

1. Bestuur, dienstverlening en veiligheid

Portefeuillehouder	Thema
Alle collegeleden Victor Molkenboer	Interactie met de samenleving Regionale Samenwerking, Openbare orde en Veiligheid, Personeel en Organisatie, Dienstverlening)
Bob Duindam	Verbonden partijen
Margot Stok	Participatie
Cor van Tuijl	Handhaving

1. Kern programma

De vergroting van de bestuurskracht door samenwerking is een belangrijk thema. De ambtelijke fusie met Oudewater is een belangrijk onderdeel. Daarnaast werken we verder aan de integrale kwaliteit van de dienstverlening en de objectieve en subjectieve veiligheid.

2. Het volgende willen we op de middellange termijn bereiken

De komende jaren gaan we de volgende resultaten realiseren.

Te bereiken effect	
1	Samenwerking
1.1	Regionale Samenwerking Versterking van het lokale bestuur – op dossiers die gemeente Woerden alleen niet optimaal kan organiseren – door samen te werken met gemeenten in de regio, met een focus op het Groene Hart en de stedelijke regio van Utrecht. Een steviger positionering van Woerden in de regio en van het Groene Hart binnen de Randstad.
1.2	Verbonden Partijen We hebben voor college en raad een duidelijk kader voor verbonden partijen, op basis waarvan we kunnen besluiten tot nieuwe verbonden partijen en waarmee we de sturing op bestaande verbonden partijen verbeteren. We willen tijdig kunnen ingrijpen bij afwijkingen. We streven naar een consistente samenwerkingsregio. De raad wordt goed geïnformeerd over de verbonden partijen en de besluiten worden onderbouwd vanuit het vastgestelde kader.
2	Dienstverlening
2.1	Kwaliteit van dienstverlening Tevredenheid en waardering voor de kwaliteit van de dienstverlening. We scoren minimaal het rapportcijfer 8 bij het doorlopende balie-tevredenheidsonderzoek. Voor huwelijksvoltrekkingen streven we naar minimaal een 8. Bij het afhandelen aan de telefoon streven we naar een 7.
3	Veiligheid
3.1	Veilig gevoel Samen met actieve burgers zorgen wij voor een (sociaal) veilige woon-, werk- en leefomgeving.
3.2	Handhaving Handhaving volgens het door de raad vast te stellen handhavingplan.
4	Participatie Inwoners en organisaties vinden dat zij goed geïnformeerd worden en op relevante zaken voldoende gelegenheid hebben om mee te denken. Ze worden aan de voorkant betrokken en bouwen mee aan oplossingen. Zij ervaren de gemeente als ondersteunend bij hun initiatieven. Inwoners zijn structureel betrokken bij het monitoren en bijsturen van de gemeente als het gaat om de kwaliteit van de informatievoorziening en interactie tussen gemeente en haar inwoners. Doelstelling is een stijgende trend.
5	Organisatie en organisatieontwikkeling De gemeentelijke organisatie sluit wat betreft sturing, structuur, cultuur, processen en medewerkers aan bij maatschappelijke ontwikkelingen. De organisatie is naar buiten gericht.
6	Samenwerking met Oudewater Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening (producten en diensten). Gezamenlijk een steviger partij richting partners als provincie en andere overheden.
7	Gemeentehuis We willen een organisatie zijn die de verbinding zoekt met burgers, ondernemers en instellingen etc. Daarnaast willen we een flexibele organisatie zijn en vanuit opgaven integraal werken. Bovendien willen we de afstand verkleinen tussen het bestuur en de organisatie. Mede in het licht hiervan realiseren we andere huisvesting.

3. In 2015 realiseren we de onderstaande resultaten

Om de beoogde resultaten op de middellange termijn te realiseren, realiseren we in 2015 datgene wat in onderstaande tabel is opgenomen.

Resultaat 2015	Realisatie
1. Regionale samenwerking 1.1 U10 Deelname in de U10, met name op de terreinen economie, duurzaamheid en wonen. 1.2 Samenwerking Groene Hart We nemen deel aan het bestuursconvenant samenwerking regio Alphen aan den Rijn-Gouda-Woerden. Nog in 2014 wordt een samenwerkingsagenda voor het Groene Hart opgesteld, om vooral op de terreinen: ruimtelijke ontwikkeling, infrastructuur, kleine kernen, economie, sociaal domein, wonen en energie transities gezamenlijk de kansen en uitdagingen aan te pakken. 1.3 Verbonden partijen Kaders Nog in 2014 leggen we de raad een kaderstellende nota voor. Deze willen we in 2015 uitwerken en implementeren in de P&C-cyclus en in de onderscheiden bestuurlijke en ambtelijke rollen. Hierbij is vooral ook de rolverdeling tussen enerzijds opdrachtgever en eigenaar en anderzijds college- en raadsleden in dagelijkse en algemene besturen van belang. Sturen op verbonden partijen We ontwikkelen goede informatie over de risico's van de verbonden partijen, om zo nodig tijdig sturingsmaatregelen te kunnen nemen. We bereiden conform het coalitieakkoord 2014-2018 een taakstellende efficiëntiekorting op de verbonden partijen voor, die in 2016 € 50.000,- oplevert en daarna structureel € 100.000,-.	Deelname In 2015 worden de eerste resultaten hiervan uitgewerkt vanaf 2016 € 50.000,-, daarna structureel € 100.000,-
2. Kwaliteit van dienstverlening 2.1 Professionele organisatie Een goede, slagvaardige, professionele organisatie blijkend uit doorlopend klantonderzoek. Klanttevredenheidsscore gemiddeld 8. 2.2 Reisdocumenten Klanten hoeven voor reisdocumenten nog maar één keer in persoon naar het stadhuis te komen. 2.3 Digitale producten Verder ontwikkelen digitale dienstverlening door het vergroten van het aanbod van digitale producten/diensten aan burgers en bedrijven, maatwerk leveren waar nodig. Realiseren 'toptaken' op de website. 2.4 Klantprocessen Gestroomlijnde primaire klantprocessen. 90% van de primaire klantprocessen zijn geoptimaliseerd.	Score 8 in 2015 2015 2015 In 2015
3. Veiligheid 3.1 Criminaliteit Aanpak georganiseerde criminaliteit door middel van toepassing Bibob-beleid. Hiervoor worden de vergunningsvoorwaarden in de APV voor vestiging winkels en bedrijven aangescherpt en zal extra worden ingezet op controle sluitingstijden en (geluids)overlast. Eerste kwartaal 2015 Handhaving Vaststellen van het handhavingsplan, Daling aantal 'klachten' en 'meldingen openbare ruimte' (mor) in het kader van overlast en veiligheid. Naleven van de horecabeleidsregels.	2015 Daling klachten vanuit de mor met 10%
4. Participatie 4.1 Interactievormen We maken een inventarisatie van interacties tussen gemeente en inwoners. Samen met inwoners worden deze trajecten geëvalueerd en gaan we op zoek naar manieren om dit te verbeteren. Met inbreng van de raad komen we tot een verbetervoorstel. 4.2 Participatie en werkprocessen We onderzoeken de werkprocessen en de verankering van communicatie als onderdeel van de going concern. Ervaringen van inwoners worden betrokken bij een verbetervoorstel. 4.3 Burgerparticipatie We doen een voorstel om inwoners structureel te betrekken bij het vormgeven en verbeteren van de kwaliteit van <ul style="list-style-type: none"> • de informatievoorziening van gemeente naar inwoners • de interactie tussen inwoners en gemeente 	Q1/I 2015 Q3/ 2015 Q4/2015

- 5. Organisatie en organisatieontwikkeling**
- 5.1 Visie**
Er is een helder directieplan over de visie op de organisatie, inclusief invulling van formatie en competenties.
- 5.2 Nulmeting**
Er is een nulmeting ('foto') van de huidige organisatie (kwantiteit en kwaliteit).
- 5.3 Strategisch personeelsbeleid**
Er is op basis van bovenstaande een vernieuwd plan voor strategisch personeelsbeleid.
Uitvoering van het strategisch personeelsbeleid.
Het personeelsbestand is wat betreft omvang en kwaliteit toegerust om te kunnen werken voor twee besturen.
- 6. ICT-plan 2014-2018**
Uitvoering ICT-plan
- 7 Samenwerking met Oudewater**
- 7.1 Planning en samenwerking**
Planning en verantwoording zijn ingericht op het werken voor twee besturen.
- 7.2 Kennis**
Specifieke Oudewaterse en Woerdense kennis en casuïstiek is beschikbaar.
- 7.3 Werken voor twee besturen**
Personeel is toegerust voor het werken voor twee besturen. Competentiegericht personeelsbeleid, instrumenten voor werving, selectie en opleiding van personeel, managementontwikkeling zijn gericht op werken voor twee besturen.
- 7.4 Klantcontactcentrum**
Klantcontactcentrum Oudewater is in de nieuwe vorm operationeel.
- 7.5 Kwaliteit dienstverlening**
De kwaliteit van de dienstverlening aan de inwoners van twee gemeenten verbetert, aan de hand van een kwaliteitsplan, gebaseerd op onderzoeksgegevens en een dienstverleningsconcept.
- 7.6 Werkprocessen**
Werkprocessen worden gestandaardiseerd, lean gemaakt en continu verbeterd. Maatwerkprocessen worden ingeregeld. Conform ontwikkelagenda werkgroepen.
- 7.7 Kosten**
Kosten beperken en zo mogelijk te verminderen.
Kosten als gevolg van frictie (personeel én organisatiekosten) worden planmatig afgebouwd.
- 7.8 Benchmark**
Personele benchmark van de organisatie wijst uit dat numerieke kwetsbaarheid is afgenomen.
- 7.9 Samenwerking**
Samenwerking, met een gezamenlijke organisatie.
Verbetertraject samenwerking
- 8 Gemeentehuis**
In 2015 wordt gewerkt aan de uitwerking van de kaders zoals door de raad gesteld.

Q1/2015

Q1/2015

Q2/2015

Vanaf Q3/ 2015

**Uitvoering in 2015
Gereed in 2016**

2015

2015-2018

**1 januari 2015
2015 en verder**

2015

Het realiseren van de beoogde resultaten geeft de volgende lasten en baten
In onderstaande tabel zijn de uitgaven en inkomsten opgenomen die worden ingezet om de beoogde resultaten te realiseren (in bijlage 4 is een meer gedetailleerd overzicht opgenomen).

	Rekening			Begroting		
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<i>Exploitatie</i>						
Lasten	€ 11.171	€ 11.610	€ 10.353	€ 10.245	€ 10.249	€ 10.054
Baten	€ 2.897	€ 1.107	€ 1.085	€ 1.088	€ 1.090	€ 1.090
<i>Saldo van lasten en baten</i>	€ 8.273	€ 10.503	€ 9.268	€ 9.157	€ 9.159	€ 8.964
<i>Mutatie reserves</i>						
Toevoegingen	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Onttrekkingen	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<i>Saldo mutatie reserves</i>	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Resultaat	€ 8.273	€ 10.503	€ 9.268	€ 9.157	€ 9.159	€ 8.964

In onderstaande tabel zijn de maatregelen uit het coalitieakkoord en maatregelen die zijn genomen na dit akkoord opgenomen. De analyse van de overige verschillen tussen de begroting 2015 en 2014 is opgenomen in bijlage 4.

	Begroting			
	2015	2016	2017	2018
A. Coalitieakkoord				
1 Interactie met burger	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10
2 Uitbreiding college	€ 100	€ 100	€ 100	€ 40
Subtotaal A Coalitieakkoord	€ 110	€ 110	€ 110	€ 50
B. Coalitieakkoord (- = ombuigingen)				
1 Bijdrage VRU	-€ 58	-€ 70	-€ 85	-€ 100
C. Aanvullende maatregelen (- = ombuiging)				
1 U10	€ 76	€ 76	€ 76	€ 76
2 Merk en marketing Groene Hart	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10
3 Uitvoering convenant Groene Hart	€ 50	€ 0	€ 0	€ 0
Subtotaal C Aanvullende maatregelen	€ 136	€ 86	€ 86	€ 86
Totaal	€ 188	€ 126	€ 111	€ 36