wijken en kernen	<ul style="list-style-type: none"> - de burgers beoordelen het waarmaken van beloften door B&W met gemiddeld een 6; - de burgers beoordelen het vertrouwen in B&W met minimaal een 6,5; - de burgers beoordelen de kwaliteit van het gemeentebestuur met gemiddeld een 6,5.
Beoordelen en waar mogelijk verbeteren van de bestaande vormen van burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming	<ul style="list-style-type: none"> - de burgers waarderen de toegankelijkheid van de informatie van de gemeente met gemiddeld een 7,0; - burgers waarderen de duidelijkheid van de informatie van de gemeente met gemiddeld een 7,0.

Programma 7b

Bestuur

Overige indicatoren

Indicatoren

	Wij- chen 2006	Gemiddeld 2006*	Wijchen 2007	Gemiddeld 2007	Streefwaarde 2008
Aantal ingediende bezwaarschriften bouwvergunningen (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	30	17	**		
Aantal toegewezen bezwaarschriften bouwvergunningen (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	0	2	**		
Oordeel burger over duidelijkheid regels (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	6,1	6,0	**		6,2
Oordeel burger over ontbreken van regels (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	5,0	5,1	**		>6,0
Oordeel burger over tegenstrijdige regels (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	4,9	5,1	**		>6,0
<i>Tevredenheid inwoners, bedrijven en instellingen</i>					
<i>Integrale klanttevredenheid (Bron: Eigen administratie)</i>					
Oordeel burger over duidelijkheid informatie (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	6,8	6,6	**		>6,8
Oordeel burger over toegankelijkheid informatie (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	6,9	6,7	**		7,0
Oordeel burger over informatie via kranten (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	7,2	7,0	**		7,2
Oordeel burgers informatie via website (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	6,3	6,5	**		>6,3
Plek op landelijke ranglijst websites (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	273	229	**		<200
Score op landelijke ranglijst websites (schaal van 100) (<i>Bron: Advies AndereOverheid.nl</i>)	47,4	-	**		60,0

*gemiddelde van alle gemeenten die hebben deelgenomen aan de pilot de Staat van de Gemeente

** geen info voorhanden i.v.m. vacature control. Wordt in de jaarrekening verantwoording over afgelegd.

Programma 7a en 7b **Politiek en Bestuur**

Financiële informatie

Nieuw beleid structureel

Lidmaatschap Euregio	11.000
1 fte webmaster bij BMO	40.000

Nieuw beleid incidenteel

Fractieondersteuning	11.250
----------------------	--------

Onontkoombaar incidenteel

Nieuwe afdeling B&L door veranderde wetgeving	80.000
---	--------

Specificatie meerjarenposten

Dotaties voor nieuwbouw gemeentekantoor (str)	250.000
---	---------

Financieel overzicht

	Begroting	Begroting	Meerjarenramingen		
	2007	2008	2009	2010	2011
Lasten					
Nieuw beleid structureel	30.000	51.000			
Nieuw beleid incidenteel	47.000	11.250			
Onontkoombaar structureel	172.000		250.000	250.000	250.000
Onontkoombaar incidenteel	170.000	80.000			
Bestaand beleid	6.253.647	6.864.502	6.915.502	7.165.502	7.415.502
Ombuigingen/bezuinigingen	-20.000				
Totale lasten programma	6.652.647	7.006.752	7.165.502	7.415.502	7.665.502
Baten					
Bestaand beleid	37.355.878	38.533.116	38.533.116	38.533.116	38.533.116
Nieuw beleid incidenteel		11.250			
Onontkoombaar incidenteel		80.000			
Ombuigingen/bezuinigingen					
Totale baten programma	37.355.878	38.624.366	38.533.116	38.533.116	38.533.116
Saldo programma	-30.703.231	-31.617.614	-31.367.614	-31.117.614	-30.867.614