

Programma Bestuur en Regio

Bestuur en organisatie

Wat wilden we bereiken?

1. Moderne flexibele en adaptieve organisatie

Wat hebben we daavoor gedaan ?

Doorontwikkeling organisatie, onderdelen verzelfstandigen, opleiden en trainen medewerkers

Kwaliteit

Het streven is de organisatie flexibeler te maken door enerzijds verzelfstandiging, maar ook door te ontschotten en meer generalistisch te werken.

Wat heeft het gekost

Exploitatie	Realisatie 2016	Raming 2017	Raming 2017(na wijziging)	Realisatie 2017	Verschil
Lasten					
Bestuur	-3.437.000	-1.860.000	-2.116.000	-1.846.000	270.000
Organisatie	0	0	0	0	0
Totaal Lasten	-3.437.000	-1.860.000	-2.116.000	-1.846.000	270.000
Baten					
Bestuur	442.000	0	0	190.000	190.000
Organisatie	0	0	0	0	0
Totaal Baten	442.000	0	0	190.000	190.000
Resultaat	-2.995.000	-1.860.000	-2.116.000	-1.656.000	460.000

Dienstverlening

Wat wilden we bereiken?

1. Tevreden inwoners, bedrijven en instellingen in Papendrecht

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Uitvoeren van de 12 deelprojecten van het programmaplan dienstverlening

Kwaliteit

1. Werken op afspraak

Gerealiseerd in 2016.

2. Minder wachttijd

Gerealiseerd in 2016 (halvering van de wachttijd op alle producten en diensten) en verantwoord bij de jaarrekening 2016.

3. Klanttevredenheid

Inwoners zouden drie keer per jaar bevestigd worden over openingstijden, digitale producten etc. In 2016 is er doorlopend gevraagd aan de inwoners hoe de dienstverlening werd ervaren. De cijfers waren gemiddeld op alle onderdelen (kwaliteit kanaal, informatie, openingstijden en klantbeleving) een 8,3. Deze manier van bevestiging heeft tot de focus geleid om niet driemaal per jaar de inwoners te bevestigen, maar continue. Vanaf het eerste kwartaal 2018 is de continue klantbevestiging definitief terug en zal in 2019 worden gesteund door technische middelen.

Door de focus te leggen op het verbeteren van de kwaliteit in de basis, is er voor gekozen de benchmark in 2018 uit te voeren, zodat ook de genomen kwaliteitsverbetering meegenomen kunnen worden.

4. Verruimen openingstijden.

Niet eenmaal, maar tweemaal zijn de openingstijden aangepast. Dit gebeurde in april 2016, maar ook in januari 2017, waarbij bij die laatste aanpassing een tweede middag- en avondopenstelling is gerealiseerd om werkenden en (werkende) ouders met kinderen beter van dienst te kunnen zijn. Duidelijk is dat met deze huidige openingstijden is voldaan aan de behoefte van de inwoners.

5. Telefonische bereikbaarheid

Gerealiseerd in 2017. In 2015 werd 80% van de telefoontjes nog doorgezet voor antwoord naar de vak afdelingen. Inmiddels is dit structureel terug gelopen naar 35%. Dat betekent dat 65% van de telefoontjes door de telefoniste direct wordt afgehandeld. We streven naar 80% directe afhandeling eind 2018.

6. Laaggeletterdheid.

Lopend. In 2017 is gestart met het vereenvoudigen van de brieven, behorende bij de werkzaamheden van het team Dienstverlening. Tevens is er een experiment gestart voor het maken van filmpjes over producten en diensten om de informatie over de producten en diensten makkelijker beschikbaar te hebben. In 2018 wordt hier verder vorm aan gegeven.

7. Meldingen Openbare Ruimte.

Gerealiseerd in 2017. Er is niet alleen een app geïntroduceerd voor het doen van meldingen, ook is er een interactieve kaart beschikbaar gesteld op de website om meldingen te zien. De mogelijkheid om meldingen te doen is daarnaast op het meest laagdrempelige niveau neergelegd, te weten anoniem. Maar ook gepersonaliseerd melding doen blijft mogelijk. De communicatie over deze mogelijkheid en het daarbij behorende verwachtingspatroon zijn hierbij op elkaar afgestemd. Afhandeling is te zien op de interactieve kaart en natuurlijk in de openbare ruimte zelf. Daarnaast is ook de wijze van afhandeling gedigitaliseerd, wat zorgt voor een efficiënter werkproces.

8. Publiekshal nieuwe stijl.

Gerealiseerd in 2017. Het open en transparante karakter heeft er toe geleid dat ook gastheerschap is geïntroduceerd. Dit laatste is de komende jaren verder in ontwikkeling.

9. Vernieuwing website.

Gerealiseerd in 2017, waarbij tevens de toptakenfunctie is geïntroduceerd. De 100 pagina's over producten en diensten geven antwoord op ongeveer 95% van de vragen die leven. Dit zorgt ervoor dat informatie beter te beheren is. Vindbaarheid is gerealiseerd door gebruik te maken van het google search principe.

10. Actualiseren kwaliteitshandvest.

Staat op de planning voor het eerste kwartaal 2018.

11. Tariefdifferentiatie.

In september 2016 is in de commissie ABZ de voorkeur uitgesproken om minimaal de discussie te voeren over tariefdifferentiatie. Op dit moment wordt alleen aan kanaalsturing gedaan door het tarief voor een digitaal aangevraagd uittreksel BRP goedkoper te laten zijn dan het wanneer het aan de balie wordt aangevraagd. Dit principe wordt inmiddels door het ministerie van Justitie en Veiligheid ook gebruikt voor de verklaring omtrent het gedrag en zal later ook door de RDW worden ingezet voor een digitaal aan te vragen rijbewijs. De gemeente Papendrecht participeert sinds 2017 in de pilot "Digitaal aanvragen Rijbewijs" van de RDW.

12. Doorvoeren deregulering

Een rapport is in 2017 in het MT behandeld en zal organisatie breed worden uitgevoerd in 2018. Deregulering is in 2017 grotendeels gerealiseerd voor de dienstverlening aan de balies.

Verdere onderwerpen uit het Programmaplan Dienstverlening 2016-2018.

1. Klantvolgsysteem voor de inwoner: mijlpaal 2

Lopend als regionaal project. De implementatie van het Klant- zaak- en archiefsysteem met het bijbehorende 360-graden klantbeeld, dynamische webformulieren en zaakstelsel. Dit project is weliswaar gestart in 2017, maar is door herijking vertraagd.

2. Mijn.overheid.nl

Lopend als regionaal project. Aansluiting op mijn.overheid.nl is gerealiseerd voor de GBD (Belastingen), aansluiting van de overige onderdelen van de organisatie heeft door landelijke technische wijzigingen vertraging opgelopen. Dit geldt voor alle gemeenten.

3. Basisregistratie

Lopend als regionaal project. De informatie vanuit de BRP is inmiddels beschikbaar om de noodzakelijke stappen in het klantvolgsysteem te kunnen zetten.

4. Papendrecht heeft Antwoord

Op onze website is altijd het juiste antwoord vinden. We hebben een uitgebreid digitaal loket (Papendrecht heeft Antwoord) dat inmiddels bestaat uit de meest gestelde vraag-antwoordcombinaties. In 2016 is het geloof gegroeid dat alle informatie beschikbaar maken op de website leidt tot een onoverkomelijk grote workload om dit up-to-date te houden, terwijl de informatie zelden werd gezocht. Gekeken is daarom welke informatie regelmatig werd bekeken en is besloten om van de 350 beschikbare producten- en dienstenpagina's nog 100 pagina's over te houden. De 100 pagina's geven antwoord op ongeveer 95% van de vragen die leven. Dit is beheersmatig goed bij te houden en zorgt ook voor gerichte zoekresultaten.

Moderne en kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

Er is de afgelopen twee jaren een inhaalslag gemaakt om de basis van een goede dienstverlening op orde te krijgen en te houden. De dienstverlening leunt op de volgende pijlers:

- gemotiveerde en goed-opgeleide medewerkers;
- een kwalitatief hoogstaande registratie van gegevens met borging van informatieveiligheid in
- (technische) maatregelen en procedures ter bescherming van de privacy;
- slimme en snelle procedures;
- integraal aangepakte vraagstukken waar dit nodig is;
- de inzet van digitale middelen waar het kan en waar het noodzakelijk is;
- een compacte, maar wel volledige en up-to-date informatievoorziening;
- het gebruik van de traditionele en de nieuwe dienstverleningskanalen om bereikbaar te zijn en te blijven voor onze inwoners, bedrijven en instellingen.

De afgelopen twee jaren is in het bovenstaande al aardig geïnvesteerd om op al deze punten bij te komen. Toch zijn we er nog niet. Landelijke ontwikkelingen zorgen ervoor dat een 8 score niet meer voldoende is, er wordt simpelweg een 10 verwacht. De Basisregistratie Personen heeft deze 10 bijna bereikt in 2017, bij de zelfevaluatie is op juistheid 99,993% gescoord. Het streven voor 2018 is 100%.

Wat wilden we bereiken?

2. Duidelijkheid beeld/impact nieuwe omgevingswet voor inwoners, bedrijven en instellingen in Papendrecht

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Onderzoek extern en intern (vergunningverleners Puza)

Kwaliteit

Dit onderdeel heeft vanuit het project omgevingswet nog geen nader onderzoek verkregen.

Wat wilden we bereiken?

3. Leefbaarheid binnen Papendrecht op orde houden

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Doorontwikkelen van het BOA-team

Kwaliteit

In 2017-2018 is het beleid Leefbaarheid & Veiligheid ontwikkelt. Nieuw is dat dit is gemaakt op basis van data. In de uitvoering worden de toezichthouders gericht op pad gestuurd en worden problemen vaak aangepakt vanuit projecten.

Wat wilden we bereiken?

4. Inwoners voelen zich veilig binnen Papendrecht

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Preventiemaatregelen uitvoeren om overlast en woninginbraken te voorkomen

Kwaliteit

Dit is gebeurd onder andere door de Whatsapp groepen en door de georganiseerde Veiligheidsavonden.

Uitvoeren van het Integrale Veiligheids Plan (IVP) 2016-2020

Kwaliteit

In 2017 is het beleid Leefbaarheid & Veiligheid ontwikkelt. Het IVP en het beleid VTH zijn hierin gecombineerd. Het beleid Leefbaarheid & Veiligheid beschrijft de wijze waarop het bestuur - in samenwerking met anderen - richting geeft aan het lokale beleid voor vergunningverlening, toezicht en handhaving.

Wat heeft het gekost?

Exploitatie	Realisatie 2016	Raming 2017	Raming 2017(na wijziging)	Realisatie 2017	Verschil
Lasten					
Dienstverlening	-1.401.000	-1.169.000	-1.201.000	-1.342.000	-141.000
Baten					
Dienstverlening	590.000	576.000	576.000	657.000	81.000
Resultaat	-811.000	-593.000	-625.000	-685.000	-60.000

Openbare Orde en Veiligheid

Wat wilden we bereiken?

1. Jongerenoverlast beperken

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

De gemeente werkt samen met winkeliers en andere instanties aan oplossingen om de overlast en verloedering tegen te gaan en het wederzijds begrip te vergroten

Kwaliteit

Deze actie maakt onderdeel uit van het Keurmerk Veilig Ondernemen: "schoon, heel en veilig".

Wat wilden we bereiken?

2. Verloedering tegengaan

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

De gemeente werkt samen met winkeliers en andere instanties aan oplossingen om de overlast en verloedering tegen te gaan en het wederzijds begrip te vergroten

Kwaliteit

Deze actie maakt onderdeel uit van het Keurmerk Veilig Ondernemen: "schoon, heel en veilig".

Wat wilden we bereiken?

3. Verkeersveiligheid bevorderen

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Via uitvoeringsprogramma 'Papendrecht bereikbaar'

Kwaliteit

Het programma 'Bereikbaar Papendrecht' is geen beleidsstuk dat vage kaders geeft aan de bereikbaarheidsvraagstukken en verkeersveiligheidsvraagstukken maar geeft richting via een concrete set aan maatregelen. In 2017 is het uitvoeringsprogramma vastgesteld.

Wat wilden we bereiken?

4. Voorkomen woninginbraken en brandveilig maken woningen

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

De deelnemers van het uitvoeringskader zetten zich ook de komende jaren in op onder meer het voorkomen van woninginbraak en het brandveilig maken van woningen. Dit alles in samenspraak met de bewoners

Kwaliteit

De Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid en de politie informeren bewoners over het brand- en inbraakveilig maken van woningen.

Wat wilden we bereiken?

5. Burgers en bedrijven een grotere verantwoordelijkheid geven om bij te dragen aan de veiligheid

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

De gemeente en andere overheidsorganen stimuleren burgers vaker dan vroeger verantwoordelijkheid te nemen, bijvoorbeeld als buurtbewoner of ouder

Kwaliteit

Dit is gebeurd onder andere door de whatsapp groepen en door de georganiseerde veiligheidsavonden. De veiligheidsavond wordt georganiseerd door de Politie, brandweer en de gemeente Papendrecht en is een informatieve bijeenkomst over het thema veiligheid. Ook Whatsapp-groep Veilig Papendrecht, Buurtpreventie Papendrecht, Puur Papendrecht en de ambulancedienst zijn aanwezig om informatie te geven en vragen te beantwoorden. Afgelopen jaar hebben circa 1.000 bezoekers de 3 veiligheidsavonden bezocht.

Wat wilden we bereiken?

6. Voorkomen en beheersen van risico's

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

De gemeente zet met onder meer de partners brandweer, politie en GHOR in om risico's te voorkomen en te beheersen, die kunnen ontstaan door branden, zware ongevallen en rampen

Kwaliteit

De verschillende partijen informeren de bewoners over de risico's die kunnen ontstaan uit branden, zware ongevallen en rampen.

Wat wilden we bereiken?

7. Versterking centrale rol Veiligheidsregio ZHZ om o.a. kwaliteit bevolkingszorg te verbeteren

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Het bureau Gemeente is onderdeel geworden van de Veiligheidsregio als afdeling VRC. Voor gemeenten is het noodzakelijk om zorg te dragen dat de gemeentelijke kolompositie behouden blijft tussen de andere kolommen

Kwaliteit

Deze maatregel is uitgevoerd en de centrale rol in de veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid is daarmee versterkt.

Wat wilden we bereiken?

8. Verbeteren brandveilige leefomgeving

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Aandacht voor niet-zelfredzamen. In de afgelopen jaren is ingezet op zorgcontinuïteit in zorginstellingen, maar ook op ouderen die op een steeds oudere leeftijd zelfstandig blijven (met de nodige ondersteuning)

Kwaliteit

In 2017 is de woonvisie vastgesteld waarin onder andere wordt ingegaan op langer zelfstandig thuis en bijzondere doelgroepen en waarbij is afgesproken dat de Drechtstedengemeenten met relevante partners samenwerken op het gebied van langer en passend thuis.

Wat heeft het gekost?

Exploitatie	Realisatie 2016	Raming 2017	Raming 2017(na wijziging)	Realisatie 2017	Verschi l
Lasten					
Openbare orde en veiligheid	- 2.038.000	- 2.391.000	-2.241.000	- 2.190.000	51.000
Verantwoordelijkheid eigen leefomgeving en bestrijding overlast	-58.000	-33.000	-33.000	-35.000	-2.000
Totaal Lasten	- 2.096.000	- 2.424.000	-2.274.000	- 2.225.000	49.000
Baten					
Openbare orde en veiligheid	2.000	139.000	184.000	161.000	-23.000
Verantwoordelijkheid eigen leefomgeving en bestrijding overlast	20.000	21.000	21.000	20.000	-1.000
Totaal Baten	22.000	160.000	205.000	181.000	-24.000
Resultaat	- 2.074.000	- 2.264.000	-2.069.000	- 2.044.000	25.000

Communicatie

Wat wilden we bereiken?

1. Schrijven in heldere en begrijpelijke taal

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Teksten schrijven op B1 niveau

Kwaliteit

Op de website zijn alle teksten op B1 niveau. Dit is onder andere getoetst door laaggeletterden. Ook elders en bij interne communicatie wordt het B1-niveau steeds meer toegepast. 60 % van de inwoners vindt dat de gemeente duidelijke informatie geeft. Slecht 6 % is het hiermee oneens (bron: monitor communicatie en bestuur).

Wat wilden we bereiken?

2. Concretisering Papendrecht promotie

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

In samenwerking met betrokkenen in de samenleving promotie van Papendrecht verder vorm geven

Kwaliteit

In 2017 is de Stichting Promotie Papendrecht opgericht. Eind 2017 is deze stichting naar buiten getreden met de slogan 'Papendrecht verrast'. Billboards zijn in Papendrecht geplaatst en de website 'Papendrecht verrast' is gelanceerd.

Wat wilden we bereiken?

3. Van buiten naar binnen denken en handelen

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Meer in beeld brengen van initiatieven van inwoners

Kwaliteit

In 2017 zijn hier filmopnames voor gemaakt van diverse projecten. Nu worden deze onder de noemer van "Ons Papendrecht" naar buiten gebracht.

Wat wilden we bereiken?

4. Doorontwikkeling website

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

De website zal in 2017 verder worden vereenvoudigd en ingericht voor optimaal gebruik door bewoners

Kwaliteit

In 2017 is de website geheel vernieuwd: eenvoudiger en toegankelijker. In de *monitor communicatie en bestuur* wordt de website door inwoners beoordeeld met een 7,1, de hoogste waardering in de Drechtsteden.

Wat wilden we bereiken?

5. Social media verder ontwikkelen

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Aanschaf monitoring-software

Kwaliteit

In 2017 is Coosto ingevoerd om social mediagebruik beter te kunnen volgen. Zoals de privacy-wetgeving voorschrijft, wordt alleen gebruik gemaakt van openbare bronnen.

Wat heeft het gekost?

Exploitatie	Realisatie 2016	Raming 2017	Raming 2017(na wijziging)	Realisatie 2017	Verschil
Lasten					
Communicatie	-175.000	-145.000	-145.000	-158.000	-13.000
Baten					
Communicatie	0	0	0	0	0
Resultaat	-175.000	-145.000	-145.000	-158.000	-13.000

Regio

Wat wilden we bereiken?

1. Aandacht voor onze regionale speerpunten

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Telkens benadrukken dat de inzet voor onze speerpunten van groot belang is

Kwaliteit

Zowel ambtelijk als bestuurlijk is in 2017 veel inzet gepleegd op de totstandkoming van de regionale Groeiagenda en de Woonvisie. Hiermee is focus aangebracht in de regionale speerpunten. De uitvoering van deze speerpunten is van belang voor Papendrecht. Hierbij is beschikbaarheid van middelen door inzet vanuit de gemeenteraad van Papendrecht structureel geborgd.

Wat wilden we bereiken?

2. Continuering regionale samenwerking

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Actief participeren in het regionale netwerk, met name om de sociaal economische kracht van de regio te versterken

Kwaliteit

Op verschillende niveaus wordt, zowel bestuurlijk als ambtelijk, in veel regionale netwerken geparticipeerd. Belangrijke focus in 2017 was het opstellen van de regionale Groeiagenda.

Wat wilden we bereiken?

3. Versterken centrumpositie van Papendrecht in de West-Alblasserwaard

Wat hebben we daarvoor gedaan ?

Opvoeren overleg met gemeenten in de West-Alblasserwaard

Kwaliteit

Met de gemeenten in de Alblasserwaard vindt regionale samenwerking plaats op het gebied van verkeer, groen en waterveiligheid. Ook vinden diverse bestuurlijke overleggen in de West-Alblasserwaard plaats.

Voorzieningen in Papendrecht op hoog niveau houden (o.a. sport en onderwijs)

Kwaliteit

Met de (voorbereiding op de) verzelfstandigingen van het Sportcentrum en het Theater is in 2017 ingezet op het behoud van deze hoogwaardige voorzieningen in Papendrecht.

Op 6 april 2017 heeft de gemeenteraad besloten tot verzelfstandiging van het team theater en team binnensportaccommodaties. Hiertoe zijn in de loop van het jaar 3 bv's opgericht met bijbehorende statuten, afspraken, sociaal plan etc.. Per 1 januari 2018 zijn de verzelfstandigingen geëffectueerd.

Wat heeft het gekost?

Exploitatie	Realisatie 2016	Raming 2017	Raming 2017(na wijziging)	Realisatie 2017	Verschil
Lasten					
Regio	-902.000	-992.000	-657.000	-513.000	144.000
Baten					
Regio	0	0	0	0	0
Resultaat	-902.000	-992.000	-657.000	-513.000	144.000

BBV Indicatoren

