

**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 .

In 2010 zal de raad de evaluatie van het nieuwe vergaderstelsel dat in 2009 is ingevoerd bespreken en daar waar nodig in de procedures wijzigingen aanbrengen.

Het jaar 2010 staat in het teken van de raadsverkiezingen en een nieuw gekozen raad die zich moet inwerken.

Tevens zullen de raads- en commissieleden aan diverse werkbezoeken en andere interactieve trajecten deelnemen. Veel activiteiten die reeds zijn opgestart in 2009, zullen hun vervolg krijgen in 2010. Nieuwe activiteiten zullen, gezien de financiële verwickelingen in gemeenteland en in Wijchen in het bijzonder, niet of zo min mogelijk worden opgestart.

**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 2010 twee belangrijke doelen.

1. Voorbereiding en deelname aan de verkiezingen.
2. Inwerken als nieuwe gemeenteraad in belangrijke thema's die spelen in Wijchen alsmede het eigen maken van de mores van het politieke vak.
3. Evaluatie van de vergadercyclus.

**Relevante beleidsnota's**

- [Gemeentewet](#)
- [Reglement van orde gemeenteraad Wijchen](#)

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

1. Voorbereiding en deelname aan de verkiezingen.
2. Het inwerken van de nieuw gekozen gemeenteraad, zowel wat betreft de inhoud (thema's) als wat betreft de politieke vaardigheden.
3. Evaluatie van de vergadercyclus van de raad.

**Financiële middelen**

Bij programmaonderdeel 7a Politiek wordt volstaan met deze financiële alinea. De budgetten 2010 komen voor een belangrijk deel overeen met die van 2009. De loonkosten zijn verder wel geïndexeerd. De belangrijkste toename van de gemeenteraad wordt veroorzaakt door de groei van het aantal raadszetels van 25 naar 27 en de verhoging van de raadsledenvergoeding in verband met het overschrijden van de grens van 40.000. Voor 2010 is het budget fractieondersteuning gehalveerd.

*Budgetten 2010*

|                            |                |
|----------------------------|----------------|
| Griffiebudget              | <b>285.000</b> |
| Raadsbudget                | <b>641.819</b> |
| Totaal budget programma 7a | <b>926.819</b> |

---

**Programma 7a                      Politiek**


---



---

**Speerpunten van beleid**


---

**Speerpunt 1. Voorbereiding en deelname aan de verkiezingen**

Ten behoeve van de raadsverkiezingen op 3 maart 2010 is intern een draaiboek opgesteld met allerlei actiepunten ter voorbereiding op die verkiezingen. Belangrijk onderdeel daarvan is het over het voetlicht brengen van het belang van het gebruikmaken van het stemrecht. De eerste drie maanden zullen in het teken van de verkiezingen staan.

**Activiteit 1**
**Wat willen wij bereiken?**

Wij willen samen met andere betrokkenen bereiken dat de inwoners, met name de stemgerechtigden, in Wijchen een goed beeld krijgen waarom het belangrijk is dat diegenen die mogen stemmen ook gaan stemmen.

**Wat gaan we hiervoor doen?**

In overleg met andere betrokkenen instrumenten inzetten op het gebied van informatieverstrekking en opkomstbevorderende maatregelen die de aandacht op de verkiezingen lokaal kunnen versterken. (N.B. Bij het opstellen van deze tekst waren de voorbereidingen op welke instrumenten ingezet kunnen worden nog niet afgerond.)

**Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?**

Opkomstpercentage bij de gemeenteraadsverkiezingen in 2010.

**Speerpunt 2 Het inwerken van de nieuw gekozen gemeenteraad, zowel wat betreft de inhoud (thema's) als wat betreft de politieke vaardigheden.**

Ten behoeve van nieuwe raads- en commissieleden stellen wij een introductieprogramma op, zodat zij efficiënt en effectief zich kunnen inwerken in hun nieuwe taak.

**Activiteit 2**
**Wat willen wij bereiken?**

Wij willen bereiken dat nieuwe raads- en commissieleden inzicht krijgen in o.a. de taken van de gemeentelijke overheid, de werkwijze van de Wijchense gemeenteraad, de relevante wet- en regelgeving en de middelen die raadsleden hebben om hun werk goed te doen.

**Wat gaan we hiervoor doen?**

Een introductieprogramma opstellen en uitvoeren.

**Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?**

Het introductieprogramma is door alle nieuwe raads- en commissieleden doorlopen voor het zomerreces 2010. De raads- en commissieleden die het introductieprogramma hebben doorlopen zijn tevreden over het programma en voelen zich voldoende toegerust op hun taak.

**Speerpunt 3 Evaluatie van de vergadercyclus van de raad**
**Wat willen wij bereiken?**

In 2010 willen wij het nieuwe vergadersysteem evalueren om inzicht te krijgen in of en zo ja, waar de vergadercyclus verbeterd kan worden.

**Wat gaan we hiervoor doen?**

Wij gaan een evaluatieonderzoek uit (laten) voeren.

**Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?**

Het evaluatieonderzoek is uitgevoerd. Het evaluatieonderzoek levert een antwoord op de vraag of en zo ja, op welke wijze de vergadercyclus bijgesteld dient te worden.

**Samenvatting speerpunten**

| <b>Speerpunten / Activiteiten</b>  | <b>Activiteiten 2010</b>  | <b>Indicatoren/mijlpalen</b>  |
|--|---|---|
| <b>1. Voorbereiding en deelname aan de verkiezingen</b>  | Instrumenten inzetten op het gebied van informatieverstrekking en opkomstbevorderende maatregelen | Opkomstpercentage bij de gemeenteraadsverkiezingen in 2010  |
| <b>2. Het inwerken van de nieuw gekozen gemeenteraad, zowel wat betreft de inhoud (thema's) als wat betreft de politieke vaardigheden.</b> | Introductieprogramma opstellen  | Het introductieprogramma is doorlopen door nieuwe raads- en commissieleden.<br><br>De nieuwe raads- en commissieleden voelen zich voldoende toegerust voor hun taak |



**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 zijn 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.

**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?**

In 2009 is er geen burgerjaarverslag over 2008 uitgebracht. Dit in verband met het feit dat het verslag de afgelopen jaren, ondanks herhaalde verzoeken, praktisch geen respons vanuit de burgers heeft opgeleverd. Hiermee schiet het burgerjaarverslag zijn doel voorbij, zeker gezien de hoge kosten die de totstandkoming van het verslag met zich meebrengt. Het besluit geen verslag uit te geven komt mede voort uit het voornemen van de staatssecretaris om de wetgeving inzake de verplichting van een burgerjaarverslag te wijzigen. In 2010 wordt opnieuw bezien of er een burgerjaarverslag zal verschijnen.

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 2010 gericht worden getoetst.

Wij willen dit doen door:

- alert te zijn op het aantal en de inhoud van klachten en bezwaren;
- het onderzoeken van de telefonische bereikbaarheid, afdoening van brieven en de afwikkeling van klachten;
- het verrichten van regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van de inwoners over de dienstverlening, via de enquêtes en interviews van [www.waarstaatjegemeente.nl](http://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.

In ons kwaliteitshandvest zijn afspraken vastgelegd die betrekking hebben op de dienstverlening. Zoals het tijdig opnemen van de telefoon, het tijdig afdoen van brieven, etc. Het in 2009 opgestelde nieuwe dienstverleningsconcept voor de komende jaren vormt de rode draad voor de wijze waarop wij tot 2015 invulling gaan geven aan alle ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening. Het biedt handvatten voor de keuzes die gemaakt moeten worden.

De ambitie van de gemeente Wijchen is om klantgerichte, integrale toegankelijke en professionele publieke dienstverlening te bieden. Wij willen onze dienstverlening doorlopend verbeteren. Wij maken dit concreet door servicenormen vast te leggen in ons kwaliteitshandvest. Met die servicenormen willen wij onderscheidend zijn. Dat wil zeggen producten en diensten verlenen, sneller en beter dan wettelijk van ons vereist is en beter dan door de burger verwacht.

Wij zoeken hiervoor naar creatieve mogelijkheden binnen de beschikbare budgetten. Het beschikbare budget is mede bepalend voor de grenzen van de kwaliteit van dienstverlening.

Omdat voorlopig de bouw van het nieuwe gemeentehuis van Wijchen is uitgesteld, zal beoordeeld moeten worden hoe fysiek vorm gegeven wordt aan nieuwe vormen van dienstverlening. Vooralsnog werken we de één-loketgedachte verder uit. Waar mogelijk intensiveren we onze samenwerking met essentiële ketenpartners, uiteindelijk toch op weg naar een gezamenlijke huisvesting van frontoffice medewerkers.

In 2009 is het realisatieplan Andere Overheid aan de raad aangeboden, Hierin zijn de diverse projecten nader uitgewerkt en is de samenhang aangegeven tussen de verschillende projecten. In dit realisatieplan zijn de financiële consequenties nader uitgewerkt.

**Wat mag het kosten?**

Extra kosten zijn mede afhankelijk van de keuzes die t.b.v. het Realisatieplan Andere Overheid worden gemaakt. Gezien ook de financiële situatie, zal in 2010 een voorzichtige start worden gemaakt. Uiteraard gelden voor dit realisatieplan wel wettelijke richtlijnen.

**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 2009;
- de burgers beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening in zijn totaliteit met gemiddeld een 8,0.
- Er zijn geen dwangsommen uitgekeerd wegens te laat beslissen.

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

Onze gemeentelijke website is er primair op gericht om onze inwoners te informeren over het gemeentelijke beleid en over de activiteiten en producten die daarmee verband houden. Daarnaast streven erop termijn naar om 65% van de diensten aan de burger via Internet aan te bieden. Een streefcijfer dat een weerspiegeling is van de vrije markt, waar andere "aanbieders" verschillende diensten en producten aanbieden op Internet.

**Wat gaan wij de komende jaren doen?**

In 2009 is een meerjarenprogramma Internet opgesteld. Dit meerjarenprogramma is vertaald naar actieprogramma's voor de komende jaren en houdt in ieder geval een aantal praktische verbeter- en ontwikkelpunten in. Daarvoor staan diverse technische aanpassingen in de steiger die niet zonder kosten kunnen worden doorgevoerd. Omdat we beperkt zijn in de financiële mogelijkheden wordt hier in 2010 slechts mondjesmaat aandacht aan besteed.

Los van dit programma zullen we oog houden voor verbeterpunten voor de dagelijkse gebruiker. In 2009 is aansluiting gezocht bij de projecten die vanuit de overheid (EGEM) worden ingezet, dit wordt de komende jaren verder uitgewerkt. Een belangrijke stap is gezet in de ontwikkeling van 'digitale formulieren'. Ook in 2010 is daar aandacht voor. In het kader van de decentrale regelgeving worden gemeentelijke verordeningen en beleidsregels op een klantvriendelijke manier gepubliceerd. Het uitbreiden en doorontwikkelen van de content en het continu aanbrengen van kleine verbeterpunten voor de dagelijkse gebruiker is een blijvend aandachtspunt. In 2009 is in dat opzicht de toegankelijkheid voor mensen met een leeshandicap vergroot door het installeren van een voorleesfunctionaliteit.

In 2009 is een eerste aanzet gedaan tot de realisering van zogenoemde wijk- en dorpportfolio's. Wijk- en dorpportfolio's bieden inwoners de gelegenheid om dagelijks zicht te krijgen op wat er in hun wijk of dorp gaande is. Het is de bedoeling deze portfolio's in 2010 te ontsluiten en dit interactief op te pakken, bijvoorbeeld via wijkfora.

In 2009 is de zogenoemde omgevingsvergunning (WABO) ingevoerd. Dit betekent dat er voor de burger een 'één loket situatie' wordt gerealiseerd onder andere op het gebied van bouwvoorvragen. Met de invoering hiervan wordt het separaat aanvragen van een kapvergunning, een bouwvergunning een milieuvergunning enz. verleden tijd. In 2010 is de omgevingsvergunning ook digitaal beschikbaar.

**Wat mag het kosten?**

Met de uitwerking van het jaarprogramma zijn ontwikkelkosten gemoeid, ook omdat er technische aanpassingen nodig zijn. Deze kosten kunnen vooralsnog niet uit de bestaande middelen gedekt worden. In het perspectief van de financiële mogelijkheden in 2010 wordt het jaarprogramma verder gespecificeerd.

**Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?**

- eind 2010 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 blijft op het niveau van 2009;
- het aantal bezoeken op de website is in 2010 met minimaal 10% toegenomen ten opzichte van 2009.

**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**

Wijchen wil zijn inwoners betrekken bij het dagelijks beheer van openbare ruimten en bij de leefbaarheid in wijken en kernen. Die betrokkenheid wordt versterkt door de inzet van wijkwethouders in de directe communicatie en door het vaststellen van wijkontwikkelingsplannen en dorpsontwikkelingsplannen.

**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 inwoner 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. Ook de inzet van inwoners bij de ontwikkeling van hun eigen wijk en dorp biedt daartoe mogelijkheden.

**Wat gaan we de komende jaren doen?**

In 2009 is een onderzoek verricht naar het functioneren van de wijkwethouders en van de leefbaarheids-groepen. Op basis hiervan is eind 2009 een verbeterplan opgesteld. In 2010 wordt dit verder uitgewerkt. In 2008 is gestart met de ontwikkeling van wijkontwikkelingsplannen. Na een stroeve start, waarbij in eerste aanleg voor een niet efficiënt werkende structuur werd gekozen, zijn de plannen voor de wijken Diepvoorde en de Ververt gerealiseerd. In 2009 is de voortgang aan de raad gepresenteerd.

**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 €5.000 per wijkwethouder per jaar. Gezien de financiële situatie is hier vooralsnog geen budget voor toegekend.

**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 2010 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 heeft de projectgroep Burgerparticipatie zich gebogen over de verdere invulling van het thema en de keuze van verschillende instrumenten, dit mede naar aanleiding van de uitgebrachte nota in 2008. Een van de instrumenten die is ontwikkeld is het initiatief 'Te gast bij de raad'. In 2010 zal de werkgroep verdergaan met de invulling van het thema en het ontwikkelen van instrumenten. Tussentijdse evaluaties van de ingezette instrumenten zullen vanzelfsprekend plaatsvinden. In 2009 is onderzoek gedaan naar de inzet van communicatiemiddelen in relatie tot het begrip burgerparticipatie. De resultaten worden in 2010 bekend en zullen aangeboden worden aan de raad. In het onderzoek zal een duidelijke relatie worden gelegd met het (gewenste) imago van de gemeente Wijchen.

**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 2010 buigen. Voor het thema is € 10.000 op jaarbasis door de gemeenteraad beschikbaar gesteld. De kosten van het onderzoek zijn nihil.

**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

- 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 2009;
- de burgers beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening in zijn totaliteit met gemiddeld een 8,0.
- Er zijn geen dwangsommen uitgekeerd wegens te laat beslissen.

Beoordelen en verbeteren digitale communicatie en dienstverlening

- eind 2010 kan minimaal 60% 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 100 op de landelijke ranglijst van gemeentelijke websites;
- het aantal bezoeken op de website is in 2010 met minimaal 10% toegenomen ten opzichte van 2009.

NB Bovenstaande doelstellingen zullen niet (volledig) gerealiseerd kunnen worden wanneer noodzakelijke investeringen uitblijven.

**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

- 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

- 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<br>2008 | Wijchen<br>2009   | Gemiddeld<br>2009 | Streefwaarde<br>2010 |
|--|-----------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| Aantal ingediende bezwaarschriften bouwvergunningen ( <i>Bron: eigen administratie, artikel 19 lid 1, 2 en 3 WRO (oud)</i> ) | 30              | 27                | -                 | 25                   |
| Aantal toegewezen bezwaarschriften bouwvergunningen ( <i>Bron: eigen administratie, artikel 19 lid 1, 2 en 3 WRO (oud)</i> ) | 3               | 3                 | -                 | 3                    |
| Aantal ingediende bezwaarschriften WOZ-waarde ( <i>Bron: eigen administratie</i> )   | 522             | 501               | 523               | 500                  |
| Aantal toegewezen bezwaarschriften WOZ-waarde ( <i>Bron: eigen administratie</i> )   | 208             | 125               | 130               | 125                  |
| Oordeel burger over duidelijkheid regels ( <i>Bron: Waarstaatjegemeente.nl</i> )   | <sup>1)</sup>   | 6,8               | 6,6 <sup>2)</sup> | 6,8                  |
| Oordeel burger over ontbreken van regels ( <i>Bron: Waarstaatjegemeente.nl</i> )   | <sup>1)</sup>   | 5,6               | 5,6 <sup>2)</sup> | 5,6                  |
| Oordeel burger over tegenstrijdige regels ( <i>Bron: Waarstaatjegemeente.nl</i> )  | <sup>1)</sup>   | 6,0               | 5,7 <sup>2)</sup> | 6,0                  |
| Oordeel burger over informatie via kranten ( <i>Bron: Waarstaatjegemeente.nl</i> )   | <sup>1)</sup>   | 7,4               | 7,3 <sup>2)</sup> | 7,4                  |
| Oordeel burgers informatie via website ( <i>Bron: Waarstaatjegemeente.nl</i> )   | <sup>1)</sup>   | 6,9               | 7,0 <sup>2)</sup> | 7,0                  |
| Plek op landelijke ranglijst websites ( <i>Bron: Waarstaatjegemeente.nl</i> )  | <sup>1)</sup>   | 112 <sup>3)</sup> | -                 | <50                  |
| Percentage aanbod elektronische dienstverlening (overheidsdoelstelling = 65%) ( <i>Bron: Advies AndereOverheid.nl</i> )      | 40%             | 45%               | -                 | 55%                  |

<sup>1)</sup> In 2008 heeft de gemeente niet deelgenomen aan waarstaatjegemeente.nl.

<sup>2)</sup> Gemiddelde van de deelnemers aan waarstaatjegemeente.nl 2009 in de klasse 25.000-50.000 inwoners.

<sup>3)</sup> Websiteranglijst per 2 juni 2009.

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

### Financiële informatie

| Nieuw beleid / Kostenuitzettingen                        | 2010    | 2011   | 2012 | 2013 |
|--|---------|--------|------|------|
| <b>Onontkoombaar structureel</b>                         |         |        |      |      |
| Kapitaallasten Andere Overheid                           | 50.000  |        |      |      |
| Structureel onderhoud gerelateerd aan Andere Overheid    | 212.000 |        |      |      |
| Stroomlijning jaarbudgetten met kredieten automatisering | 40.000  |        |      |      |
| Vandalisme gebouwen onderwijs/ overige gebouwen          | 50.000  |        |      |      |
| Professionaliseren cateringbeheer                        | 30.000  |        |      |      |
| Stijging kosten afvoer oud papier                        | 12.000  |        |      |      |
| Opleidingenbudget  | 80.000  |        |      |      |
| Verzekering politieke ambtsdragers                       | 11.000  |        |      |      |
| Externe adviseurs  | 12.000  |        |      |      |
| Contributie VNG  | 11.000  |        |      |      |
| Samenwerking belastingen                                 |         | 40.000 |      |      |
| Hogere rentekosten                                       | 200.000 |        |      |      |
| Appa   | 12.000  |        |      |      |
| Risicoverzekering wethouders                             | 10.000  |        |      |      |
| Pensioen van gewezen wethouders                          | 11.000  |        |      |      |
| Representatiekosten                                      | 13.000  |        |      |      |
| Lager voordeel kostenplaats rente                        | 350.000 |        |      |      |
| Pensioenpremiecorrectie ABP                              | 240.000 |        |      |      |
| <b>Bezuinigingen / extra inkomsten structureel</b>       |         |        |      |      |
| Verhuiskosten personeel                                  | 14.024  |        |      |      |
| Kinderopvang   | 26.052  |        |      |      |
| Ouderschapsverlof  | 6.646   |        |      |      |
| Representatie  | 5.794   |        |      |      |

### Financieel overzicht

|                               | Begroting<br>2009 | Begroting<br>2010 | Meerjarenramingen<br>2011 | Meerjarenramingen<br>2012 | Meerjarenramingen<br>2013 |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Lasten</b>                 |                   |                   |                           |                           |                           |
| Nieuw beleid structureel      | 100.000           | 100.000           | 100.000                   | 100.000                   | 100.000                   |
| Nieuw beleid incidenteel      | 11.250            |                   |                           |                           |                           |
| Onontkoombaar structureel     | 318.000           | 1.662.000         | 1.702.000                 | 1.702.000                 | 1.702.000                 |
| Onontkoombaar incidenteel     | 32.000            |                   |                           |                           |                           |
| Bestaand beleid               | 5.778.529         | 9.994.829         | 8.804.098                 | 8.905.490                 | 8.769.157                 |
| Bezuinigingen (zie bijlage 2) |                   | -2.607.460        | -3.292.023                | -4.716.517                | -4.698.353                |
| Totale lasten programma       | 6.239.779         | 9.149.369         | 7.314.075                 | 5.990.973                 | 5.872.804                 |
| <b>Baten</b>                  |                   |                   |                           |                           |                           |
| Totale baten programma        | 44.855.088        | 44.850.694        | 43.943.002                | 43.345.417                | 43.047.629                |
| <b>Saldo programma</b>        | -38.615.309       | -35.701.325       | -36.628.926               | -37.354.444               | -37.174.825               |