

## Algemeen

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.

Deze taakverdeling tussen de gemeenteraad (opdrachtgever) en het college (opdrachtnemer) is nog eens onderstreept met de invoering van het dualisme in 2002. De invoering van het dualisme beoogde onder meer dat de inwoners van de gemeenten zich beter in de besluitvorming van de gemeente kunnen herkennen en ook opnieuw daarbij betrokken zullen raken. Het beleid moest transparanter en aantrekkelijker worden.

Na vier jaar kan geconstateerd worden, dat het dualisme al behoorlijk vorm heeft gekregen. Deze constatering mag er echter niet toe leiden, dat de gemeenteraad en het college op de lauweren kunnen gaan rusten. Er is nog veel werk te doen, waarbij het accent niet zozeer op de invoering van nieuwe regels ligt, als wel op de uitvoering van de duale spelregels (het zgn. cultuuraspect). Natuurlijk kunnen (nieuwe) procedures daarbij behulpzaam zijn, maar de klemtoon moet daarbij liggen dat het gemeentebestuur (zowel raad als college) dualaal gaan werken.

De rol van de gemeenteraad als hoogste orgaan komt op drie manieren tot uitdrukking:

1. de kaderstellende,
2. de controlerende en
3. de volksvertegenwoordigende rol.

In de kaderstellende rol geeft de raad kaders mee aan het college over de wijze waarop het beleid moet worden uitgevoerd. Met de controlerende rol geeft de raad uitvoering aan zijn taak het college te controleren. De volksvertegenwoordigende rol krijgt vorm wanneer de gemeenteraad dat wat er leeft onder de Wijchenaren politiek weet te vertalen in de kaderstelling richting college.

---

## Relevante beleidsnota's

Wet Dualisering gemeentebestuur  
Reglement van orde gemeenteraad Wijchen  
Financiële verordening gemeente Wijchen ex artikel 112 gemeentewet.

## Speerpunten van beleid

*Wat gaan wij daarvoor doen*

*1. Rollen en bevoegdheden van raad, college en ambtelijke organisatie verhelderen*

1. Stroomlijning besluitvorming gemeenteraad
2. Advisering aan de gemeenteraad versterken
3. Trainingsprogramma's voor raadsleden organiseren
4. Rol griffie ter ondersteuning van de raad professionaliseren

*2. Transparante en controleerbare besluitvorming*

1. Inzicht in eigen functioneren vergroten
2. Rekenkamerfunctie professionaliseren

*3. Betrokkenheid burger vergroten*

1. Vergroten van de burgerparticipatie
2. Interactieve kaderstelling
3. Communicatie gemeenteraad met de Wijchense inwoners verbeteren

*Financiële middelen*

In afwijking van de in de begroting 2006 gehanteerde wijze elke activiteit af te sluiten met een overzicht van de gebudgetteerde bedragen voor de uitvoering van de betreffende activiteit, wordt bij het Programmaonderdeel 7a Politiek volstaan met deze financiële alinea. De w-vraag 'Wat mag het kosten?' is daarmee vervallen. In deze alinea zijn alleen de budgetten Griffie en Gemeenteraad opgenomen. De budgetten 2007 zijn overigens gelijk gebleven aan die van 2006 met een tweetal uitzonderingen. 1. Het in de begroting 2006 opgenomen budget van € 25.000 voor een inwonersenquête is niet meer opgenomen in bovengenoemd budget van de raad. Het ging hierbij om een incidentele uitgave. 2. De loonkosten zijn geïndexeerd. Begin 2007 wordt bij de raad teruggekomen met een gedetailleerde uitsplitsing van griffie- en raadsbudget.

*Budgetten 2007*

Griffiebudget	193.895
Raadsbudget	580.965
Totaal budget programma 7a	<u>774.860</u>

**Speerpunt 1****Rollen en bevoegdheden van raad, college en ambtelijke organisatie verhelderen****Activiteit 1.1. Stroomlijning besluitvorming gemeenteraad.****Aanleiding**

Na vier jaar dualisme kan worden geconstateerd dat een duale praktijk zich heeft gevestigd in de verhouding raad, college en ambtelijke organisatie. Toch zijn er ook nog zaken die verbetering behoeven. In het oog springend daarbij is het vraagstuk naar de bevoegdheidsverdeling tussen raad en college.

**Wat willen wij daarmee bereiken?**

Een heldere verdeling van bevoegdheden tussen raad en college. Er moet inzicht ontstaan wat aan het college is en wat aan de raad. Deze verhouding tussen raad en college moet evenwichtig vorm krijgen, zodat zowel de raad als het college hun rollen kunnen uitoefenen.

**Wat gaan we het komend jaar doen?**

- In een nota 'Zo besturen wij dual' zal op de onderscheiden rollen en bevoegdheden van raad en college worden ingegaan. In deze nota zullen tevens concrete uitwerkingen worden gegeven hoe de bevoegdheid van de raad nader vorm kan krijgen. De nota staat gepland in het eerste kwartaal 2007.
- Het raadsinformatiesysteem wordt in 2007 verder uitgebouwd.

**Verantwoording**

De nota 'Samenwerken en samen werken' is in mei 2007 in de commissie behandeld. In deze nota zijn de diverse bevoegdheden van raad en college besproken. Geconcludeerd is dat een vervolgtraject noodzakelijk is.

Gaandeweg in 2007 is de gemeenteraadspagina van de website meer uitgebreid en verbeterd. Zo zijn bijv. ook de ingekomen stukken en brieven van het college digitaal beschikbaar. Het actueel houden van de website is een voortdurend punt van aandacht.

**Activiteit 1.2. Advisering aan gemeenteraad versterken.****Aanleiding**

Gemeenteraadsleden en collegeleden moeten nog meer gericht zijn op de duale praktijk. Debatten in de gemeenteraad zouden meer op strategisch niveau moeten plaatsvinden. Dat vraagt om een andere benadering en voorbereiding.

**Wat willen we daarmee bereiken?**

Doel is dat de kaderstellende rol van de raad hierdoor een nieuwe impuls krijgt en nog beter uit de verf komt.

**Wat gaan we het komend jaar doen?**

In de onder 1.1 genoemde nota 'Zo besturen wij dual' zal op deze activiteit nader worden ingegaan. Een paar belangrijke aandachtspunten hierbij zijn onder meer een thematische raadsagenda en de inrichting van raadsvoorstellen. Bij een thematische raadsagenda kan de gemeenteraad, door zelf een aantal thema's te kiezen, agendabepalend zijn. Bij de inrichting van de raadsvoorstellen wordt gekeken of deze meer dual kunnen worden ingericht. Een training van beleidsambtenaren 'dual schrijven' kan onderdeel zijn voor de versterking van de duale advisering.

**Verantwoording**

Een eerste raadsplanning betreffende 2007 is opgesteld. Het aanpassen van de raadsjablonen is gestart in het laatste kwartaal van 2007 en zal in 2008 een daadwerkelijk gevolg krijgen. De training van beleidsambtenaren is daaraan gekoppeld.

**Activiteit 1.3. Trainingsprogramma voor raadsleden****Aanleiding**

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 we daarmee bereiken?**

Het is van belang dat raadsleden zelf hun behoefte aangeven om kennis en ervaring uit te breiden. Daarvoor wordt onder raadsleden gepeild waaraan behoefte bestaat.

**Wat gaan wij het komende jaar doen?**

Aan de hand van een concrete inventarisatie de behoefte peilen onder raadsleden aan trainingsmogelijkheden. Na deze peiling kan een concreet aanbod worden geformuleerd.

**Verantwoording**

Deze inventarisatie is gehouden. Een training kaderstelling in het kader van het jeugd- en jongerenbeleid heeft plaatsgevonden.

**Activiteit 1.4. Rol griffie ter ondersteuning raad professionaliseren****Aanleiding**

De griffie neemt in haar ondersteunende rol ten behoeve van de gemeenteraad een dienovereenkomstige andere positie in de ambtelijke organisatie. Een griffie die raad, commissies, rekenkamercommissie, presidium, agendacommissie, et cetera ondersteunt en ook vraagbaak is voor de ambtelijke organisatie en het college, is met de omvang van twee medewerkers ook kwetsbaar. Sleutelwoord voor de oplossing daarvoor is samenwerking. Zoals raad en college samen het Wijchense belang dienen, moeten ook ambtelijke organisatie en griffie in voorkomende gevallen samenwerken, uiteraard met behoud van de eigen onderscheiden posities. Inmiddels is een griffiestatuut voor de griffier opgesteld.

**Wat willen we hiermee bereiken?**

Het logistieke proces van de verzending van allerhande raadsstukken moet worden verbeterd. Ook vindt een tijdige planning van vergaderingen en andere bijeenkomsten plaats.

De fracties worden optimaal ondersteund in hun raadswerk.

Daarnaast wordt een optimale samenwerking met de organisatie bereikt en wordt de kwetsbaarheid van de griffie verkleind.

**Wat gaan we het komend jaar doen?**

Voor 2007 wordt een werkplan voor de griffie opgesteld. Inmiddels wordt het laatste kwartaal van 2006 gewerkt aan de inventarisatie en het vastleggen van de verschillende werkprocessen op de griffie. Daarbij behoren ook goede werkafspraken op de griffie. In het werkplan van de griffie zullen ook concrete onderwerpen worden benoemd die in 2007 door de griffie worden opgepakt. Dit werkplan zal in het presidium aan de orde worden gesteld. In het laatste kwartaal 2007 wordt een griffieplan voor 2008 opgesteld.

**Verantwoording**

Dit griffieplan 2007 is opgesteld en besproken in de commissie Algemene Zaken.

De werkprocessen op de griffie zijn beschreven. Het griffieplan voor 2008 zal het eerste kwartaal 2008 voor bespreking gereed zijn.

## Speerpunt 2

## Verbetering besluitvorming (transparante en controleerbare besluitvorming)

### Activiteit 2.1. Inzicht eigen functioneren vergroten.

#### Aanleiding

De Programmabegroting in de huidige vorm, waarin beschreven is wat er wordt beoogd met nieuw beleid, wat er gedaan wordt, wat het mag kosten en wat het op zou moeten leveren, is een goede stap in de ontwikkeling naar de begroting als sturingsinstrument. Wanneer de Jaarrekening hierop aansluit, kan de gemeenteraad zijn eigen besluiten volgen. Wordt een besluit uitgevoerd of levert een besluit het resultaat op, dat ook verwacht was?

#### Wat willen we hiermee bereiken?

Uitbouw en verdere vervolmaking van de Programmabegroting vergroot de bestuurskracht van de gemeenteraad van Wijchen. Besluiten kunnen in deze zin ook op hun merites worden beoordeeld en zonodig worden aangepast. Ook moet de raad een meer bepalende rol krijgen bij het vaststellen van een (thematische) jaar agenda.

#### Wat gaan we het komend jaar doen?

Zoals eerder gesteld, zal in 2007 met een thematische agenda ervaring worden opgedaan. Door zelf een aantal thema's te benoemen die de raad van belang acht actief te volgen, stuurt de raad zelf meer op de eigen agenda. Deze agenda kan overigens aansluiten bij de planning van het nieuwe collegeprogramma 2006-2010.

In 2007 wordt door de griffie ook onderzocht wat de mogelijkheden zijn van een 'Wijchense Barometer' waarmee inzicht geboden kan worden in de (trendmatige) effecten van het beleid van de gemeenteraad van Wijchen. Een dergelijke barometer kan een goed meetinstrument vormen om na te gaan of voorspelde beleidseffecten die bij de besluitvorming werden verwacht, daadwerkelijk zijn opgetreden. Verder worden de instrumenten die de raad tot zijn beschikking heeft ter controle van het college, nader omschreven en waar nodig ook verder ontwikkeld. Om de rechtmatigheid van het beleid te controleren zal de gemeenteraad jaarlijks, conform artikel 213 van de Gemeentewet een accountantscontrole laten uitvoeren die tegelijkertijd met de jaarrekening door de gemeenteraad zal worden besproken.

### Activiteit 2.2. Rekenkamerfunctie verder professionaliseren

#### Aanleiding

Sinds 2003 heeft de gemeenteraad van Wijchen een rekenkamercommissie. Deze commissie is één van de instrumenten die de raad tot zijn beschikking heeft zijn controlerende taak uit te oefenen. De gemeenteraad is over het algemeen positief over het werk van de rekenkamercommissie. Desondanks bestaat de wens de rekenkamerfunctie verder te professionaliseren.

#### Wat willen we daarmee bereiken?

De rekenkamercommissie is een belangrijk controlemiddel voor de gemeenteraad.

Naast controlemiddel zijn de onderzoeken van de rekenkamercommissie ook voor de kaderstelling door de raad van belang. Door de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid te onderzoeken, wordt het beleid ook veel transparanter.

#### Wat gaan wij het komende jaar doen?

In 2007 wordt de gemeenteraad een voorstel voorgelegd over de toekomst van de rekenkamercommissie. In dat verband zal ook worden nagegaan wat de voor- en nadelen zijn van aansluiting bij de regionale rekenkamer.

In 2007 worden minimaal drie onderzoeken door de rekenkamercommissie uitgevoerd.

#### Verantwoording

Bij de behandeling van de raadsplanning voor 2007 heeft de gemeenteraad een aantal thema's benoemd waarop hij actief de kaders stelt. Het gaat daarbij om de WMO bijeenkomsten, het handhavingsbeleid en de veldverkenning armoedebeleid. De meningsvorming over het vierde thema – kleine kernvisie – heeft in de tweede helft van 2007 plaatsgevonden. Inmiddels is een procedurevoorstel aan de raad aangeboden.

De mogelijkheden voor een 'Wijchense barometer' zijn niet onderzocht en staat nu gepland voor 2008.

In 2007 is ook een auditcommissie ingesteld.

#### Verantwoording

Dit onderdeel is door een andere prioriteitstelling verschoven naar 2008. Overigens is in 2007 een drietal onderzoeken gestart (aanbestedingsbeleid, leerlingenvervoer en nazorgonderzoek onderwijshuisvesting) en zijn 2 onderzoeksrapporten aangeboden aan de gemeenteraad (jeugd- en jongerenbeleid; aanbestedingsbeleid). De rapporten leerlingenvervoer en nazorgonderzoek onderwijshuisvesting zullen in 2008 aan de gemeenteraad worden aangeboden.

**Speerpunt 3****Betrokkenheid burger vergroten****Activiteit 3.1 en 3.2. Vergroten van de burgerparticipatie en interactieve kaderstelling verbeteren****Aanleiding**

De gemeenteraad stelt de belangrijkste regels vast in de gemeente. Dat betekent natuurlijk niet dat de raad zelf alle verordeningen en besluiten gaat voorbereiden. In veruit de meeste gevallen wordt dat voorbereid door het college (ondersteund door ambtenaren). Er zijn daarnaast ook nog onderwerpen, waarover de raad (vaak in samenspraak met direct betrokkenen of de inwoners van Wijchen) tot besluitvorming komt. Ook in 2007 en daarna willen de raad en het college voor belangrijke of omvangrijke onderwerpen samen met inwoners en belanghebbenden tot besluitvorming komen.

Daarnaast is het onmiskenbaar een trend dat burgers steeds meer directe zeggenschap willen over gemeentelijke aangelegenheden. Burgers willen echter op andere manieren deelnemen aan het bestuur van de samenleving dan via de 'klassieke' politieke deelname. Eén van de mogelijkheden voor burgers is het burgerinitiatief dat aan bepaalde voorwaarden is gebonden.

**Wat willen we daarmee bereiken?**

Het doel is meer gericht vorm en inhoud geven aan het begrip burgerparticipatie. Het is van belang dat de houding van de gemeente – bestuurlijk en ambtelijk – open en klantgericht is. Verbetering van de communicatie in alle facetten is daarbij een belangrijke opdracht. De inwoners van Wijchen moeten in een vroeg stadium mee kunnen denken over het vormgeven van beleid. Een grotere betrokkenheid van de inwoner draagt bij tot verbetering van de lokale democratie, het verhoogt het draagvlak van het optreden van het gemeentebestuur en het zorgt voor een verbetering van de kwaliteit van het beleid.

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

In het eerste kwartaal van 2007 wordt een kadernota over burgerparticipatie gepresenteerd. In deze nota zal ook nader geconcretiseerd worden op welke manieren de burgerparticipatie verder vorm kan krijgen. Een voorbeeld is de in september 2006 gehouden hoorzitting in het kader van de WMO. Op deze wijze naar belanghebbenden en betrokkenen luisteren kan een stimulans geven aan de verbinding tussen politiek en inwoners. Tevens vormt dit ook een goede basis voor de discussie binnen de raad en met het college.

Over het de mogelijkheid van burgerinitiatief wordt regelmatig op de gemeentelijke pagina gecommuniceerd. Aan de hand van het Beleidsprogramma 2006-2010 worden de thema's door de raad bepaald waarvoor de raad een eigen interactieve kaderstellingsprocedure zal willen volgen. In de genoemde kadernota worden daartoe voorstellen gedaan.

**Verantwoording**

De nota "Ruimte voor meedoen" is uiteindelijk voor behandeling gereed in het vierde kwartaal 2007. In de nota wordt een mogelijk werkmodel voorgesteld. Tevens wordt ingegaan op de rolverdeling tussen raad en college.

Overigens is ook het burgerinitiatief geëvalueerd en zijn verbeteringen voorgesteld. Deze evaluatie is in het laatste kwartaal 2007 behandeld. Op de website is hieraan aandacht besteed. Periodiek zal over de mogelijkheden van het burgerinitiatief worden gepubliceerd.

De gemeenteraad heeft voor 2007 bij de thema's WMO, handhaving en armoedebeleid vormen van burgerparticipatie toegepast.

**Activiteit 3.3. Communicatie gemeenteraad****Aanleiding**

Veel burgers weten niet wat er binnen de gemeenteraad besproken wordt. Veel inwoners kennen bovendien hun raadsleden niet. Voor de raadsleden is het belangrijk om aan de inwoners te laten weten wat er besproken en besloten wordt. Vroeger werd aangenomen dat dit voldoende gewaarborgd werd door openbare notulen, een publieke tribune en een vrije pers. Alleen die middelen zijn onvoldoende. De communicatie moet verbeterd worden.

**Wat willen we daarmee bereiken?**

We willen bereiken dat de Wijchense inwoners niet alleen weten wat er gebeurt in de raad, maar ook dat de gemeenteraadsleden zich permanent op de hoogte stellen van wat er allemaal leeft in de gemeente.

**Wat gaan we het komend jaar doen?**

Op een informatiepagina in een lokale krant informeert een externe schrijver de inwoners van Wijchen over het werk van de gemeenteraad. Tevens kan deze informatiepagina worden gebruikt de politieke standpunten van de fracties te presenteren. De pagina van de gemeenteraad op de gemeentelijke website wordt voortdurend actueel gehouden.

**Verantwoording**

De raadspagina is om de veertien dagen in de Wegwijs verschenen. Op deze pagina wordt de Wijchense politiek op de voet gevolgd en worden de Wijchense politici geportretteerd. De pagina van de gemeenteraad op de website wordt voortdurend actueel gehouden en uitgebouwd.

Tevens moet op de website Wijchen.nl alle relevante informatie over de gemeenteraad, raadsvergaderingen, fracties, besluiten, (journalistieke) verslagen, burgerinitiatief, et cetera te vinden zijn.

In 2007 worden de mogelijkheden nader onderzocht om periodiek een bijeenkomst te organiseren waarbij raads-, collegeleden, inwoners, prominente Wijchenaren, enzovoorts elkaar ontmoeten en met elkaar in gesprek gaan over Wijchense thema's. Met deze panelgesprekken kan gepeild worden wat er in de gemeenschap leeft.

Met ingang van medio 2007 wordt volgens een vastgesteld schema elke kern en wijk van Wijchen door het gemeentebestuur (raad en college) op de fiets bezocht op de zogenoemde wijkcontactdagen. De wijk en/of kern heeft dan ook de gelegenheid zich te presenteren aan de raad en het college. Vanzelfsprekend kunnen de lokale items goed over het voetlicht worden gebracht. In de eerste helft van 2007 zal een voorstel aan de raad worden voorgelegd op welke wijze de rollen van college en raad hierbij vorm krijgen.

In de nota burgerparticipatie wordt ingegaan op de diverse participatieve mogelijkheden. Voorbeelden van deze mogelijkheden zijn de eerder genoemde handhavingsdag, WMO-discussiebijeenkomsten en de veldverkenning armoedebeleid.

## Samenvatting speerpunten

Speerpunten / Activiteiten	Activiteiten 2007	Indicatoren/Mijlpalen	
<b>Rollen en bevoegdheden raad, college en ambtelijke organisatie verhelderen</b>			<b>Verantwoording</b>
Stroomlijning besluitvorming gemeenteraad Advisering aan gemeenteraad versterken	In een nota 'Zo besturen wij duaal' zal op de onderscheiden rollen en bevoegdheden van raad en college worden ingegaan.	Verschijsing nota 1 <sup>e</sup> kwartaal 2007.	Nota is in mei in de commissie behandeld. Vervolgt traject loopt.
Trainingsprogramma voor raadsleden	Na een inventarisatie van wensen onder raadsleden wordt een programma opgesteld.	In het 1 <sup>e</sup> kwartaal 2007 wordt een peiling onder raadsleden gehouden.	Peiling is gehouden. Training kaderstelling jeugd- en jongerenbeleid is georganiseerd.
Rol griffie ter ondersteuning van de raad professionaliseren	Voor het jaar 2008 wordt een griffieplan opgesteld.	Het griffieplan 2008 zal in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2007 worden opgesteld.	Het griffieplan zal in 2008 worden aangeboden.
<b>Verbetering besluitvorming (transparente en controleerbare besluitvorming)</b>			<b>Verantwoording</b>
Inzicht in functioneren raad vergroten	Er zal een thematische agenda voor de raad worden opgesteld.	Na vaststelling van de nota 'Zo sturen wij duaal'.	Raadsplanning is opgesteld.
	Mogelijkheden van een 'Wijchense Barometer' worden onderzocht.	In het 3 <sup>e</sup> kwartaal 2007 zal een notitie hierover het licht zien.	Is verschoven naar 2008.
Rekenkamerfunctie verder professionaliseren	Een voorstel over de toekomst van de rekenkamercommissie wordt voorbereid.	Gereed 2 <sup>e</sup> kwartaal 2007.	Is verschoven naar 2008.
	Er worden minimaal drie onderzoeken uitgevoerd.	In 2007.	Er zijn in 2007 3 onderzoeken gestart en 2 rapporten aan de gemeenteraad aangeboden.
<b>Betrokkenheid burger vergroten</b>			<b>Verantwoording</b>
Vergroten van burgerparticipatie en interactieve kaderstelling verbeteren	Er wordt een kadernota burgerparticipatie opgesteld waarin geconcretiseerd wordt op welke manieren burgerparticipatie verder vorm kan krijgen.	Verschijsing 1 <sup>e</sup> kwartaal 2007.	Eind 2007 was de nota burgerparticipatie voor bespreking gereed.
Communicatie gemeenteraad	Voorstel voor het houden van panelgesprekken	2 <sup>e</sup> kwartaal 2007.	In de nota burgerparticipatie worden diverse participatieve mogelijkheden voor het voetlicht gebracht.

## Programma 7b

# Bestuur

---

### 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 en in het bijzonder over de wijze waarop en de snelheid waarmee de gemeente besluiten neemt over verzoeken, aanvragen, klachten en bezwaren. Om dit te bereiken hebben wij de volgende (sub)doelstellingen geformuleerd:
- *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:

---

### Relevante beleidsnota's

Coalitieprogramma 2006-2010  
Communicatieplan Gemeente Wijchen "Tussen floret en bijl" 2001

---

## 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 in 2002 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. Sinds 2003 wordt in Wijchen jaarlijks een burgerjaarverslag opgesteld dat handelt over het voorgaande kalenderjaar. De burgerjaarverslagen over 2003, 2004 en 2005 zijn 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 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. Op het moment van het opstellen van de programmabegroting is de beoordeling van het burgerjaarverslag 2005 nog niet bekend. Wel hebben we een slag gemaakt om beter op de criteria van de Stichting te kunnen scoren.

##### 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.

##### Verantwoording

In 2007 is het Burgerjaarverslag 2006 verschenen waarin de aspecten zoals hiernaast beschreven uitvoerig aan de orde zijn gekomen. De burger heeft meer inzicht gekregen 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 burgerjaarsverslag op waarin verantwoording wordt afgelegd over de dienstverlening en de relatie tussen de inwoners en de gemeente in het voorgaande kalenderjaar. Het burgerjaarsverslag wordt aangeboden aan de raad en aan alle Wijchense burgers en wordt ter beoordelen toegestuurd aan de Stichting Rekenschap.

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 de dienstverlening van de gemeente en de gemeente in het algemeen.

**Wat mag het kosten?**

Er zijn geen extra middelen nodig

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

Het rapportcijfer voor het Burgerjaarsverslag 2006 is hoger dan het rapportcijfer voor het Burgerjaarsverslag 2005

**Activiteit 1.2. Optimaliseren "klantenservice niveau"****Aanleiding**

De dienstverlening van de gemeente aan burgers, bedrijven en instellingen staat altijd al hoog in het vaandel. Onze inwoners worden mondiger en zij spiegelen zich bij voortduring aan de dienstverlening die zij ervaren op de private markt. De klant eist een goed product, verwacht dat hij vriendelijk te woord wordt gestaan, wil snel en adequaat geholpen worden en dat alles tegen een redelijke prijs.

Wijchen heeft de publieke dienstverlening vraaggericht georganiseerd door met name de frontoffice, met specifieke aandachtsclusters zoals "Bouwen en wonen", een voorname plaats te geven in de dienstverlening aan haar inwoners. En ook met de organisatie van "Vraagwijzer" in het Molenhuis hebben we een grote stap gezet in de richting van een vraaggericht aanbod van de dienstverlening.

Niet alleen het feit dat de klant mondiger wordt, is voor ons een indicator om voortdurend aandacht te blijven besteden aan de kwaliteit van de dienstverlening. Onze inwoners hebben er gewoon recht op dat de gemeente klantvriendelijk met vragen en klachten omgaat. Daarom willen wij dat onze inwoners, bedrijven en instellingen tevreden zijn over onze dienstverlening. En in het bijzonder over de wijze waarop en de snelheid waarmee wij besluiten nemen over verzoeken, aanvragen, klachten en bezwaren. 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.

**Wat willen we 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 uiteindelijk bereiken dat we als gemeente(bestuur) met onze dienstverlening professionaliteit, vertrouwen en gezag uitstralen op een dusdanige wijze dat inwoners dit waarderen met het rapportcijfer 8,0, of anders gezegd, het een groot plezier vinden om inwoner van de gemeente Wijchen te zijn.

**Wat gaan we 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 2007 gericht worden getoetst. Enerzijds door

**Verantwoording**

Met de uitgave van het Burgerjaarsverslag 2006 in mei 2007 is opnieuw verantwoording door de burgemeester afgelegd op diverse beleidsterreinen. Er is extra goed gekeken naar de een goede leesbaarheid voor de inwoners. De frisse, nieuwe vormgeving van het burgerjaarsverslag (in lijn met de in 2007 nieuw ontworpen gemeentepagina's in de Wegwijs) heeft daaraan zeker bijgedragen. Verder hebben we in het burgerjaarsverslag de inhoud van het verslag laten vergezellen door interviews met een aantal projectleiders van de gemeente Wijchen op de meest uiteenlopende terreinen.

**Verantwoording**

Het burgerjaarsverslag 2006 is niet beoordeeld omdat de Stichting Rekenschap in 2006 opgeheven is. Er is geen andere toetsende instantie.

**Verantwoording**

Uit het onderzoek 'Staat van de gemeente', dat in het najaar van 2007 is gehouden, blijkt dat we als organisatie gemiddeld een 7,7 scoren op het totaaloordeel van de bezoeker over de kwaliteit van onze dienstverlening. Daar zit een stijgende lijn in ten opzichte van de voorgaande jaren. Het streven blijft een 8.

**Verantwoording**

In het najaar van 2007 is het kwaliteitshandvest vastgesteld. Hierin verplichten we ons naar de burgers en bedrijven tot een bepaald niveau van dienstverlening. Hierin is ook de mogelijkheid opgenomen van het claimen van een dwangsom bij overschrijding van de afhandelingstermijnen. Intern worden deze termijnen nu bewaakt.

In 2008 zullen er servicenormen ontwikkeld worden, waarbij onder andere de burger gegarandeerd wordt dat een bepaalde aanvraag eerder dan de wettelijke termijn zal worden afgehandeld.

- alert te zijn op het aantal en de inhoud van klachten en bezwaren en
- de onderzoeken naar telefonische bereikbaarheid en afwikkeling van klachten, anderzijds door
- het verrichten van een integraal onderzoek naar de tevredenheid van de inwoners van Wijchen over de dienstverlening, via de enquêtes en interviews van de Staat van de Gemeente. In de programmerapportages 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. Burgers kunnen hun ideeën en wensen dan kenbaar maken en meer direct communiceren met de gemeente (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 brieven wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld
- Het aantal gegronde 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

Er wordt dan specifiek aangegeven binnen welke termijn.

De telefonische bereikbaarheid is in 2007 kwantitatief onderzocht. Daaruit kwam naar voren dat de bereikbaarheid gemiddeld meer dan 90% is, maar op onderdelen nog tekort schiet. Daarom zullen we dit kwantitatieve onderzoek in 2008 voortzetten, maar dan specifiek gericht op bepaalde groepen/clusters.

Daarnaast zal er in 2008 een kwalitatief onderzoek worden uitgevoerd. M.a.w. de bereikbaarheid kan dan wel hoog scoren, maar daar kan de vraag bij gesteld worden of de beller ook daadwerkelijk naar tevredenheid geholpen is. In de programmerapportages zal hierover worden gerapporteerd.

Uit een monitoring van het wijkbeheer blijkt dat we nu al in staat zijn om in 80% van de gevallen eenvoudige meldingen of klachten over de openbare ruimte deze binnen twee werkdagen op te lossen. In 2008 zal de afhandeling nog verder geoptimaliseerd worden.

#### Verantwoording

Zie bovenstaand. De bereikbaarheid is gemiddeld meer dan 90%, terwijl de landelijk geaccepteerde minimumnorm 90% is. Echter, zoals eerder aangegeven, moeten we op onderdelen nog verbeteren.

Voor de bereikbaarheid van het gemeentehuis en het Molenhuis scoren we een 7,3 uit de 'Staat van de gemeente' Gezien de beperkingen van zowel het gemeentehuis als ook het Molenhuis is dit een prima score.

De parkeergelegenheid wordt met gemiddeld een 6,5 beoordeeld. Dit is conform het streefgetal.

Het telefonisch meldpunt wordt gewaardeerd met een 6,9.

De kwaliteit van dienstverlening wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7,7. In 2008 zullen er diverse acties worden ondernomen om de dienstverlening verder te optimaliseren.

Van de brieven die binnen een week afgehandeld kunnen worden, wordt ook daadwerkelijk, gemiddeld gezien, 80% afgehandeld.

#### Activiteit 1.3. Beoordelen en verbeteren digitale communicatie en dienstverlening.

##### Aanleiding

Sinds 1996 heeft de gemeente Wijchen een eigen website. Daarmee waren we een van de eerste gemeenten die zich, zij het zeer schoorvoetend, op de digitale snelweg begaven. In 2006 is een derde generatie website gelanceerd. In lijn met het rijksbeleid hebben wij de ambitie om in 2007 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. Inzet en streven is om onze dienstverlening verder te optimaliseren een 7 x 24 uur bereikbaarheid maakt daar onderdeel van uit. In een visieplan ICT: "Wijchen in 2010" zullen de normen die wij stellen voor onze 'digitale relatie' met de Wijchense inwoner nader uitwerken en vervatten in een servicenorm.

**Wat willen we hiermee bereiken?**

Wij willen bereiken dat burgers niet persé naar het gemeentehuis hoeven komen voor onze producten. Digitalisering kan hier een belangrijke bijdrage aan leveren. We gaan ervan uit dat we in 2006 eerste ervaringen hebben opgedaan met digitalisering van onze dienstverlening en dat in 2007 voldaan wordt aan het streven om 65% van de diensten aan de burgers van Wijchen via Internet aan te bieden. Wij willen onze producten via Internet aanbieden. Wij willen dat onze inwoners de mogelijkheid krijgen om selfsupporting (7x24 uur) te shoppen, zoals dat ook bij commerciële aanbieders mogelijk is. Maar we blijven ook oog en oor houden voor die burgers die om wat voor reden dan ook geen gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening. Zij moeten onze dienstverlening ook langs de traditionele weg kunnen blijven ontvangen.

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

In 2007 zullen de mogelijkheden om digitaal te shoppen (aanbieden van interactieve producten) aanzienlijk worden uitgebreid. Hierbij kan gedacht worden aan on-line raadplegen van taxaties (WOZ), aanvragen APV-vergunningen, onderdelen van bouwvoorvragen 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 interessegebaseerd van de klant toegesneden website samen te stellen.

De komende jaren zullen we alle zeilen bijzetten om een vervolg te geven aan dat wat in 2005 en 2006 in gang is gezet.

**Wat mag het kosten?**

In het investeringsschema ICT zijn middelen gereserveerd om op de diverse onderdelen ICT-ondersteuning te waarborgen. Vooral nog wordt er uitgegaan dat door de inzet van vervangingsinvesteringen het merendeel van de kosten opgevangen kan worden. Daarbij wordt er door optimale benutting van de ICT-mogelijkheden geen extra personele formatie noodzakelijk is. De € 50.000 extra ontwikkelkosten voor de eerstkomende 4 jaar kunnen gedekt worden door een herallocatie van het vervangingsfonds ICT.

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

- Eind 2007 kan minimaal 65% 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 200 op de landelijke ranglijst van gemeentelijke websites
- Het aantal bezoeken op de website is in 2007 met minimaal 25% toegenomen ten opzichte van 2005.

**Verantwoording**

In 2007 is onze digitale dienstverlening verder ontwikkeld. Dat heeft geleid tot een reeks nieuwe diensten, acties en producten.

Een greep uit de nieuwe producten:

- ontsluiting taxatierapportage Woz via website diverse formulieren via DigiD online beschikbaar gemaakt (o.a. verhuizing doorgeven, uittreksel burgerlijke stand aanvragen)
- diverse aanpassingen en uitbreidingen raadsinformatie.
- MEE Gelderse Poort via een hyperlink toegankelijk gemaakt.

Verder hebben we de digitale dienstverlening en de gemeentelijke site gepromoot via onze gemeentelijke informatiepagina's in de Wegwijs.

**Verantwoording**

De digitale producten zijn in 2007 flink uitgebreid. Het persoonlijk profiel is niet gerealiseerd. Afgesproken is in te spelen op landelijke ontwikkelingen en op dit punt even pas op de plaats te maken.

In 2008 zal de doorontwikkeling van het internet meer programmatisch worden aangepakt. Gestart wordt met de vaststelling van een meerjarenplan, gespecificeerd naar een jaarlijks programma voor de komende jaren. Dit kan opgepakt worden omdat de raad geld beschikbaar heeft gesteld voor een adviseur Internet die in 2008 aan de slag zal gaan.

**Verantwoording**

In 2007 is er 35.840 uitgegeven aan ontwikkelkosten voor de website. In de kadernota 2007 is aangegeven, dat vanaf 2008 op andere wijze dekking moet worden gevonden: "Hiervoor is in 2006 en 2007 een ontwikkelbudget van 50.000 euro jaarlijks vrijgemaakt uit centrale automatiseringskredieten. (ICT-vervangingsfonds) Voor de jaren 2008 en volgend zullen op andere wijze de benodigde middelen moeten worden vrijgemaakt. Hiertoe wordt in de loop van 2008 een vervolgplan opgesteld"

**Verantwoording**

Het blijkt bij nader inzien niet mogelijk om aan te geven of daadwerkelijk 65% van de gemeentelijke diensten via het Internet in 2007 aangeboden werd. De vraag is immers wat verstaan moet worden onder 100 procent gemeentelijke dienstverlening. Wel kan geconcludeerd worden dat AdviesOverheid.nl (ondersteunende landelijke organisatie voor overheden op digitaal gebied) de gemeentesite van Wijchen eind 2007 heeft gewaardeerd met een fraaie 75<sup>e</sup> positie (van de 443 onderzochte gemeenten). Eind 2006 stond "Wijchen" nog op plaats 145 van deze landelijke ranking. De burgers van de gemeente Wijchen beoordelen de informatie via de website met een 6,5 (bron: onderzoek Staat van de gemeente). De 7,0 gemiddelde score is dus nog niet helemaal bereikt. Het aantal bezoekers op de website is in 2007 met meer dan 25% toegenomen ten opzichte van 2006.

**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 ruim aandacht besteed aan de betrokkenheid van de burger bij het beleid. De griffie 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. Het afgelopen jaar is het convenant met de leefbaarheidsgroepen herzien op basis van een eerdere evaluatie en weer voor een jaar afgesloten. De rol en positie van de leefbaarheidsgroepen en de rol en positie van de ambtelijke ondersteuning zal eind 2006 nader zijn bepaald. Dit indachtig ook het in het coalitieakkoord opgenomen voorstel om de betrokkenheid van de burger in kernen en wijken ook bestuurlijk vorm en inhoud te geven. In dat kader zal nog in 2006 een conceptvoorstel over een structuur met 'wijkwethouders' worden voorgelegd. Op basis van de besluiten daarover in uw raad zal daar in 2007 verder vorm aan worden gegeven.

**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 met de toekomstige structuur met wijkwethouders ook een duidelijk bestuurlijk aanspreekpunt waar leefbaarheidsgroepen en wijkbewoners terecht kunnen voor hun zienswijzen

**Verantwoording**

In 2007 is het wijkwethouderschap ingevoerd met een grootse campagne. De wijkwethouder is vanaf september 2007 leidend in de contacten met leefbaarheidsgroepen en andere wijkvertegenwoordigers en is ook direct aanspreekbaar voor individuele burgers over wijkgerelateerde zaken. Die rol was voorheen weggelegd voor de leefbaarheidscoördinatoren, terwijl met de invoering van het wijkwethouderschap de rol van 'assistent to' (voorbereidend, faciliterend, adviserend en procescoördinerend) door hen als wijkcontactadviseur nu veel nadrukkelijker wordt opgepakt. Daarover zijn tussen de wijkwethouder en de wijkcontactadviseurs afspraken gemaakt.

De verschillende wijkwethouders geven vanuit hun eigen wensen en eisen de samenwerking met de wijkcontactadviseur vorm en inhoud. Daarvoor is op voorhand geen blauwdruk gegeven.

Inmiddels is duidelijk dat de invoering van deze nieuwe structuur in een duidelijke behoefte voorziet. Midden 2008 wordt een en ander geëvalueerd.

In 2007 is een eerste stap gemaakt met wijkontwikkelingsplannen.

**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 zullen we nieuwe vormen van (interactieve) participatie en betrokkenheid ontwikkelen.

**Verantwoording**

In 2008 worden de wijkontwikkelingsplannen meer vanuit een integrale structuur opgepakt. Daarover is uw raad geïnformeerd. Daarnaast wordt aan de griffie ondersteuning geboden voor een structurele aanpak van dorpsontwikkelingsplannen.

In 2008 zullen ook verschillende onderzoeken, zoals genoemd, uitgevoerd worden.

In overleg met de griffie is in dit kader een concept-discussienota burgerparticipatie uitgebracht, waaruit in 2008 verschillende acties zullen volgen.

**Wat mag het kosten?**

Er zijn geen extra middelen nodig

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

De burgers beoordelen het waarmaken van beloften door B&W met gemiddeld een 5,5  
 De burgers beoordelen het vertrouwen in B&W met minimaal een 6,0  
 De burgers beoordelen de kwaliteit van het gemeentebestuur met gemiddeld een 6,0

**Verantwoording**

Dit streefcijfer is met 5,1 (Staat van de Gemeente) nog niet gehaald. We scoren overigens wel iets boven het gemiddelde (5.0).  
 Met 6,1 hebben we dit streefcijfer gehaald en scoren daarmee ruim boven het gemiddelde (5.7).  
 Met 5,9 scoren we iets onder het streefcijfer, maar ruim boven het gemiddelde (5,6)

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

In hoofdstuk 7a van deze programmabegroting wordt ruim 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

**Verantwoording**

In 2007 is in samenwerking met de Griffie een concept-discussienota burgerparticipatie ontwikkeld. De raad en het college zullen hun ambitie in 2008 moeten uitspreken over de mate van burgerparticipatie in de gemeente Wijchen.

**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.

**Verantwoording**

De bestaande vormen van burgerparticipatie zijn in beeld gebracht in de concept-discussienota burgerparticipatie. Nieuwe vormen van burgerparticipatie zijn in de nota aangereikt. Daarbij wordt onder meer een aantal opties ter beoordeling voorgelegd. Verder wordt voorgesteld een projectgroep burgerparticipatie in te stellen die de implementatie van burgerparticipatie in de gemeente verder begeleidt.

**Wat mag het kosten?**

Er zijn geen extra kosten nodig

**Verantwoording**

De gemeenteraad zal zich in 2008 moeten uitspreken over de beschikbare kosten voor het invullen van het gewenste niveau van burgerparticipatie. Het college stelt in eerste instantie een jaarlijkse investering van €25.000 voor.

**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

**Verantwoording**

De toegankelijkheid scoort met 6,9 (Staat van de Gemeente) nog iets onder het streefcijfer, maar boven het gemiddelde (6,8).  
 De duidelijkheid scoort met 6,8 (Staat van de Gemeente) nog iets onder het streefcijfer, maar boven het gemiddelde (6,7).

---

**Samenvatting speerpunten**


---

**Speerpunten / Activiteiten****Indicatoren****Tevredenheid inwoners, bedrijven en instellingen**

Vergroten van de transparantie en controleerbaarheid naar de burger

Het rapportcijfer voor het Burgerjaarverslag 2006 is hoger dan het rapportcijfer voor het Burgerjaarverslag 2005

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 2006

De burgers beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening in zijn totaliteit met gemiddeld een 8,0

Beoordelen en verbeteren digitale communicatie en dienstverlening

Eind 2007 kan minimaal 65% 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 200 op de landelijke ranglijst van gemeentelijke websites

Het aantal bezoeken op de website is in 2007 met minimaal 25% toegenomen ten opzichte van 2005

**Verantwoording**

Het burgerjaarverslag 2006 is niet beoordeeld omdat de Stichting Rekenenschap in 2006 opgeheven is. Er is geen andere toetsende instantie. De bereikbaarheid is gemiddeld meer dan 90% en dat zit op de landelijk geaccepteerde minimumnorm. Er zijn verbeterpunten.

Voor de bereikbaarheid van het gemeentehuis en het Molenhuis scoren we een 7,3. Gezien de beperkingen van zowel het gemeentehuis als ook het Molenhuis is dit een prima score.

De parkeergelegenheid wordt met gemiddeld een 6,5 beoordeeld. Dit is conform het streefgetal.

Het telefonisch meldpunt wordt gewaardeerd met een 6,9.

Van de brieven die binnen een week afgehandeld kunnen worden, wordt ook daadwerkelijk, gemiddeld gezien, 80% afgehandeld.

Het aantal gegrond verklaarde klachten en toegekende bezwaarschriften is lager dan in 2006.

De kwaliteit van dienstverlening wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7,7.

Het blijkt bij nader inzien niet mogelijk om aan te geven of daadwerkelijk 65% van de gemeentelijke diensten via het Internet in 2007 aangeboden werd.

AdviesOverheid.nl (ondersteunende landelijke organisatie voor overheden op digitaal gebied) waardeert de website met een 75<sup>e</sup> positie (van de 443 onderzochte gemeenten).

De burgers van de gemeente Wijchen beoordelen de informatie via de website met een 6,5. Het aantal bezoekers op de website is in 2007 met meer dan 25% toegenomen ten opzichte van 2006.

## Programma 7b

## Bestuur

**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 5,5
- De burgers beoordelen het vertrouwen in B&W met minimaal een 6,0
- De burgers beoordelen de kwaliteit van het gemeentebestuur met gemiddeld een 6,0

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

**Verantwoording**

Dit streefcijfer is met 5,1 nog niet gehaald.

Met 6,1 hebben we dit streefcijfer gehaald

Met 5,9 scoren we iets onder het streefcijfer.

De toegankelijkheid scoort met 6,9 iets onder het streefcijfer.

De duidelijkheid scoort met 6,8 nog iets onder het streefcijfer.

## Programma 7b

## Bestuur

## Overige indicatoren

	Wijchen 2006	Gemiddeld 2006	Streef- waarde 2007	Verantwoording indicatoren
<i>Tevredenheid inwoners, bedrijven en instellingen</i>				
Landelijk cijfer burgerjaarverslag ( <i>Bron: Stichting Reken-schap</i> )	n.b.	-	> 6,2	Niet meer van toe-passing
De telefonische bereikbaarheid van het hoofdnummer van de gemeente voldoet aan de landelijke norm voor overheidsinstellingen ( <i>Bron: Eigen administratie</i> ).	67%	67%	> 67%	90%
Oordeel bezoeker over bereikbaarheid gemeentehuis ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	7,5	7,4	7,5	7,3
Oordeel bezoeker over parkeergelegenheid rondom ge-meentehuis ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	6,5	6,8	> 6,5	6,5
Oordeel burgers over telefonisch meldpunt ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	7,0	6,7	> 7,0	6,9
% ingekomen brieven dat binnen 5 werkdagen wordt af-gehandeld	-	-	80%	80%
Oordeel burger over duidelijkheid regels ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	6,1	6,0	> 6,0	6,2
Oordeel burger over ontbreken van regels ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	5,1	5,0	> 6,0	5,2
Oordeel burger over tegenstrijdige regels ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	5,1	5,1	> 6,0	5,4
Oordeel burgers over openingstijden gemeentehuis ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	6,2	6,5	< 6,2	6,2
Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	7,1	7,4	< 7,1	6,9
Oordeel bezoeker over vriendelijkheid balie medewerker ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	8,2	8,0	8,0	8,3
Oordeel bezoeker over verzorgdheid balie medewerker ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	8,1	7,9	8,0	8,1
Oordeel bezoeker over inleving balie medewerker in situa-tie klant ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	8,0	7,8	8,0	7,9
Oordeel bezoeker over deskundigheid balie medewerker ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	8,1	8,0	8,0	8,1
Oordeel bezoeker over de doorlooptijd van het gewenste product/informatie ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	7,8	7,9	8,0	7,8
Oordeel bezoeker over de duidelijkheid van de verschafte informatie ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	8,3	8,1	8,0	8,1
Totaal oordeel bezoeker over de kwaliteit van de dienst-verlening ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	7,8	7,7	8,0	8,0
% gemeentelijke producten dat door middel van elektoni-sche transactie via de website kan worden verstrekt ( <i>Bron: Eigen administratie</i> )	-	-	65%	Niet beschikbaar
Oordeel burgers informatie via website ( <i>Bron: Staat van</i>	6,3	6,5	> 6,3	6,5

## Programma 7b

## Bestuur

---

<i>de Gemeente)</i>				
Plek op landelijke ranglijst websites ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	273	229	< 200	75
Het aantal bezoeken op de website is in 2007 met 25% toegenomen ten opzichte van 2005 ( <i>Bron: Eigen administratie</i> )	127.000 (2005)	-	158.750 (2007)	255.000
Score op landelijke ranglijst websites (schaal van 100) ( <i>Bron: Advies AndereOverheid.nl</i> )	47,4	-	60,0	54,7
Oordeel burgers waarmaken beloften door college ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	5,0	4,8	5,5	5,2
Vertrouwen burgers in B&W ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	5,9	5,5	6,0	6,1
Mening burgers over goed gemeentebestuur ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	5,7	5,3	6,0	5,9
Oordeel burger over toegankelijkheid informatie ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	6,9	6,7	7,0	6,9
Oordeel burger over duidelijkheid informatie ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	6,8	6,6	7,0	6,8
Oordeel burger over informatie via kranten ( <i>Bron: Staat van de Gemeente</i> )	7,2	7,0	> 7,2	7,3

## Programma 7b

## Bestuur

## Financiële informatie

## Financieel overzicht

	Oorspronkelijke Begroting 2007	Geactualiseerde Begroting 2007	Realisering 2007	Realisering 2006
<b>LASTEN</b>				
Nieuw beleid structureel	30.000	30.000	<b>30.000</b>	461.631
Nieuw beleid incidenteel	47.000	47.000	<b>43.000</b>	
Onontkoombaar structureel	172.000	172.000	<b>172.000</b>	
Onontkoombaar incidenteel	170.000	170.000	<b>141.960</b>	
Bestaand beleid	6.236.250	6.862.252	<b>7.721.334</b>	10.402.036
Af: Ombuigingen/bezuinigen	-20.000	-20.000		
Totaal lasten programma	6.635.250	7.261.252	<b>8.108.294</b>	10.863.667
<b>BATEN</b>				
Bestaand beleid	37.294.476	38.506.329	<b>38.728.199</b>	37.947.297
Ombuiging/bezuinigingen				
Totaal baten programma	37.294.476	38.506.329	<b>38.728.199</b>	37.947.297
Saldo programma	-30.659.226	-31.245.077	<b>-30.619.905</b>	-27.083.630

## Toelichting op de middelen

Analyse verschil rekening met geactualiseerde begroting

	Voordelig	Nadelig
Doorontwikkelen dualisme	6.000	
Dit budget was onder meer bedoeld voor fracties om hierop een beroep te doen voor hun ontwikkeling in het kader van het dualisme. Niet iedere fractie heeft daar gebruik van gemaakt.		
Training raads- en commissieleden	12.000	
Er heeft één training plaatsgevonden in plaats van het begrote aantal van 2 trainingen.		
Bijdrage kosten kasteel	11.000	
Nulmeting en inwonersenquête	10.000	
Het onderzoek naar de mogelijkheden van een 'Wijchense barometer' heeft niet plaatsgevonden.		
Wachtgelduitkeringen wethouders		23.000
Cursussen en excursies college		7.000
Contributie VNG		5.000
Communicatieplan		26.000
In 2007 is de gemeentepagina in de Wegwijs op verzoek van de portefeuillehouder en de directie in een nieuw en professioneel jasje gegoten. Het aantal pagina's is verhoogd. De lay-out is gewijzigd en het geheel is vormgegeven in de huisstijl. Een en ander brengt veel extra drukkosten met zich. Abusievelijk is deze uitzetting niet in de burap mee genomen		
Toezichtfunctie gemeenschappelijke regelingen door gemeente Nijmegen	8.000	
Doorberekende kosten	58.000	
Op de onderdelen van dit product voor de (meerjaren)begroting en de jaarrekening is de doorbelasting lager dan geraamd omdat de primaire kosten op de kostenplaats Financiën beduidend lager waren dan ingeschat was.		
Geen kosten adviseurs GBA-audit	8.000	
Door wijziging van het auditschema heeft er in 2007 geen audit plaatsgevonden		
Geen rijksbijdrage GBA-audit		5.000

