

Algemeen

De gemeente Wijchen wordt bestuurd door de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. De raad stelt de kaders van het beleid, controleert de uitvoering daarvan door het college en vertegenwoordigt de burgers .

Het jaar 2009 staat in het teken van de aanpassing van het vergadersysteem. Het doel daarvan is om de burger meer te betrekken en de vergadertijd intern te verminderen. De raads- en commissieleden zullen aan diverse werkbezoeken en andere interactieve trajecten deelnemen. Begin 2009 zal het eerste dorpsontwikkelingsplan aan de gemeenteraad worden aangeboden. Meerdere dorpsontwikkelingsplannen volgen in dit begrotingsjaar.

Missie/visie

De gemeenteraad van Wijchen neemt besluiten die van belang zijn voor heel Wijchen. Daarbij worden alle belangen zorgvuldig afgewogen. De gemeenteraad wil er zijn voor alle inwoners van Wijchen. Iedereen kan contact opnemen met de leden van de gemeenteraad met opmerkingen, vragen en suggesties. Betrokkenheid en participatie van de inwoners van Wijchen zijn een belangrijk speerpunt voor deze raad. Door zelf mensen actief te benaderen hoopt de raad dit extra te stimuleren. Daarbij zal er steeds worden gezocht naar nieuwe manieren om mensen bij de lokale politiek en gemeenschap te betrekken.

Kernwoorden hierbij zijn: betrokkenheid, openheid en toegankelijkheid.

Wat willen wij bereiken:**Hoofd- en subdoelstellingen van beleid**

Op grond van deze missie en visie inzake de democratische besluitvorming binnen de gemeente Wijchen stelt de gemeenteraad voor 2008 twee belangrijke doelen.

1. De invoering van een ander vergadermodel.
 2. Het organiseren van interactieve projecten en het actief participeren daarin.
-

Relevante beleidsnota's

- Gemeentewet
 - Notitie Vernieuwend Vergaderen
 - Griffieplan;
 - Reglement van orde gemeenteraad Wijchen.
-

Wat gaan wij daarvoor doen:**Speerpunten van beleid**

1. De invoering van een ander vergadermodel
 2. Het organiseren van interactieve projecten en het actief participeren daarin
-

Financiële middelen

Bij programmaonderdeel 7a Politiek wordt volstaan met deze financiële alinea. De budgetten 2009 komen overeen met die van 2008. De loonkosten zijn verder wel geïndexeerd.:

<i>Budgetten 2009</i>	
Griffiebudget	270.174
Raadsbudget	660.338
Totaal budget programma 7a	<hr/> 930.512

Speerpunten van beleid**Speerpunt 1. Invoeren van een ander vergadermodel**

In 2008 heeft de gemeenteraad vergaderd over een andere wijze van vergaderen. Hierbij zijn drie speerpunten benoemd: 1. het vergroten van de invloed van de inwoners door hen meer mogelijkheden te geven bij de besluitvorming betrokken te zijn, 2. het meer tijd vrijmaken voor de informatie- en oriëntatiefase van de raad (beeldvorming, meningsvorming en besluitvorming) en 3. het begroten en verbeteren van de debatten in de gemeenteraad.

Activiteit 1.1. Invoering nieuw vergadermodel

In het eerste kwartaal van 2009 zal een nieuw vergadermodel worden ingevoerd. Dat vergadermodel is gebaseerd op het zgn. 'Oisterwijkse model'

Wat willen wij bereiken?

Doel is om de inwoners meer mogelijkheden te bieden bij de besluitvorming betrokken te zijn of inbreng te leveren in de besluitvorming door de gemeenteraad. Een tweede doel is om minder te vergaderen en meer tijd te besteden aan de informatie- en oriëntatieronde ter voorbereiding op de besluitvorming. Een derde doel is de debatten in de gemeenteraad te verbeteren en aantrekkelijker te maken.

Wat gaan wij hiervoor doen?

Vanaf januari zal het nieuwe systeem worden ingevoerd. Gedurende het vergaderjaar zal de nodige ervaring worden opgedaan met het nieuwe systeem, zodat het vergadersysteem klaar is voor de nieuwe raad na de gemeenteraadsverkiezingen van 2010. Voor de aanvang van de nieuwe raadsperiode zal een grondige evaluatie over het nieuwe vergadermodel plaatsvinden. Bij deze evaluatie zullen in ieder geval de speerpunten centraal staan.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- Participatie door inwoners neemt toe.
- Het oordeel van de inwoners over de invloed als kiezer stijgt van 5,6 (2007) naar 6.
- De vergadertijd neemt met 25% af.
- De voorbereidingstijd (lezen stukken) neemt met 40% af.
- Debatten zijn levendiger en voor de inwoners aantrekkelijker, discussies worden niet gedubbeld.

Speerpunt 2 Het organiseren van interactieve projecten en het actief participeren daarin.**Activiteit 2.1. Interactief beleid**

De inwoners willen niet alleen goed op de hoogte gehouden worden van overheidsbeslissingen die hen aangaan, of goede argumenten horen bij het ontwikkelen van plannen en beleid. Zij willen ook nadrukkelijker hun stem laten gelden. De inwoners verlangen van het gemeentebestuur een gedegen communicatie en wensen betrokken te worden bij het beleid. De gemeenteraad en het college zijn er ook van overtuigd, dat samenwerking met en participatie van de inwoners ten goede kunnen komen aan de kwaliteit van beleid en de uitvoering daarvan.

Wat willen wij bereiken?

Het doel is om meer gericht vorm en inhoud te geven aan de interactieve beleidsvorming of burgerparticipatie. De afweging 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?

Voor 2009 zijn onder meer de opstelling van een aantal dorpsontwikkelingsplannen voorzien. Daarnaast zal een aantal aspecten van het verkeers- en vervoersplan interactief worden behandeld en vastgesteld. Aan de hand van de raadsplanning kan de gemeenteraad nog aangeven bij welke thema's/onderwerpen het gemeentebestuur de inwoners op een actieve wijze betreft. 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. De gemeenteraad zal echter ook zelf naar de inwoners gaan.

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

Samenvatting speerpunten

Speerpunten / Activiteiten	Activiteiten 2009	Indicatoren/mijlpalen
1. De invoering van een ander vergadermodel		
1. Vergroten invloed van de inwoners in het besluitvormingsproces	Er wordt in het besluitvormingstraject onderscheid gemaakt in 1. beeldvorming; 2. meningsvorming en 3. besluitvorming door de raad. Burgers krijgen daarbij meer mogelijkheden voor participatie in het besluitvormingsproces. Interactieve projecten dragen bij betrokkenheid inwoners e.d. bij beleids- en besluitvorming van het gemeentebestuur (zie hieronder punt 2).	Oordeel burger over invloed als kiezer stijgt van 5,6 (2007) naar 6.0. De participatie door inwoners neemt toe.
2. Invoering van de informatie- en oriëntatiefase van de raad.	Door de drieslag beeldvorming – meningsvorming - besluitvorming wordt de besluitvorming transparanter en overzichtelijker voor zowel inwoners als raad.	De vergadertijd neemt met 25% af. De voorbereidingstijd voor de vergaderingen neemt met 40% af.
3. Verbeteren debat in de raad	Scherpere scheiding in de besluitvormingsfases maakt beter debat in de raad mogelijk.	Debatten zijn levendiger. Discussies worden niet gedubbeld.
2. Het organiseren van interactieve projecten en het actief participeren daarin		
1. 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, etcetera.

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 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 afgewerkt, 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 waarderen. In dit kader is een kwaliteitshandvest vastgesteld en zijn servicenormen ontwikkeld.

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 waar nodig stimuleren zelf initiatieven te nemen om de gemeente en de gemeenschap te ontwikkelen. Waar wij als gemeente onvermijdelijk een belangrijke rol moeten vervullen willen wij onze inwoners 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 ruimte 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.

Stimuleren, faciliteren kracht van de samenleving

Wij willen is gebaat bij betrokken, actieve en constructieve inwoners. Wij willen constructieve burgerinitiatieven alle ruimte geven en waar dat nodig is faciliteren. 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
- nota "Ruimte voor Meedoen, burgerparticipatie" 2008.

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 actief burgerschap, 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 'www.waarstaatjegemeente.nl'.

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. Voorheen werd door de Stichting Rekenschap een cijfer gegeven voor de kwaliteit van dit verslag. In vergelijking met collega-gemeenten scoorden we relatief hoog. Inmiddels is deze Stichting ter ziele en is een vergelijkende score niet meer mogelijk. De door de Stichting indertijd vastgelegde kwaliteitscriteria blijven uitgangspunt.

Tevens zullen wij jaarlijks deel blijven nemen aan de gemeentemonitor "www.waarstaatjegemeente.nl" 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 7,5 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.

Wat willen wij bereiken?

Wij willen onder andere met een (klant)vriendelijke en professionele benadering in directe persoonlijke contacten en telefooncontacten en met 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 het een groot plezier vinden om inwoner van Wijchen te zijn.

Wat gaan wij de komende jaren doen?

De tevredenheid van onze inwoners wordt vooral beïnvloed door grote en kleinere ergernissen waar inwoners, bedrijven en instellingen in het contact met ons tegenaan lopen. De belangrijkste ergernissen worden veroorzaakt door lange wachttijden, slechte bereikbaarheid en overschrijding van wettelijke termijnen. Maar ook overlast van hondenpoep, vernielingen en jongerenoverlast, zwerfvuil en foutparkeren staan hoog op de klachtenagenda van de burger.

Het omgaan met deze zaken zal ook in 2009 gericht worden getoetst.

Wij willen dit doen door:

1. alert te zijn op het aantal en de inhoud van klachten en bezwaren;
2. het onderzoeken van de telefonische bereikbaarheid, afdoening van brieven 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 www.waarstaatjegemeente.nl. 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 onderzoeken doen om de tevredenheid van onze inwoners te toetsen en de resultaten ervan te vergelijken met andere gemeenten. Daarnaast willen we bij kritiek te weten komen hoe de klant het dan eigenlijk wél wil. We zullen ons in de toekomst dan ook actief blijven 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.

Eind 2007 is het kwaliteitshandvest vastgesteld. Hierin zijn een aantal afspraken vastgelegd die betrekking hebben op de dienstverlening. Zoals het tijdig opnemen van de telefoon, het tijdig afdoen van brieven, etc. Binnen de organisatie is veel aandacht besteed aan het voldoen aan de uitgangspunten van dit handvest. In 2008 zijn er nieuwe servicenormen ontwikkeld (wachttijden balie, afhandeling klachten, etc.) die gecommuniceerd zijn met de burger, bedrijven en instellingen. Vervolgens worden deze in 2009 periodiek gemonitord.

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 procentueel lager dan in 2008;

- de burgers beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening in zijn totaliteit met gemiddeld een 8,0.
- Er zijn in het kader van het kwaliteitshandvest geen dwangsommen uitgekeerd wegens te laat beslissen.

Activiteit 1.3. Beoordelen en verbeteren digitale communicatie en dienstverlening

Aanleiding

In 2007 heeft de raad besloten om de personele formatie voor Internet uit te breiden, zodat onze ambitie op termijn 65% van de diensten aan de burger via Internet aan te bieden gerealiseerd kan worden. Een streefcijfer dat een weerspiegeling is van de vrije markt, waar andere "aanbieders" verschillende diensten en producten aanbieden op Internet.

Per 1 juni 2008 is de formatie uitgebreid met een professionele adviseur op dit gebied. Vanaf die datum is onderzoek gedaan naar eisen en wensen en naar financiële en technische haalbaarheid. Dat heeft geresulteerd in een meerjarenprogramma. Het meerjarenprogramma en de daaraan verbonden consequenties worden ter goedkeuring aan de raad voorgelegd.

Wat gaan wij de komende jaren doen?

Het meerjarenprogramma is vertaald naar jaarlijkse actieprogramma's voor de komende jaren en houdt in ieder geval een aantal praktische verbeter- en ontwikkelpunten in.

In 2009 houden we structureel aansluiting bij de projecten die vanuit de overheid (EGEM) worden opgepakt. Een belangrijke stap wordt gezet in de ontwikkeling van 'digitale formulieren'. Verder is het uitbreiden en doorontwikkelen van de content een blijvend aandachtspunt.

Naar verwachting wordt in het tweede kwartaal van 2008 de nieuwe huisstijl voor de gemeente Wijchen op de website geïmplementeerd. De restyling van de website biedt een mooie gelegenheid om te starten met het versturen van een e-mail nieuwsbrief, uiteraard ook in nieuwe huisstijl. Dan ook wordt er een breed opgezet gebruikersonderzoek (nulmeting) gestart. Dit biedt inzicht in de verbeterpunten die door onze klanten worden aangegeven en die we in de tweede helft van 2009 kunnen realiseren. We intensiveren de communicatie over de website via bestaande middelen en aan het einde van het jaar vertellen we door middel van een campagne wat er allemaal digitaal mogelijk is in Wijchen. Intern vergroten we de bekendheid van en het draagvlak voor de website door het versturen / publiceren (op intranet) van rapportages die inzicht bieden in bezoekcijfers en nieuwe ontwikkelingen op de site.

Verder worden op voorhand enkele verbeterpunten voor de dagelijkse gebruiker opgepakt. Zo wordt de toegankelijkheid voor mensen met een leeshandicap vergroot door het installeren van een voorleesfunctionaliteit. Voor de doelgroepen bezoekers en buitenlandse werknemers en bedrijven gaan we beperkt informatie in het Duits en Engels aanbieden.

Afhankelijk van de wettelijke ontwikkelingen zullen wij in 2009 in Wijchen de zogenoemde omgevingsvergunning (WABO) in voeren. Dit betekent dat er voor de burger een 'éénloketsituatie' wordt gerealiseerd onder andere op het gebied van bouwaanvragen. Met de invoering hiervan wordt het separaat aanvragen van een kapvergunning, een bouwvergunning een milieuvergunning enz. verleden tijd. Het is de bedoeling dat de aanvraag voor de omgevingsvergunning ook digitaal beschikbaar komt.

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.

In hoeverre alle ontwikkelkosten hieruit gedekt kunnen worden is nog niet duidelijk. In het meerjarenprogramma en de specificatie voor de komende jaren wordt dit in een financiële paragraaf opgenomen.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- eind 2009 is het aanbod aan elektronische diensten gestegen tot 60% van het maximum aantal diensten;
- burgers waarderen de informatie via de website met gemiddeld een 7,5;
- de website van Wijchen stijgt naar een plek bij de eerste 50 op de landelijke ranglijst gemeenten;
- het aantal bezoeken op de website is in 2009 met minimaal 10% toegenomen ten opzichte van 2008.

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**

Hoofdstuk 7a van deze programmabegroting gaat in op de betrokkenheid van de burger bij het beleid. De raadsgriffie speelt hier een actieve rol in. 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 september 2007 werd het wijkwethouderschap in de gemeente Wijchen geïntroduceerd. Naar aanleiding van een eerste evaluatie in de zomer van 2008, zal het wijkwethouderschap verder ontwikkeld worden en daar waar nodig is verbeterd worden. In 2009 moet het wijkwethouderschap verder vorm gaan krijgen.

Wat willen we daarmee bereiken?

Inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden moeten de komende jaren meer en actiever (betrokken) worden bij zaken die in hun directe leefomgeving aan de orde zijn. Door mensen zelf actief te laten zijn of door ze actief te betrekken bij het oplossen van problemen in hun buurt en door hen te stimuleren mee te praten over zaken die in hun wijk spelen, neemt de leefbaarheid in hun wijk of kern toe. De afstand tussen gemeente en burger wordt bovendien kleiner door inwoners actief bij zaken te betrekken. Het wijkwethouderschap helpt hierbij omdat de drempel om contact te leggen met de gemeente en haar bestuurders verlaagd wordt. De wijkwethouder is eenvoudig aan te spreken.

Wat gaan we de komende jaren doen?

In 2009 gaan we het wijkwethouderschap doorontwikkelen, mede op basis van de evaluatie in 2008. Ook de plaats en de positie van de wijkcontactadviseurs en de leefbaarheidsgroepen zullen daarin meegenomen worden.

Wat mag het kosten?

Het optimaal kunnen invullen van het wijkwethouderschap brengt kosten met zich mee. Hij moet immers over middelen kunnen beschikken om initiatieven te kunnen ontplooiën. Een reële inschatting van de benodigde middelen is € 5000 per wijkwethouder per jaar. De raad heeft bij de behandeling van de kadernota in 2008 besloten hiervoor geen middelen beschikbaar te stellen in de begroting 2009.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- de burgers beoordelen het waarmaken van beloften door B&W met > 6.5 (was score 2007);
- de burgers beoordelen het vertrouwen in B&W met minimaal een 6,8;
- de burgers beoordelen de kwaliteit van het gemeentebestuur met een 6,8.

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

Hoofdstuk 7a van deze programmabegroting besteedt aandacht aan de betrokkenheid van de inwoners bij het beleid en de ontwikkeling van nieuwe vormen van burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming vanuit de politiek. De gemeenteraad heeft in maart 2008 ingestemd met de nota burgerparticipatie "Ruimte voor meedoen", een stuk dat in nauwe samenwerking met de griffie tot stand is gekomen. Een projectgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de raad en de ambtelijke organisatie, zal het thema burgerparticipatie in 2008 en 2009 verder uitwerken en vorm gaan geven.

Wat willen we daarmee bereiken?

Wij willen de inwoners, ondernemers, belangengroeperingen en andere doelgroepen optimaal laten deelnemen in de ontwikkeling van beleid en het nemen van belangrijke besluiten. Dit met het oog op het uitgangspunt van de gemeente om maximale transparantie van besluitvorming na te streven. Ook moet er optimaal inzicht gegeven worden in bereikte resultaten. Dit moet de afstand tussen gemeente(bestuur) en gemeenteraad en de inwoners verder verkleinen.

Wat gaan we de komende jaren doen?

In de nota "Ruimte voor Meedoen" wordt een aantal bestaande en nieuwe vormen van burgerparticipatie beschreven. In 2009 zal de projectgroep Burgerparticipatie zich gaan buigen over de verdere invulling van het thema en de keuze van verschillende instrumenten, dit mede naar aanleiding van de uitgebrachte nota in 2008. Dan ook zullen nieuwe vormen van burgerparticipatie daadwerkelijk ingevoerd worden. Tussentijdse evaluaties van de ingezette instrumenten zullen vanzelfsprekend plaatsvinden.

Wat mag het kosten?

De benodigde middelen voor invulling van het thema burgerparticipatie zijn nog niet duidelijk. Dit is namelijk afhankelijk van de uiteindelijk gekozen vormen van burgerparticipatie in Wijchen. De projectgroep zal zich hierover in 2008 en 2009 buigen. Voor het thema is € 10.000 op jaarbasis door de gemeenteraad beschikbaar gesteld.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- de burgers waarderen de toegankelijkheid van de informatie van de gemeente met gemiddeld 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 2008; - de burgers beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening in zijn totaliteit met gemiddeld een 8,0. - Er zijn in het kader van het kwaliteitshandvest geen dwangsommen uitgekeerd wegens te laat beslissen.
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 7,5; - de website van Wijchen stijgt naar een plek bij de eerste 50 op de landelijke ranglijst van gemeentelijke websites; - het aantal bezoeken op de website is in 2009 met minimaal 10% toegenomen ten opzichte van 2008.
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 6,5; - de burgers beoordelen het vertrouwen in B&W met minimaal een 6,8; - de burgers beoordelen de kwaliteit van het gemeentebestuur met gemiddeld een 6,8.
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.

Overige prestatie indicatoren

	Wijchen 2006	Wijchen 2007	Streefwaarde 2008*	Streefwaarde 2009
Aantal ingediende bezwaarschriften bouwvergunningen (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	30	30		
Aantal toegewezen bezwaarschriften bouwvergunningen (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	0	3		
Aantal ingediende bezwaarschriften WOZ-waarde (<i>Bron: eigen administratie</i>)	**	800	600	550
Aantal toegewezen bezwaarschriften WOZ-waarde (<i>Bron: eigen administratie</i>)	**	480	300	220
Oordeel burger over duidelijkheid regels (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	6,1	6,2	6,2	6,5
Oordeel burger over ontbreken van regels (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	5,0	5,2	6,0	>6,5
Oordeel burger over tegenstrijdige regels (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	4,9	5,4	6,0	>6,5
Oordeel burger over informatie via kranten (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	7,2	7,3	7,2	7,2
Oordeel burgers informatie via website (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	6,3	6,5	6,3	7,5
Plek op landelijke ranglijst websites (<i>Bron: Staat van de Gemeente</i>)	273	74	<200	<50
Percentage aanbod elektronische dienstverlening (overheidsdoelstelling = 65%) (<i>Bron: Advies AndereOverheid.nl</i>)	**	54,6%	60,0%	>60,0%

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

** Geen prestatie indicator in 2006.

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

Financiële informatie

Nieuw beleid / Kostenuitzettingen **2009**

Nieuw beleid structureel

Reiskosten	90.000
Burgerparticipatie	10.000

Nieuw beleid incidenteel

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

Onontkoombaar structureel

Formatie-uitbreiding informatiecentrum	22.000
Gemeentepagina	20.000
Opleidingskosten	20.000
Jeugd- en jongerenlintjes	1.000
Prijscompensatie bedrijfsvoering	50.000
Representatie	5.000
Onderuitputting personele kosten	200.000

Onontkoombaar incidenteel

Formatie-uitbreiding Burgerzaken	32.000
----------------------------------	---------------

Financieel overzicht

	Begroting 2008	Begroting 2009	2010	Meerjarenramingen 2011	2012
Lasten					
Nieuw beleid structureel	51.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Nieuw beleid incidenteel	11.250	11.250			
Onontkoombaar structureel		318.000	318.000	318.000	318.000
Onontkoombaar incidenteel	80.000	32.000			
Bestaand beleid	6.864.502	7.482.653	7.574.841	7.574.841	7.574.841
Ombuigingen/bezuinigingen					
Totale lasten programma	7.006.752	7.953.903	7.992.841	7.992.841	7.992.841
Baten					
Nieuw beleid structureel	11.250				
Onontkoombaar incidenteel	80.000				
Bestaand beleid	38.533.116	44.726.236	44.696.236	44.696.236	44.696.236
Totale baten programma	38.624.366	44.726.236	44.696.236	44.696.236	44.696.236
Saldo programma	-31.617.614	-36.772.320	-36.703.395	-36.703.395	-36.703.395