

Algemeen

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

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

Relevante beleidsnota's

- [Gemeentewet](#)
 - Notitie Vernieuwend Vergaderen
 - [Griffieplan](#);
 - [Reglement van orde gemeenteraad Wijchen](#).
-

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

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

Financiële middelen

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

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

Speerpunten van beleid

Speerpunt 1. Invoeren van een ander vergadermodel

Algemeen

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

Activiteit 1.1. Invoering nieuw vergadermodel

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

Wat willen wij bereiken?

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

Wat gaan wij hiervoor doen?

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

Verantwoording

Het nieuwe vergadersysteem is met ingang van 1 januari 2009 van start gegaan. Het systeem is in januari 2010 geëvalueerd. De griffie biedt naar aanleiding van die evaluatie in april 2010 een beslissing aan aan de nieuwe raad.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

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

Verantwoording

In 2008 is er 110 uur vergaderd door de raad tijdens commissie- en raadsvergaderingen. In 2009 hebben raads- en commissieleden 67,5 uur vergaderd tijdens raads- en commissievergaderingen. Wel zijn er thema- en informatiebijeenkomsten bijgekomen: 43,75 uur. Raadsleden beslissen zelf of ze aanwezig willen zijn bij deze bijeenkomsten. Er heeft na de 0-meting over de voorbereidingstijd geen 1-meting plaatsgevonden bij de raads- en commissieleden. Het oordeel van de kiezer in 2005 was een 5,0; in 2007 een 5,3 en in 2009 een 5,6. Uit de evaluatie in januari 2010 bleek dat de raads- en commissieleden inderdaad als winstpunt ervaren dat discussies door het nieuwe vergadersysteem niet meer gedubbeld worden.

Speerpunt 2 Het organiseren van interactieve projecten en het actief participeren daarin.

Activiteit 2.1. Interactief beleid

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

Wat willen wij bereiken?

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

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

Wat gaan wij hiervoor doen?

Voor 2009 zijn onder meer de opstelling van een aantal dorpsontwikkelingsplannen voorzien. Daarnaast zal een aantal aspecten van het verkeers- en vervoersplan interactief worden behandeld en vastgesteld. Aan de hand van de raadsplanning kan de gemeenteraad nog aangeven bij welke thema's/onderwerpen het gemeentebestuur de inwoners op een actieve wijze betreft. Per onderwerp wordt een plan van aanpak conform de nota burgerparticipatie opgesteld om te borgen dat burgerparticipatie een integraal onderdeel van de beleidsvoorbereiding en besluitvorming is. De gemeenteraad zal echter ook zelf naar de inwoners gaan.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

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

Verantwoording

In 2009 is het Dorpsontwikkelingsplan voor Hernen-Leur afgerond. In Niftrik is gestart, met behulp van de Vereniging Kleine Kernen met de ontwikkeling van een plan. Bergharen en Balgoij volgen in 2010.

Verantwoording

Er zijn geen onderwerpen via de raadsplanning aangedragen voor burgerparticipatie.
De raad is op werkbezoek geweest in de wijk Diepvoorde.

Samenvatting speerpunten

Speerpunten / Activiteiten	Activiteiten 2009	Indicatoren/mijlpalen	Verantwoording
De invoering van een ander vergadermodel			
1. Vergroten invloed van de inwoners in het besluitvormingsproces	Er wordt in het besluitvormingstraject onderscheid gemaakt in 1. beeldvorming; 2. meningsvorming en 3. besluitvorming door de raad. Burgers krijgen daarbij meer mogelijkheden voor participatie in het besluitvormingsproces. Interactieve projecten dragen bij betrokkenheid inwoners e.d. bij beleids- en besluitvorming van het gemeentebestuur (zie hieronder punt 2).	Oordeel burger over invloed als kiezer stijgt van 5,6 (2007) naar 6.0. De participatie door inwoners neemt toe.	Het oordeel van de burger over invloed als kiezer is gelijk gebleven (5,6). Dit ligt 0,1 hoger dan het gemiddelde cijfer voor gemeenten in de inwonersklasse waarin Wijchen valt. Het oordeel van de burger over vertegenwoordiging door de gemeenteraad scoort een 5,5. (0,2 hoger dan het gemiddelde).
2. Invoering van de informatie- en oriëntatiefase van de raad.	Door de drieslag beeldvorming – meningsvorming - besluitvorming wordt de besluitvorming transparanter en overzichtelijker voor zowel inwoners als raad.	De vergadertijd neemt met 25% af. De voorbereidingstijd voor de vergaderingen neemt met 40% af.	Het aantal raadsvergaderingen is met 20% afgenomen. Of de voorbereidingstijd is afgenomen is niet gemeten.
3. Verbeteren debat in de raad	Scherpere scheiding in de besluitvormingsfases maakt beter debat in de raad mogelijk.	Debatten zijn levendiger. Discussies worden niet gedubbeld.	Is gehaald.
Het organiseren van interactieve projecten en het actief participeren daarin			
1. Interactief beleid	In ieder geval bij raadsplanning bepaalt de raad bij welke thema's het gemeentebestuur de burgers op actieve wijze betreft Raad legt werkbezoeken af, organiseert hoorzittingen, panelgesprekken, et cetera	Bij raadsplanning wordt concreet aangegeven of, en zo ja, op welke wijze burgerparticipatie plaatsvindt. Ten behoeve van zijn kaderstelling organiseert de raad werkbezoeken, hoorzittingen, etcetera.	Is niet gebeurd. De raad heeft een themabijeenkomst georganiseerd op 8 oktober in Diepvoorde.

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

Programma 7b **Bestuur**

Speerpunten van beleid

Tevredenheid inwoners, bedrijven en instellingen

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

Betrokkenheid inwoners, bedrijven en instellingen

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

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

Activiteit 1.1. Vergroten van de transparantie en controleerbaarheid naar de burger

Aanleiding

Met de invoering van de Wet dualisering gemeentebestuur heeft de burgermeester de wettelijke taak gekregen om jaarlijks via een burgerjaarverslag verantwoording af te leggen aan de inwoners over de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente en over de relatie met die inwoners. Daarbij wordt onder andere gebruik gemaakt van de gemeentemonitor 'www.waarstaatjegemeente.nl'.

Wat willen wij daarmee bereiken?

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

Wat gaan wij daarvoor doen?

Jaarlijks stellen wij een burgerjaarverslag op waarin verantwoording wordt afgelegd over de dienstverlening en de relatie tussen de inwoners en de gemeente in het voorgaande kalenderjaar. Het burgerjaarverslag wordt aangeboden aan de raad en aan alle Wijchense burgers. Voorheen werd door de Stichting Rekenschap een cijfer gegeven voor de kwaliteit van dit verslag. In vergelijking met collega-gemeenten scoorden we relatief hoog. Inmiddels is deze Stichting ter ziele en is een vergelijkende score niet meer mogelijk. De door de Stichting indertijd vastgelegde kwaliteitscriteria blijven uitgangspunt. Tevens zullen wij jaarlijks deel blijven nemen aan de gemeentemonitor "www.waarstaatjegemeente.nl" om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de burgers over het bestuur en de dienstverlening van de gemeente.

Wat mag het kosten?

Er zijn geen extra middelen nodig

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

De tevredenheid over de verantwoording in het burgerjaarverslag wordt door de burgers met een 7,5 gewaardeerd. De tevredenheidsscore van de gemeentemonitor geeft een jaarlijkse stijging te zien.

Verantwoording

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 om 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.

In 2009 is deelgenomen aan de gemeentemonitor 'waar staat je gemeente'. De resultaten hiervan zijn in de diverse programma's in de verantwoording van de prestatie-indicatoren verwerkt.

Verantwoording

Het burgerjaarverslag is niet uitgegeven.

In grote lijnen is de tevredenheidsscore gelijk gebleven. Cijfers zijn weergegeven in de verschillende prestatie-indicatoren.

Activiteit 1.2. Optimaliseren “klantenservice niveau”
Aanleiding

Onze inwoners spiegelen zich bij voortduring aan de dienstverlening die zij ervaren op de private markt. Zij eisen van hun gemeente een goed product, verwachten dat ze vriendelijk te woord worden gestaan, willen snel en adequaat geholpen worden en dat alles tegen een redelijke prijs. Wij vinden dat onze inwoners er ook gewoon recht op hebben dat wij als gemeente een uitstekende service bieden. Wij willen dat burgers, bedrijven en instellingen tevreden zijn over onze dienstverlening. In het bijzonder over de wijze waarop en de snelheid waarmee wij verzoeken, aanvragen, klachten en bezwaren afwikkelen. Wij willen dat onze dienstverlening tijdig, adequaat en klantvriendelijk wordt afgewikkeld, dat klanten professioneel en vriendelijk te woord worden gestaan, dat wachttijden tot een minimum worden beperkt en dat de bereikbaarheid optimaal is. De kwaliteit van dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen staat daarom bij ons ook hoog in het vaandel.

Wat willen wij bereiken?

Wij willen onder andere met een (klant)vriendelijke en professionele benadering in directe persoonlijke contacten en telefooncontacten en met een snelle afwikkeling van brieven en telefoontjes bereiken dat we als gemeente(bestuur) met onze dienstverlening professionaliteit, vertrouwen en gezag uitstralen. Op een dusdanige wijze dat inwoners het een groot plezier vinden om inwoner van Wijchen te zijn.

Wat gaan wij de komende jaren doen?

De tevredenheid van onze inwoners wordt vooral beïnvloed door grote en kleinere ergernissen waar inwoners, bedrijven en instellingen in het contact met ons tegenaan lopen. De belangrijkste ergernissen worden veroorzaakt door lange wachttijden, slechte bereikbaarheid en overschrijding van wettelijke termijnen. Maar ook overlast van hondenpoep, vernielingen en jongerenoverlast, zwerfvuil en foutparkeren staan hoog op de klachtenagenda van de burger. Het omgaan met deze zaken zal ook in 2009 gericht worden getoetst.

Wij willen dit doen door:

- 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. In de programmarapportages zal hierover tussentijds worden gerapporteerd en ook in het burgerjaarverslag zal hier specifieke aandacht aan geschonken worden.

In de komende jaren willen we de kwaliteit van onze dienstverlening blijven monitoren. We zullen regelmatig interne en externe onderzoeken doen om de tevredenheid van onze inwoners te toetsen en de resultaten ervan te vergelijken met andere gemeenten. Daarnaast willen we bij kritiek te weten komen hoe de klant het dan eigenlijk wél wil. We zullen ons in de toekomst dan ook actief blijven richten op de verwachtingen en de wensen van de klant en op nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen en daar de inrichting en de werkwijze en ons dienstverleningsaanbod op moeten (blijven) afstemmen. Eind 2007 is het kwaliteitshandvest vastgesteld. Hierin zijn een aantal afspraken vastgelegd die betrekking hebben op de dienstverlening. Zoals het tijdig opnemen van de telefoon, het tijdig afdoen van brieven, etc. Binnen de organisatie is veel aandacht besteed aan het voldoen aan de uitgangspunten van dit handvest. In 2008 zijn er nieuwe servicenormen ontwikkeld (wachttij-

Verantwoording

Het kwaliteitshandvest dat eind december 2007 door de raad is vastgesteld is de afgelopen jaren nader uitgewerkt en gemonitord. In 2009 is er een dienstverleningsconcept ontwikkeld dat in 2010 door de raad wordt vastgesteld. Dit dienstverleningsconcept is bedoeld voor de periode 2010-2015 en mede met het oog op het landelijke project Antwoord. Het project Antwoord beoogt een netwerk van gemeentelijke klantcontactcentra (KCC's) in 2015 die allemaal volgens het zelfde principe de burger beter van dienst zijn. Deze klantcontactcentra zijn er voor om vragen te beantwoorden voor de gehele overheid.

In 2009 zijn er meer en meer werkprocessen beschreven en gescreend, waarbij er veel aandacht geweest is voor deregulering en servicenormen.

Ook is de kwaliteit van de uitgaande brieven tegen het licht gehouden en waar nodig zijn er aanpassingen gedaan. Dit is een continu proces.

den balie, afhandeling klachten, etc.) die gecommuni- ceerd zijn met de burger, bedrijven en instellingen. Vervolgens worden deze in 2009 periodiek gemonitord.

Wat mag het kosten?

Er zijn geen extra middelen nodig.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

- de telefonische bereikbaarheid van de gemeente voldoet op alle fronten aan de landelijke normen voor overheidsinstellingen;
- burgers waarderen de fysieke bereikbaarheid van het gemeentekantoor en het Molenhuis met gemiddeld een 7,5;
- burgers waarderen de parkeergelegenheid bij het gemeentekantoor en het Molenhuis met gemiddeld een 6,5;
- burgers waarderen het telefonisch meldpunt (wijk-beheer) met gemiddeld een 7,0;
- 80 % van de ingekomen burgerbrieven wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld;
- het aantal gegrond verklaarde klachten en toege- kende bezwaarschriften is procentueel lager dan in 2008;
- de burgers beoordelen de kwaliteit van de dienst- verlening in zijn totaliteit met gemiddeld een 8,0.
 - Er zijn in het kader van het kwaliteitshandvest geen dwangsommen uitgekeerd wegens te laat beslissen.

Verantwoording

In 2008 is geconstateerd dat de telefonische bereikbaarheid van de frontoffices aan de landelijke normen voldoet. In 2010 wordt er opnieuw gemeten en worden er eventuele maatrege- len getroffen om de backoffices ook aan deze norm te laten voldoen.

7,7

7,2

7,3

We voldoen ruimschoots aan de norm van 80% binnen 5 werkdagen voor wat betreft de beantwoording van brieven. Het aantal gegrond verklaarde klachten is in 2009 iets geste- gen. In totaal zijn vier klachten gegrond verklaard. Overigens blijkt dat het aantal klachten toeneemt. Dat is niet symptoma- tisch voor Wijchen. Dit blijkt regionaal ook het geval te zijn. Het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften is gelijk ge- bleven.

7,5

Er zijn in 2009 vijf verzoeken ingediend voor een dwangsom. In geen van de gevallen zijn dwangsommen uitgekeerd.

Activiteit 1.3. Beoordelen en verbeteren digitale communicatie en dienstverlening

Aanleiding

In 2007 heeft de raad besloten om de personele formatie voor Internet uit te breiden, zodat onze ambitie op termijn 65% van de diensten aan de burger via Internet aan te bieden gerealiseerd kan worden. Een streefcijfer dat een weerspiege- ling is van de vrije markt, waar andere "aanbieders" verschillende diensten en producten aanbieden op Internet. Per 1 juni 2008 is de formatie uitgebreid met een professionele adviseur op dit gebied. Vanaf die datum is onderzoek gedaan naar eisen en wensen en naar financiële en technische haalbaarheid. Dat heeft geresulteerd in een meerjaren- programma. Het meerjarenprogramma en de daaraan verbonden consequenties worden ter goedkeuring aan de raad voorgelegd.

Wat gaan wij de komende jaren doen?

Het meerjarenprogramma is vertaald naar jaarlijkse ac- tieprogramma's voor de komende jaren en houdt in ieder geval een aantal praktische verbeter- en ontwikkelpun- ten in. In 2009 houden we structureel aansluiting bij de projecten die vanuit de overheid (EGEM) worden opge- pakt. Een belangrijke stap wordt gezet in de ontwikkeling van 'digitale formulieren'. Verder is het uitbreiden en doorontwikkelen van de content een blijvend aandachtsp- unt. Naar verwachting wordt in het tweede kwartaal van 2008 de nieuwe huisstijl voor de gemeente Wijchen op de website geïmplementeerd. De restyling van de websi- te biedt een mooie gelegenheid om te starten met het versturen van een e-mail nieuwsbrief, uiteraard ook in nieuwe huisstijl. Dan ook wordt er een breed opgezet

Verantwoording

In 2009 is een meerjarenprogramma Internet opgesteld. Dit meerjarenprogramma is vertaald naar actieprogramma's voor de komende jaren met specificaties voor verbeter- en ontwik- kelpunten. Mede door de financiële krapte is in 2009 slechts beperkt uitvoering gegeven aan onze ambities. Met name op het gebied van de digitale dienstverlening hebben we niet de stappen kunnen zetten die we ons hadden voorgenomen. Daarbij komt dat eind 2009 ook de functie van beleidsadvi- seur Internet is 'wegbezuinigd', vanwege de noodzakelijke bezuiniging op de bedrijfsvoering. Dit betekent dat de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening ook in 2010 enigszins stagneert. Behoudens enkele praktische verbeter- en ontwikkelpunten is het dus niet gelukt om onze digitale dienstverlening op het gewenste niveau te brengen.

gebruikersonderzoek (nulmeting) gestart. Dit biedt inzicht in de verbeterpunten die door onze klanten worden aangegeven en die we in de tweede helft van 2009 kunnen realiseren. We intensiveren de communicatie over de website via bestaande middelen en aan het einde van het jaar vertellen we door middel van een campagne wat er allemaal digitaal mogelijk is in Wijchen. Intern vergroten we de bekendheid van en het draagvlak voor de website door het versturen / publiceren (op intranet) van rapportages die inzicht bieden in bezoekcijfers en nieuwe ontwikkelingen op de site. Verder worden op voorhand enkele verbeterpunten voor de dagelijkse gebruiker opgepakt. Zo wordt de toegankelijkheid voor mensen met een leeshandicap vergroot door het installeren van een voorleesfunctionaliteit. Voor de doelgroepen bezoekers en buitenlandse werknemers en bedrijven gaan we beperkt informatie in het Duits en Engels aanbieden. Afhankelijk van de wettelijke ontwikkelingen zullen wij in 2009 in Wijchen de zogenoemde omgevingsvergunning (WABO) in voeren. Dit betekent dat er voor de burger een 'éénloketsituatie' wordt gerealiseerd onder andere op het gebied van bouwaanvragen. Met de invoering hiervan wordt het separaat aanvragen van een kapvergunning, een bouwvergunning een milieuvergunning enz. verleden tijd. Het is de bedoeling dat de aanvraag voor de omgevingsvergunning ook digitaal beschikbaar komt.

Wat mag het kosten?

In het investeringsprogramma ICT zijn middelen gereserveerd om op de diverse onderdelen ICT-ondersteuning te waarborgen. Vooralsnog wordt ervan uitgegaan dat door de inzet van vervangingsinvesteringen het merendeel van de ICT-kosten opgevangen kan worden. In hoeverre alle ontwikkelkosten hieruit gedekt kunnen worden is nog niet duidelijk. In het meerjarenprogramma en de specificatie voor de komende jaren wordt dit in een financiële paragraaf opgenomen.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

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

Toch zijn er ook wel enkele stappen gezet. In het kader van de decentrale regelgeving is een project opgestart om gemeentelijke verordeningen en beleidsregels op een klantvriendelijke manier te publiceren. De verdere uitwerking hiervan is in 2010 het belangrijkste speerpunt. Ook is waar mogelijk aandacht besteed aan het uitbreiden en doorontwikkelen van de content en het continu aanbrengen van kleine verbeterpunten voor de dagelijkse gebruiker. 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 invoering van de zogenoemde omgevingsvergunning (WABO) voorbereid. Er zijn in dat opzicht ook voorbereidingen getroffen om de omgevingsvergunning ook digitaal beschikbaar te stellen. Dit wordt in 2010 verder opgepakt.

Verantwoording

Gebleken is dat de kosten verbonden aan de plannen in 2009 niet konden worden gedekt uit de bestaande budgetten. De gemeenteraad heeft voor 2010 voor het project 'andere overheid' extra middelen beschikbaar gesteld. Daaruit kan ook een deel van de activiteiten uit het Meerjarenplan Internet worden gefinancierd.

Verantwoording

Niet gerealiseerd, zie ook verantwoordingstekst.

7,0

Niet gerealiseerd, plek 67

20%

Speerpunt 2 Betrokkenheid inwoners, bedrijven en instellingen

Activiteit 2.1

Beoordelen en waar mogelijk verbeteren van de betrokkenheid van burger bij het dagelijks beheer en de leefbaarheid in de wijken en kernen.

Aanleiding

Hoofdstuk 7a van deze programmabegroting gaat in op de betrokkenheid van de burger bij het beleid. De raadsgriffie

speelt hier een actieve rol in. In dit hoofdstuk richten wij ons op de communicatie met en de betrokkenheid van de burger bij het dagelijks beheer van openbare ruimten en bij de leefbaarheid in wijken en kernen. In september 2007 werd het wijkwethouderschap in de gemeente Wijchen geïntroduceerd. Naar aanleiding van een eerste evaluatie in de zomer van 2008, zal het wijkwethouderschap verder ontwikkeld worden en daar waar nodig is verbeterd worden. In 2009 moet het wijkwethouderschap verder vorm gaan krijgen.

Wat willen we daarmee bereiken?

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

Wat gaan we de komende jaren doen?

In 2009 gaan we het wijkwethouderschap doorontwikkelen. Ook de plaats en de positie van de wijkcontactadviseurs en de leefbaarheidsgroepen zullen daarin meegenomen worden.

Verantwoording

In 2009 is een evaluatie van het wijkwethouderschap afgerond. De aanbevelingen zijn gebruikt voor een extern onderzoek naar het functioneren van de leefbaarheidsgroepen. Een advies met conclusies en aanbevelingen wordt aangeboden aan de gemeenteraad. Op basis hiervan worden, mogelijk mede op basis van het coalitieakkoord in 2010, verdere afspraken gemaakt.

In 2008 is gestart met de ontwikkeling van wijkontwikkelingsplannen. Na een stoeve 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. De raad heeft bij de behandeling van de kadernota in 2008 besloten hiervoor geen middelen beschikbaar te stellen in de begroting 2009.

Verantwoording

Er zijn geen middelen beschikbaar gesteld om het wijkwethouderschap verder te ontwikkelen.

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.

Verantwoording

5,9

6,5

6,6

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

Aanleiding

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

Wat willen we daarmee bereiken?

Wij willen de inwoners, ondernemers, belangengroeperingen en andere doelgroepen optimaal laten deelnemen in de

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

Wat gaan we de komende jaren doen?

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

Verantwoording

De daadwerkelijke uitwerking van de door de raad vastgestelde nota burgerparticipatie heeft door een andere prioriteitstelling vanuit de griffie en mede veroorzaakt ook door het uitdienst treden van de zittende griffier vertraging opgelopen. Dat wordt in 2010 door de nieuwe griffier opgepakt. Het team communicatie biedt hier verdere ondersteuning aan.

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 2009 buigen. Voor het thema is € 10.000 op jaarbasis door de gemeenteraad beschikbaar gesteld.

Wat zijn de prestatie-indicatoren/mijlpalen?

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

Verantwoording

7,2

7,2

Samenvatting speerpunten

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

Vergroten van de transparantie en controleerbaarheid naar de burger

De tevredenheidsscore van de gemeentemonitor geeft een jaarlijkse stijging te zien.

De tevredenheidsscore is iets lager uitgevallen dan ingeschat. Niettemin laat Wijchen in vergelijking tot andere gemeenten in de cijfers een prima indruk achter.

Optimaliseren "klantenservice niveau

- de telefonische bereikbaarheid van de gemeente voldoet op alle fronten aan de landelijke normen voor overheidsinstellingen;

-In 2008 is geconstateerd dat de telefonische bereikbaarheid van de frontoffices aan de landelijke normen voldoet. In 2010 wordt er opnieuw gemeten en worden er eventuele maatregelen getroffen om de backoffices ook aan deze norm te laten voldoen.

- burgers waarderen de fysieke bereikbaarheid van het gemeentekantoor en het Molenhuis met gemiddeld een 7,5;

7,7

- burgers waarderen de parkeergelegenheid bij het gemeentekantoor en het Molenhuis met gemiddeld een 6,5

7,2

- burgers waarderen het telefonisch meldpunt (wijkbeheer) met gemiddeld een 7,0;

7,3

- 80% van de ingekomen brieven wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld;

We voldoen ruimschoots aan de norm van 80% binnen 5 werkdagen voor wat betreft de beantwoording van brieven.

- het aantal gegrond verklaarde klachten en toegekende bezwaarschriften is lager dan in 2008;

Het aantal gegrond verklaarde klachten is in 2009 iets gestegen. In totaal zijn vier klachten gegrond verklaard. Overigens blijkt dat het aantal klachten toeneemt. Dat is niet symptomatisch voor Wijchen. Dit blijkt regionaal ook het geval te zijn. Het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften is gelijk gebleven.

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

7,3

- Er zijn in het kader van het kwaliteitshandvest geen dwangsommen uitgekeerd wegens te laat beslissen.

Er zijn in 2009 geen dwangsommen uitgekeerd.

Beoordelen en verbeteren digitale communicatie en dienstverlening

- eind 2008 kan minimaal 50% van alle gemeentelijke producten door middel van een elektronische transactie via de website worden verstrekt;

- burgers waarderen de informatie via de website met gemiddeld een 7,5;

7,0

- de website van Wijchen stijgt naar een plek bij de eerste 50 op de landelijke ranglijst van gemeentelijke

Programma 7b

Bestuur

	websites;	Plaats 67
	- het aantal bezoeken op de website is in 2009 met minimaal 10% toegenomen ten opzichte van 2008.	20%
Betrokkenheid inwoners, bedrijven en instellingen		Verantwoording
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;	5,9
	- de burgers beoordelen het vertrouwen in B&W met minimaal een 6,8;	6,5
	- de burgers beoordelen de kwaliteit van het gemeentebestuur met gemiddeld een 6,8.	6,6
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;	7,2
	- burgers waarderen de duidelijkheid van de informatie van de gemeente met gemiddeld een 7,0.	7,2

Overige prestatie indicatoren

	Wijchen 2008	Gemiddeld 2008	Streefwaarde 2009	Verantwoording indicatoren
Aantal ingediende bezwaarschriften WOZ-waarde (Bron: eigen administratie)	800	600	550	523
Aantal toegewezen bezwaarschriften WOZ-waarde (Bron: eigen administratie)	480	300	220	130
Oordeel burger over duidelijkheid regels (Bron: <i>waarstaatjegemeente.nl</i>)	1)	1)	6,5	6,8 (6,6 ²)
Oordeel burger over ontbreken van regels (Bron: <i>waarstaatjegemeente.nl</i>)	1)	1)	>6,5	5,6 (5,6 ²)
Oordeel burger over tegenstrijdige regels (Bron: <i>waarstaatjegemeente.nl</i>)	1)	1)	>6,5	6,0 (5,7 ²)
Oordeel burger over informatie via kranten (Bron: <i>waarstaatjegemeente.nl</i>)	1)	1)	7,2	7,4 (7,3 ²)
Oordeel burgers informatie via website (Bron: <i>waarstaatjegemeente.nl</i>)	1)	1)	7,5	6,9 (7,0 ²)
Plek op landelijke ranglijst websites (Bron: <i>waarstaatjegemeente.nl</i>)	1)	1)	<50	11 ³)
Percentage aanbod elektronische dienstverlening (overheidsdoelstelling = 65%) (Bron: <i>Advies AndereOverheid.nl</i>)	54,6%	60,0%	>60,0%	55,0%

¹) In 2008 heeft de gemeente niet deelgenomen aan *waarstaatjegemeente.nl*.

²) Gemiddelde van de deelnemers aan *waarstaatjegemeente.nl* 2009 in de klasse 25.000-50.000 inwoners.

³) Gemeten in juni 2009. In november 2009 stond Wijchen op een 67^{ste} plaats (bron: *monitor.overheid.nl/jaaronderzoek*).

Programma 7a en 7b Politiek en Bestuur

Financiële informatie

	Oorspronkelijke Begroting	Geactualiseerde Begroting	Realisering	Realisering
	2009	2009	2009	2008
Lasten				
Nieuw beleid structureel	100	100	100	51
Nieuw beleid incidenteel	11	11	8	9
Onontkoombaar structureel	318	318	318	
Onontkoombaar incidenteel	32	32	32	80
Bestaand beleid	5.707	6.915	7.275	10.888
Ombuigingen/bezuinigingen				
Totale lasten	6.168	7.376	7.733	11.028
Baten				
Nieuw beleid structureel				
Nieuw beleid incidenteel				11
Onontkoombaar structureel				
Onontkoombaar incidenteel				80
Bestaand beleid	41.813	42.691	48.387	43.211
Ombuigingen/bezuinigingen				
Totale baten	41.813	42.691	48.387	43.302
Saldo voor bestemming	35.645	35.315	40.654	32.274
Mutatie bestemmingsreserves				
Verkiezingen			-2	
Pensioenen wethouders			-1.220	
Onttrekking reserve legionella bacterie			36	
Onttrekking reserve conversie aandelen Vitens			179	
Onttrekking aan reserve vacature financiën		0	15	
Onttrekking reserve WMO		0	59	
Onttrekking algemene reserve incidenteel		590	78	
Dubbele incidentele dekking in begroting		1.156	830	
Lagere onttrekking aan reserve legaat van Cooth		5	3	
Geen dotatie nieuwbouw gemeentekantoor		20	-757	
Onttrekking afschrijvingsreserve Molenhuis		18	18	
Brandveiligheid gemeentekantoor		13	21	
Afschrijvingsreserve werf		27	26	
Mutatie bestemmingsreserves				

Programma 7a en 7b Politiek en Bestuur

Onttrekking ten behoeve van het opleidingsbudget	0	20
Storting van saldo decentrale arbeidsvoorwaarden		-16
Dotatie winstneming Bijsterhuizen		-4.904
<i>Saldo na bestemming</i>	<u>37.144</u>	<u>35.043</u>
Verschil rekening / begroting na bestemmingsreserves		<u>-2.101</u>

Toelichting*Analyse verschil rekening / begroting na bestemmingsreserve*

Voordelig Nadelig

Hogere uitgaven raadsleden- en onkostenvergoedingen		9
Lagere kosten voor opleiding en cursussen	20	
Minder kosten voor raadsactiviteiten	13	
Lagere kosten voor voorlichting en communicatie	7	
Hogere doorbelasting kosten huisvesting (kasteel/raadhuis en koetshuis)		20
Meer uitgaven presentiegelden raadscommissies		5
Lagere kosten van de rekenkamercommissie	18	
Minder doorbelasting kosten van de kostenplaats griffie	30	
Lagere kosten uitbestede werkzaamheden voor ondersteunende activiteiten	10	
Lagere uitgaven kosten accountant	16	
Lagere kosten voor de nieuwe vergaderstructuur raad	5	
Lagere loonkosten college	35	
Kosten externe adviezen		7
Lagere doorbelasting kosten diverse afdelingen	20	
Lagere wachtgelduitkeringen	42	
Meer pensioenuitkeringen		96
Hogere contributie VNG		13
Lagere doorbelasting kosten diverse afdelingen (alg. ondersteunende activiteiten)	85	
Hogere kosten representatie		16
Lager kosten commissie bezwaar en beroep AWB	9	
Voorlichting via internet		31
Hogere doorbelasting kosten afdelingen inz. Planning en control		33
Lagere kosten toezichtfunctie GR-en	8	
Lagere doorbelasting kosten afdelingen inzake bestuurlijke samenwerking	7	
Lagere bijdrage Stadsregio	3	
Er is een storting in de reserve pensioenen wethouders gerealiseerd		1.220
De geraamde storting van €46.000 is met het bovenstaande achterwege gebleven	46	
Hogere doorbelaste kosten Basisregistratie Personen		19
Hogere doorbelaste kosten overig		18
Hogere kosten verkiezingen (potloodstemmen)		11
Crematie op kosten gemeente		3
Lagere opbrengsten Burgerlijke stand		11
Hogere opbrengsten reisdocumenten	12	
Hogere algemene uitkering uit het gemeentefonds (afrekening voorgaande jaren en bijstelling maatstaven)	292	
Lager dividend 2008 van de Bank voor Nederlandse Gemeenten dan geraamd.		6
Aanpassing van balanswaarde verstrekte leningen Stimuleringsfonds Volkshuisvesting te Hoevelaken en ontvangen rente 2009		14
Hogere exploitatiekosten gemeentelijke woningen en gebouwen		28
Lagere exploitatielasten overige gemeentelijke eigendommen	5	
Hogere kosten en kapitaallasten van legionellabestrijding en beveiliging gemeente eigendommen		12
Overschot onvoorzien structureel	38	
Lager kosten schadevergoedingen onderwijs	7	
Afgeboekte stelposten		167

Programma 7a en 7b Politiek en Bestuur

Toelichting*Analyse verschil rekening / begroting na bestemmingsreserve*

Voordelig Nadelig

Lagere uitgaven voor overige schadegevallen (buiten het onderwijs)	27	
Uitkering liquidatiesaldo IZA-Nederland		12
Hogere opbrengst OZB woningen van eigenaren	102	
Hogere opbrengst OZB niet-woningen van eigenaren	182	
Hogere opbrengst OZB niet-woningen gebruikers	38	
Hogere kosten van heffing en invordering OZB		22
Lagere kosten WOZ-administratie, door minder uitbestede werkzaamheden	69	
Lagere opbrengst toeristenbelasting		8
Hogere opbrengst hondenbelasting	21	
Lagere opbrengst reclameborden		12
Het overschot van de kostenplaats rente is groter dan geraamd	133	
Budgetoverheveling inzake implementatie belastingsamenwerking		90
De kostenplaats Bijsterhuizen geeft een overschot te zien:	52	
Nadelig saldo loonkosten projecten Openbare Werken		76
Nadelig saldo loonkosten Bouwgrondexploitatie		335
Het saldo van de resultaten van de doorbelasting van de kosten van de afdelingen zijn lager dan geraamd	412	
Mutaties met reserves op functie 980.0		1.571
	<hr/>	<hr/>
Totaal	1.764	3.865
	<hr/>	<hr/>
Vershil		-2.101