

# PROGRAMMA 1 – KWALITEIT

## 1.1 Samenvatting

De filosofie van de organisatieontwikkeling is per 1 januari 2011 verankerd in de organisatie. De filosofie is erop gericht om de dienstverlening voortdurend te verbeteren. In de voorbereiding van de nieuwe organisatieopzet is veel werk verzet.

2010 stond in het teken van de verkiezingen en daarmee van de wisseling van bestuur. Tastbaar beleid, het verantwoordingsdocument van het scheidende college verscheen op woerden.nl, vergezeld van filmmateriaal, waarin elke bestuurder toelichting gaf op de resultaten in zijn of haar portefeuille. De vorming van de nieuwe coalitie en de introductie van het nieuwe college domineerde de bestuurscommunicatie in het tweede kwartaal. Vooralsnog is doorgewerkt volgens het model bestuurscommunicatie, waarbij elke bestuurder een persoonlijke communicatieadviseur heeft. Het programmatisch werken werd verlaten.

Participatie: de folder Inspraak en participatie is ontwikkeld om bezoekers van bewonersbijeenkomsten inzicht te geven in de betekenis van hun bijdrage. De wens om participatie daadwerkelijk vorm te geven leeft ook bij het huidige college. Nieuwe wegen worden ingeslagen. De denktank als een vorm van burgeradvies wordt als model uitgewerkt.

De klant is over het algemeen tevreden over de kwaliteit van dienstverlening, de gemeente Woerden is een gemeente met deskundige en vriendelijke medewerkers, zo blijkt uit het onderzoek. Ook zijn de brieven die burgers ontvangen van de gemeente voor een ruime meerderheid helder en begrijpelijk geschreven. Daarnaast heeft de gemeente een goede website die 24 uur per dag bereikbaar is, maar er zal wel een inspanning nodig zijn om de website actueel te houden en te laten aansluiten bij in de zeer nabije toekomst te stellen eisen. Op de andere servicenormen wordt redelijk goed gewerkt, er is ruimte voor verdere verbetering.

## 1.2 Doelen

Doel-nr.	Thema	Wat			
	<b>1- 15 Dienst-verlening</b>	<b>Wat willen we bereiken?</b>		<b>16-31 Bestuur</b>	<b>Wat willen we bereiken?</b>
1		Onze dienstverlening verder blijven verbeteren	16		Als bestuur hebben wij een verantwoordelijkheid om ons beleid af te stemmen op toekomstige ontwikkelingen. Verwoord in de visie 2022.
2		Het aantal regels vereenvoudigen en waar mogelijk verminderen.	17		Wij willen onze doelen op een efficiënte en doelmatige wijze realiseren.
3		De gemeente is goed bereikbaar voor de klant, is herkenbaar, is duidelijk en levert een kwalitatief goede dienstverlening.	18		Wij willen ambities waarmaken
4		De digitalisering moet verder ingevuld worden.	19		Voortdurend positie bepalen in de regionale ontwikkelingen.
		<b>Wat willen we bereiken concreet?</b>	20		Als gemeentelijke organisatie klaar zijn voor ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, uit de samenleving en vanuit verdergaande regionalisering
5		In 2010 streven we naar een verdere verbetering voor de algemene dienstverlening (landelijk streefcijfer is een 7)			<b>Wat willen we bereiken concreet?</b>
6		De klant ervaart een snelle, flexibele en klantgerichte organisatie (meting aan de hand van een onderzoek bij het burgerpanel)	21		Ambities zijn in evenwicht met de beschikbare financiële middelen en personeel.



7		We realiseren onze dienstverlening op grond van de 10 gemeentebrede servicenormen. Klanten mogen ons er altijd op aanspreken. Klachten lossen we op. Waar nodig passen wij onze werkwijze aan.	22		De doelen uit deze programmabegroting (2010) worden gerealiseerd binnen de financiële kaders van de gemeenteraad.
8		In 2012 wordt 80% van alle binnenkomende vragen door het Klantcontactcentrum beantwoord.	23		Een standpunt innemen over onze visie in de regio
9		We behouden een top-10-klassering in de ranglijst van gemeentelijke websites	24		De gemeentelijke organisatie is een aantrekkelijke werkgever.
		<b>Wat gaan we daarvoor doen?</b>	25		De gemeentelijke organisatie is voorbereid op de toekomst.
10		We realiseren de gemeentebrede en afdelingsspecifieke servicenormen. We communiceren via verschillende kanalen over de servicenormen.	26		Alle medewerkers hebben een resultaat- en ontwikkelingsplan.
11		We organiseren onze klantcontacten via het klantcontactcentrum. In 2010 zijn de acties gericht op het integreren van de afdeling Burgerzaken, het Omgevingsloket, het Wmo-loket en overige loketten in het KCC.			<b>Wat gaan we daarvoor doen?</b>
12		Gekoppeld aan de inrichting van het klantcontactcentrum verbeteren we onze werkprocessen voor producten overeenkomstig de uitgangspunten van onze visie op dienstverlening.	27		De programmabegroting 2010 wordt vertaald in een concernplanning en afdelingsplannen.
13		Een kwalitatieve inhaalslag maken t.a.v. digitale dienstverlening, o.a. digitaal afspraak maken met de gemeente, informatie productbladen vernieuwen en de start van integratie van het KCC in het digitale kanaal.	28		Via startnotities, bijpraatsessies en bestuursrapportages stellen wij de raad in staat om kaders te stellen en bij te sturen zodat ambities en middelen in evenwicht zijn.
14		Klachtenmanagement: we kijken niet alleen of de klacht correct is afgehandeld maar ook of n.a.v. de klacht onze werkwijze en dienstverlening verder verbeterd kan worden.	29		De begroting 2010 bevat een meerjarenperspectief waar inhoudelijke doelen en financiële en personele middelen gekoppeld zijn.
15		Wij sturen op de competenties van de medewerkers, gericht op de kernwaarden van onze organisatie.	30		Wij maken met medewerkers afspraken om resultaatgerichter te gaan werken en begeleiden ze daarbij in hun ontwikkeling
			31		Een eigen onderzoek naar onze positie in de regio en overleg met de regiogemeenten



### 1.3 Realisatie doelen (nr. 1 /m 31)

Toelichting indicator jaarverslag:

0 = conform planning nog niet gestart

1 = volgens planning gerealiseerd of verloopt volgens planning

2= kleine problemen, actie door afdelingshoofd of projectleider

3= problemen, actie door directie/college

Doel-nr.	Resultaat jaarverslag	Toelichting resultaat jaarverslag	Indicatie jaar-verslag
1	Continue proces, de laatste meting vond plaats voor de 2 <sup>e</sup> bestuursrapportage 2010. na de zomer volgt weer een nieuwe meting.		1
2	Gerealiseerd. In 2010 zijn verschillende interne regels vereenvoudigd of geschrapt.		1
3	Continue proces, de laatste meting vond plaats voor de 2 <sup>e</sup> bestuursrapportage 2010. na de zomer volgt weer een nieuwe meting		1
4	Continue proces		1
5	Continue proces, de laatste meting vond plaats voor de 2 <sup>e</sup> bestuursrapportage 2010. na de zomer volgt weer een nieuwe meting.		1
6	Continue proces, de laatste meting vond plaats voor de 2 <sup>e</sup> bestuursrapportage 2010. na de zomer volgt weer een nieuwe meting.		1
7	Continue proces, de laatste meting vond plaats voor de 2 <sup>e</sup> bestuursrapportage 2010. na de zomer volgt weer een nieuwe meting.		1
8	Loopt belangrijkste vragen zijn opgenomen in Vraag Antwoord Combinaties (VAK's.)	Bijhouding landelijke content is gestaakt. Vergt aandacht.	2
9	Behaald.	Klassering volgens deze normering heeft per 1-1-11 opgehouden te bestaan.	1
10	Continue proces, de laatste meting vond plaats voor de 2 <sup>e</sup> bestuursrapportage 2010. na de zomer volgt weer een nieuwe meting.		1
11	Behaald.	KCC gestart per 1-1-2011.	1
12	Behaald.	Groot aantal werkprocessen zijn t.b.v. inrichting KCC beschreven.	1
13	Behaald.		1



14	Resultaat is slechts gedeeltelijk behaald.	Uit het jaarverslag 2009 blijkt dat de klachtenbehandeling op het gebied van bejegening sterk verbeterd is. Omdat daarin de tijd en energie is gestoken is het gehele project klachtenmanagement niet van de grond gekomen. Deze verdiepingsslag wordt in 2011 gemaakt. Daarin worden alle klachten opgenomen en de ervaringen geborgd in de organisatie.	2
15	competenties zijn een vast bestanddeel van de personeelscyclus en met name van de resultaat en ontwikkel plannen		1
16	de visie is vertaald in de nieuwe programmabegroting		1
17	doelen worden vastgelegd en er wordt over de doelen gerapporteerd, er worden onderzoeken gedaan naar efficiency en doelmatigheid		1
18	doelen worden vastgelegd en er wordt over de doelen gerapporteerd.		1
19	zijn veel ontwikkelingen in de regio		2
20	Continue proces	In 2010 heeft een reorganisatie plaatsgevonden om optimaal te kunnen reageren op externe ontwikkelingen. Op het personeelsvlak is de notitie Arbeidsmarktcommunicatie vastgesteld. Zie doelnr. 31 m.b.t. regionalisering.	1
21	in evenwicht	vanuit het project meerjarenperspectief wordt er gekeken naar de toekomst	1
22	zie de financiële paragraaf voor een onderbouwing	In de programmatoelichtingen wordt ingegaan op financiën.	1
23	Er worden stappen gezet.		2
24	Continue proces	Zie arbeidsmarktbeleid en nota Woerden heeft talent. Wordt voortgezet in 2011 met strategisch personeelsbeleid	1
25	gerealiseerd	Per 1 januari is een nieuwe organisatie doorgevoerd. Vanuit de nieuwe organisatie wordt verder gebouwd.	1
26	gerealiseerd		1
27	is gerealiseerd		1
28	is gerealiseerd, gekeken wordt naar nieuwe vormen.		1
29	Gerealiseerd		1
30	gerealiseerd, specifiek opgenomen in resultaat,- en ontwikkelingsplan 2011		1



31	Op deelterreinen (Sociale Zaken) vindt onderzoek plaats. Als uitvloeisel van een bestuurskrachtmeting is in 2010 een onderzoek gestart naar de voordelen van samenwerking in de Lopikerwaard. In 2010 heeft meerdere malen bestuurlijk en ambtelijk overleg tussen de Lopikerwaardgemeenten plaatsgevonden.	1
----	---	---



## PROGRAMMA 1 – KWALITEIT FINANCIEN

	Begroting Primitief 2010	Begroting totaal 2010	Werkelijk 2010	Verschil Begroot- Werkelijk 2010
Lasten	10.243.164	11.105.818	11.333.847	-228.029
Baten	-1.639.775	-1.634.775	-1.940.905	306.130
Saldo Lasten / Baten	8.603.389	9.471.043	9.392.942	78.101

Omschrijving	Begroting Primitief 2010	Begroting totaal 2010	Werkelijk 2010	Verschil Begroot- Werkelijk 2010
Bestuursorganen	2.133.480	2.398.280	2.540.494	-142.214
Bestuursondersteuning college	1.490.239	1.676.265	1.574.134	102.131
Product,- en Meerjarenbegroting	458.997	478.997	494.719	-15.722
Burgerzaken	1.305.987	1.679.096	1.529.342	149.754
Secretarieleges burgerzaken	224.000	224.000	260.730	-36.730
Bestuurlijke samenwerking	16.988	42.688	35.433	7.255
Bestuursondersteuning raad en rekenkamer(funcitie)	561.564	562.644	551.068	11.576
Brandweer en Rampenbestrijding	2.930.806	2.929.606	3.237.781	-308.175
Openbare orde en veiligheid	417.124	431.550	366.422	65.128
Lijkbezorging	703.979	682.692	743.726	-61.034
<b>Totale Uitgaven</b>	<b>10.243.164</b>	<b>11.105.818</b>	<b>11.333.847</b>	<b>-228.029</b>
Bestuursorganen	-28.481	-28.481	-159.160	130.679
Burgerzaken	-5.000	0	-13.660	13.660
Secretarieleges burgerzaken	-934.632	-934.632	-953.894	19.262
Brandweer en Rampenbestrijding	-2.000	-2.000	-152.930	150.930
Openbare orde en veiligheid	-30.950	-30.950	-65.840	34.890
Lijkbezorging	0	0	-13.837	13.837
Baten lijkbezorging	-638.712	-638.712	-581.584	-57.128
<b>Totale Inkomsten</b>	<b>-1.639.775</b>	<b>-1.634.775</b>	<b>-1.940.905</b>	<b>306.130</b>
<b>Saldo programma</b>	<b>8.603.389</b>	<b>9.471.043</b>	<b>9.392.942</b>	<b>78.101</b>

Programma 1 sluit met een voordelig saldo van € 78.101.

Omdat niet alle werkzaamheden volgens planning hebben plaatsgevonden, wordt voorgesteld een bedrag van € 551.925 over te hevelen naar 2011. Hierdoor ontstaat een netto nadelig saldo van € 473.824.

Het netto nadelig saldo wordt veroorzaakt door een mix van afwijkingen. De belangrijkste zijn:

### Bestuursondersteuning college

Per saldo sluit dit product met een voordelig saldo van € 102.131.

Na aftrek van de voorgestelde budgetreserveringen resulteert echter een nadelig saldo van € 14.869.

De budgetten Continue verbeteren, ontwikkelen visie 2025 en Positionering, profilering en promotie zijn niet geheel besteed. Voorgesteld wordt dit restantbudget van € 117.000 te reserveren voor de kosten van de reorganisatie.



De post algemene bestuursvoorlichting is door minder ambtelijke bijstand door de afdeling BMO € 13.577 lager uitgevallen dan geraamd. Door met name hogere kosten voor jubilea en afscheid is de post representatie met € 42.000 overschreden.

### **Burgerzaken**

Per saldo sluit dit product met een voordelig saldo van € 163.415.

Na aftrek van de voorgestelde budgetreservering ad € 318.635 voor de stelpost kapitaallasten KCC resulteert een nadelig saldo van € 155.220.

Er is voor circa € 162.000 aan extern personeel ingehuurd. Dit betreft met name inhuur van front-office medewerkers voor de telefonische bereikbaarheid en inhuur. Voorts is de post huur van externe trouwlocaties is € 10.500 hoger uitgevallen.

### **Brandweer en Rampenbestrijding**

Per saldo sluit dit product met een nadelig saldo van € 157.245.

Dit betreft de incidenteel hogere bijdrage aan de VRU voor 2010 in verband met de deelname van de gemeente Woerden aan de Veiligheidsregio Utrecht (VRU). Hiervan is in het raadsbesluit regionalisering brandweer melding gemaakt.

### **Openbare orde en veiligheid**

Per saldo sluit dit product met een voordelig saldo van € 100.018.

Na aftrek van de voorgestelde budgetreservering van € 83.290 voor het project "doe effe normaal", de monitor leefbaar en veilig en het dierenasiel resteert een voordelig saldo van € 16.728.

### **Lijkbezorging (inclusief baten lijkbezorging)**

Per saldo sluit dit product met een negatief saldo van € 104.324.

De kosten voor het onderhoud aan de algemene begraafplaatsen zijn € 48.000 hoger uitgevallen.

De overschrijding van onderhoud wordt veroorzaakt door inhuur kosten derden t.b.v het groot onderhoud begraafplaats. Deze structureel terugkerende kosten worden vastgelegd in een beheerplan voor de begraafplaatsen.

De baten blijven € 57.128 achter op de begroting omdat de verwachte groei van het aantal overlijdens door de vergrijzingsgolf voorlopig nog uitblijft. Daarnaast neemt het aantal crematies van Woerdenaren sterk toe.

### **Budgetreserveringen**

Doordat niet alle werkzaamheden conform planning in 2010 hebben plaatsgevonden, wordt voorgesteld om een bedrag van € 551.925 over te hevelen naar 2011.

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| • Continu Verbeteren (kosten reorganisatie) | € 117.000 (reserve MJP)         |
| • Budget rekenkamercommissie                | € 33.000                        |
| • Budgetten KCC                             | € 318.635 (87.953, reserve MJP) |
| • Project "doe effe normaal"                | € 13.290                        |
| • Dierenasiel                               | € 50.000                        |
| • Gebiedsmonitor leefbaar&veiligheid        | € 20.000 (reserve MJP)          |

**Totaal budgetreserveringen**

**€ 551.925**



