

4.1 Bestuur en gemeentelijke dienstverlening

Wat willen we bereiken?



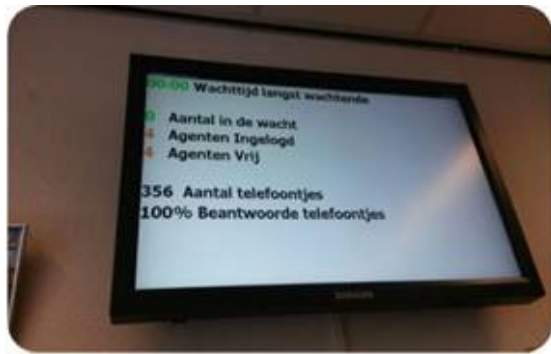
1. Verbindingen leggen tussen verschillende segmenten van de samenleving
2. Voortzetting samenwerking tussen Stichtse Vecht, Weesp en Wijdemeren op lopende samenwerkingstaken.
3. Tevreden inwoners en ondernemers over de dienstverlening.
4. Een participatieve- gebiedsgerichte werkwijze.
5. Betere focus op hoofdlijnen beleid.
6. Versterking van het vertrouwen van onze inwoners in het bestuur.
7. Het verder professionaliseren en digitaliseren van de communicatie met onze inwoners.

Stichtse Vecht is een jonge, zelfbewuste gemeente, bestaande uit 12 kernen met elk een eigen karakter. Grote uitdagingen vragen om heldere keuzes, innovatie en oplossingen met lef en oog voor de menselijke maat. Inwoners kunnen op ons rekenen en wij rekenen ook op de inwoners. Daarom stimuleren en versterken wij initiatieven uit de samenleving en ontwikkelen werkwijzen om de samenleving (nog) beter van dienst te zijn. Naast het gebiedsgerichte werken zien we ook kansen in regionale samenwerking. Voor de taken Sociaal domein belastingen en de handhaving Drank en Horecawet werken we samen in SWW verband. Zoals uitgewerkt in 'Focus op morgen' bouwen we verder aan een krachtige positie van onze gemeente binnen de Noordvleugel en de U10 om uit te groeien tot een zelfbewuste gesprekspartner met een positie die recht doet aan de gemeenteomvang. We willen een uitstekende en stevige samenwerkingspartner zijn, die samenwerkt in wisselende coalities en kiest voor een actieve, initiërende rol in de regio en die het verschil maakt in de regio.

In 2016 willen wij het volgende gaan bereiken:

De gemeentelijke communicatie draagt eraan bij dat het bestuur in verbinding met de samenleving haar taken uitvoert en dat verbindingen gelegd worden tussen verschillende segmenten van de samenleving onderling. Wij kiezen voor het op participatieve- gebiedsgerichte wijze tot stand komen van beleid. Wij maken breed gebruik van moderne technieken om de communicatie met onze inwoners op een hoger peil te brengen. Wij zorgen er voor dat inwoners en ondernemers tevreden zijn over de dienstverlening en communicatie van de gemeente. Om dit te bereiken is onze dienstverlening klant- en servicegericht. Digitaal waar het kan en persoonlijk waar nodig.

Wat gaan we daarvoor doen?



1. Voortzetten transparante en interactieve bestuursstijl.

- De griffie versterkt de strategische positie van de raad door optimaliseren van de Raadskalender, het inschakelen van de raad aan de voorkant van grote beleidsprojecten (zoals de toekomstvisie “Focus op overmorgen” en de toekomst van de regionale samenwerking) en de versterking van de Planning- en Controlcyclus.
- De griffie bereidt de raad voor op de rol in de netwerksamenleving.
- Onze communicatie met inwoners, organisaties en bedrijven geven wij gestalte met gebruikmaking van moderne technieken en conform vastgestelde uitgangspunten uit het communicatiebeleidskader.
- De visies over online communicatie werken wij (verder) uit.
- Het actieprogramma gebiedsgerichte communicatie voeren wij verder uit in 2016.

2. Verder vormgeven bestuurlijke samenwerking.

- Met de gemeenten Weesp en Wijdmeren werken we op de taken Sociaal domein belastingen en de handhaving Drank en Horecawet samen. De laatste periode van 2015 zal worden benut om in goed gezamenlijk overleg tussen de drie gemeenten te kijken wat in de samenwerking realistisch en wenselijk is.
- In 2016 start formeel de uitvoeringsorganisatie van de taak Belastingen.
- De samenwerking in de U10 zetten wij voort en we leveren via de stadsregio een bijdrage aan de uitvoering van de economische agenda van de Noordvleugel en de Economic Board Utrecht, daarnaast continueren we onze bijdrage aan de uitvoering voor de andere onderwerpen die in de U10 samen delen, te weten: mobiliteit, wonen energietransitie, ruimte en bovenregionale thema's sociaal domein.

3. Verder uitbreiden, professionaliseren en digitaliseren van de dienstverlening

- Uiterlijk in 2017 moeten inwoners en bedrijven zaken die ze met de overheid regelen, digitaal kunnen afhandelen. Om hieraan te kunnen voldoen breiden we de digitale dienstverlening in 2016 verder uit.
- De dienstverlening van het klantcontactcentrum (KCC) breiden wij uit met taken op gebied van Wijken en Kernen en Ontwikkeling. Daarnaast breiden we de social media kanalen op het gebied van dienstverlening uit.
- Wij stimuleren inwoners, organisaties en ondernemers om zoveel mogelijk gebruik te maken van het digitale kanaal. Voor inwoners sluiten wij aan op ‘Mijn Overheid’ en voor bedrijven op E-herkenning.
- In de eerstelijns dienstverlening werken we, waar mogelijk, samen met de gemeenten Weesp en Wijdmeren. Wij investeren in het sturen op kwaliteit van dienstverlening.
- Wij investeren in het sturen op kwaliteit van dienstverlening.

4. Doorontwikkelen participatief- gebiedsgericht werken

- Wij geven vorm en invulling aan gebiedsgericht werken 2.0. Het gaat onder andere om bewuste keuzes in rolneming bij samenwerkingsverbanden (regisseren, partneren, faciliteren of loslaten), om meer zelfsturing van bewonersgroepen, om gebiedsgerichte communicatie en om een betere aansluiting bij het sociaal domein.
- In 2016 hebben alle kernen een actueel dorpsontwikkelingsplan. Via een integraal programma pakken wij de voortgang van de leefbaarheidthema's in de diverse kernen aan en bewaken deze.
- Wij bieden omgevingsmanagement bij majeure projecten, trajecten en initiatieven die in de kernen spelen.

- Vanaf 2016 geven wij, door middel van digitale kernagenda's, inzicht in de geplande werkzaamheden en activiteiten in de kernen.
- Wij ontwikkelen beleidslijnen op basis van de ervaringen in de proeftuin Nieuwer Ter Aa voor de zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid in kleine kernen.

5. Het professionaliseren van de communicatie en ontwikkelen van digitale en sociale media

- Het digitale kanaal wordt nog meer het voorkeurskanaal voor de communicatie met onze inwoners
- Wij ontwikkelen digitale tools om de inwoners, naar hun eigen behoefte en/of via abonnementsvormen, informatie van de gemeente te verstrekken (Mijn gemeente.nl)
- Wij geven uitvoering aan een actieprogramma gebiedsgerichte communicatie, met onder meer een wijkagenda.
- Wij zetten ook met communicatie actief in op het leggen van verbindingen met de samenleving en het verkleinen van de afstand tussen bestuur en samenleving.

Effect- en prestatie-indicatoren

Kengetallen en prestatie-indicatoren	E/P	Bron	2016	2017	2018	2019
Website						
% Digitale aangevraagde producten	P	Meting	65%	70%	75%	75%
% Online gemaakte afspraken	P	Meting	65%	70%	70%	75%
Vindbaarheid van informatie op Website*	E	KCM	7,3	7,5	7,6	7,8
Telefonie						
% Telefonische bereikbaarheid op algemeen nummer	P	CCM	92%	94%	96%	96%
% Klanten dat direct telefonisch wordt geholpen door 1e lijn KCC	P	KCS	70%	70%	70%	70%
Klanttevredenheid telefonische dienstverlening*	E	KCM	7,3	7,5	7,6	7,8
Balie						
% klanten dat vooraf een afspraak heeft gemaakt	P	Meting	94%	95%	96%	96%
Klanttevredenheid fysieke dienstverlening*	E	KCM	7,8	7,9	8	8

E/P: geeft aan of de indicator een effect- of prestatie-indicator is. KCM=Klantcontactmonitor; CCM=Callcentre-applicatie TIC; KCS=Klantcontactstelsel.

* Klanttevredenheidonderzoeken worden per kanaal continu uitgevoerd d.m.v. de Klantcontactmonitor. Omdat eerder gestart is met het meten van de fysieke dienstverlening zijn deze scores hoger ingeschaald dan die van telefonie en website.

**De doelstellingen van het bereikbaarheidspercentage zijn bijgesteld t.o.v. de programmabegroting 2014. In de praktijk blijkt dat het uitvoeren van de nieuw overgenomen taken en kanalen meer tijd kost. Het bereikbaarheidspercentage van 98% is daardoor niet haalbaar. Ook landelijk is het streefpercentage naar beneden bijgesteld.

Wat gaat het kosten?

Bestuur en dienstverlening

Bestuurlijk thema	Soort kosten	Rekening 2014	Begroting 2015	Begroting 2016	Begroting 2017	Begroting 2018	Begroting 2019
Bestuur	Interne doorbelasting	3.736.473	3.779.668	3.824.141	3.731.027	3.664.593	3.652.397
	Kapitaallasten	0	0	25.300	24.640	23.980	23.320
	Overige lasten	3.041.040	2.581.918	2.320.481	2.308.954	2.312.530	2.343.713
	Baten	-223.995	0	0	0	0	0
	Saldo	6.553.518	6.361.586	6.169.922	6.064.621	6.001.103	6.019.430
Bestuurlijke samenwerking	Overige lasten	209.026	297.031	356.166	261.011	261.011	261.011
	Baten	-49.967	0	0	0	0	0
	Saldo	159.059	297.031	356.166	261.011	261.011	261.011
Participatief- / gebiedsgericht werken	Interne doorbelasting	690.239	568.951	556.542	549.473	544.259	543.363
	Overige lasten	316.590	243.311	215.017	215.017	215.017	245.017
	Baten	-750	0	0	0	0	0
	Saldo	1.006.079	812.262	771.559	764.490	759.276	788.380
Dienstverlening	Interne doorbelasting	1.831.411	1.439.066	1.554.482	1.533.596	1.518.802	1.516.058
	Kapitaallasten	730	707	678	659	0	0
	Overige lasten	588.909	583.957	618.277	618.277	618.277	490.277
	Baten	-1.214.742	-1.360.005	-1.415.005	-1.440.005	-1.440.005	-1.085.005
	Saldo	1.206.308	663.725	758.432	712.527	697.074	921.330
Saldo van baten en lasten	8.924.965	8.134.604	8.056.079	7.802.649	7.718.464	7.990.151	
Mutaties reserves	Toevoeging aan reserves	0	276.124	276.124	276.124	0	0
	Onttrekking uit reserves	0	-10.625	0	0	0	0
	Saldo	0	265.499	276.124	276.124	0	0
Resultaat		8.924.965	8.400.103	8.332.203	8.078.773	7.718.464	7.990.151

Bestuur

Lasten

Bij de jaarrekening 2014 is € 84.950 overgeheveld naar 2015 voor het actieprogramma participatief en gebiedsgericht werken. Dit budget is in 2016 niet meer beschikbaar.

In de Voorjaarsnota 2015 zijn de financiële effecten van het raadsprogramma vanaf 2016 ingezet als dekkingsmiddel. Het in 2015 opgenomen budget voor de kwaliteitsimpuls inwoners en partners groot € 40.000 is hierdoor vanaf 2016 niet meer beschikbaar.

In de Meicirculaire 2014 is het budget Verkiezingen in 2015 incidenteel opgehoogd met € 79.643 voor het organiseren van de waterschapsverkiezingen. Dit bedrag is niet meer beschikbaar in 2016.

Bestuurlijke samenwerking

Lasten

Door het intrekken van het verplichte samenwerkingsverband regio Utrecht (BRU) is in de begroting 2015 de regiobijdrage van € 3,10 per inwoner vanaf 2017 vrijgevallen. De tien gemeenten binnen de U10 willen de samenwerking in de stadsregio Utrecht voortzetten. Voor deze gemeentelijke samenwerking U10 gaan gemeenten uit van een bijdrage van € 1,50 per inwoner. Daarnaast wordt een bijdrage aan de Economic Board Utrecht van € 1,00 per inwoner structureel in de Programmabegroting 2016 en verder opgenomen.

Participatief-/gebiedsgericht werken

Lasten

In de voorjaarsnota 2015 zijn de financiële effecten van het raadsprogramma vanaf 2016 ingezet als dekkingsmiddel. Hierdoor is het werkbudget gebiedsgericht werken van € 30.000 vanaf 2016 niet meer beschikbaar en daardoor opgenomen op de lijst van bestuurlijke wensen.

Dienstverlening

Lasten

De interne doorbelastingen dienen om de indirecte kosten te verdelen over de programma's. Jaarlijks worden deze geactualiseerd en resulteert dit in verschuivingen binnen de bestuurlijke thema's en over de programma's. In 2015 is incidenteel € 20.000 ter beschikking gesteld ten behoeve van reisdocumenten. Dit extra budget vervalt vanaf 2016.

Mutaties reserves

Dit betreft een storting in de bestemmingsreserve opbouw voorziening pensioenverplichting wethouders.