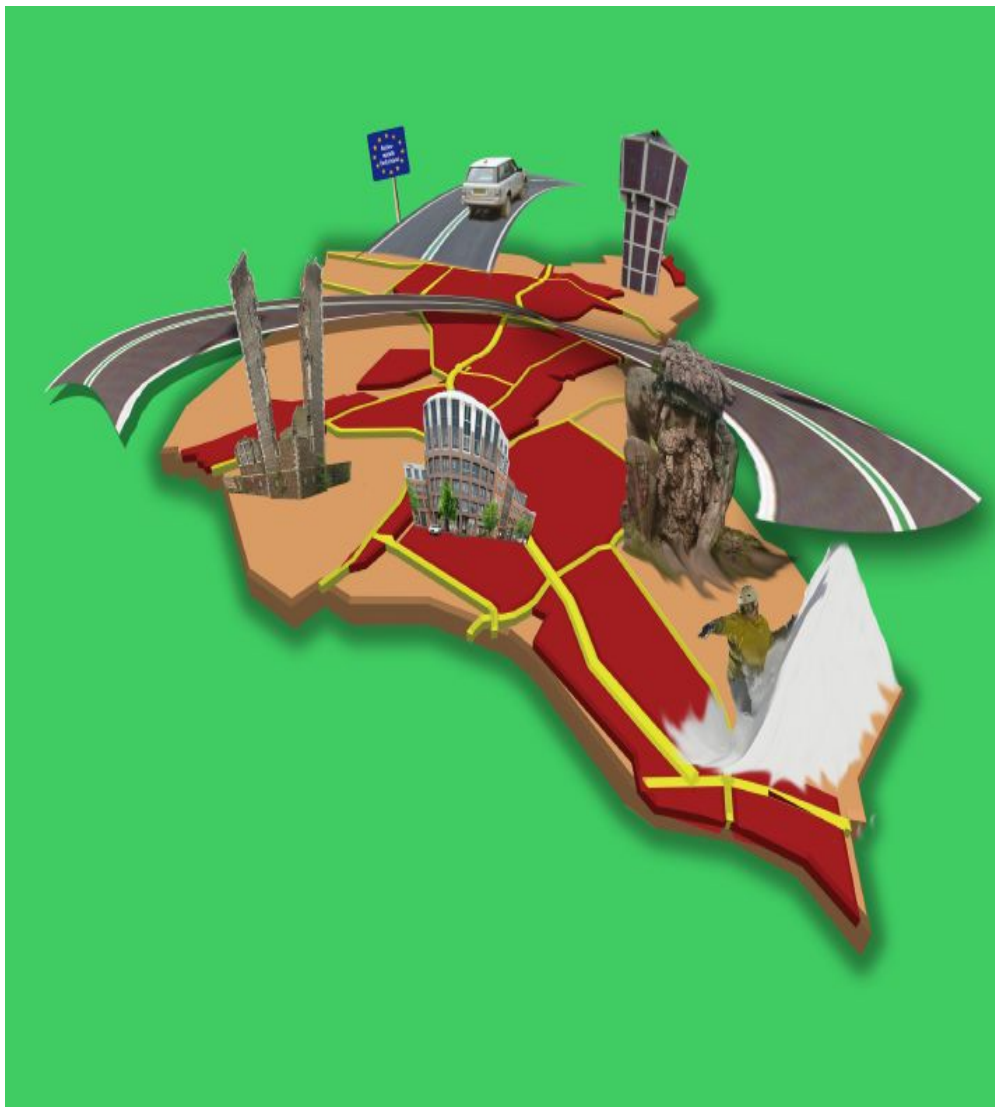


coalitieconvenant 2010 – 2014

*....uitdagingen aangaan
en
verbindingen leggen...*





Voorwoord

De kiezer geeft, de kiezer neemt, zo soeverein als de zee. Bij de gemeenteraadsverkiezingen 2010 is het gezamenlijke aantal zetels van de partijen die de afgelopen periode de coalitie hebben gevormd, gegroeid van 18 naar 20 zetels.

De Landgraafse kiezers spreken daarmee hun instemming uit met het gevoerde beleid. Ook in de gesprekken met het maatschappelijk middenveld bleek een grote mate van tevredenheid over de gevolgde koers en de daarbij aangenomen uitnodigende houding van het bestuur.

De partijen GBBL, PvdA en VVD die dit coalitieconvenant onderschrijven zullen het gevoerde beleid zoveel als mogelijk voortzetten, maar realiseren zich daarbij dat in financieel opzicht Landgraaf een heel moeilijke periode tegemoet gaat.

Bij het proces om te komen tot deze coalitie is een open en transparante procedure gevolgd. Ook is zeer uitvoerig overleg gevoerd met het maatschappelijk middenveld. Aan de raad zal over dit proces verantwoording worden afgelegd aan de hand van een document.

Inleiding

Het gemeentebestuur 2010–2014

Achtergrond

De afgelopen periode is in financieel opzicht een relatief eenvoudige periode geweest: de financiën waren op orde, de begroting was in goede balans. Kortom, we konden investeren in tal van zaken die op ons bestuurlijke verlanglijstje stonden. Inmiddels is het financiële tij gekeerd en worden we vanuit de rijksoverheid geconfronteerd met aanmerkelijke bezuinigingen. De omvang van de bezuinigingen die op ons afkomen, gaat gepaard met een hoge mate van onzekerheid.

Wat gaan we doen?

Naar onze inzichten en verwachtingen moeten we een doelstelling realiseren om structureel ongeveer 3 miljoen Euro te bezuinigen op de financiële huishouding van Landgraaf. Om deze bezuinigingen te realiseren is een 4 sporenbeleid in de steigers gezet om de problemen aan te pakken. We anticiperen op een taakstelling van 3% op de totale omzet van de gemeentelijke begroting.

Spoor 1: Lasten van het ambtelijke apparaat.

Bij een bezuiniging van 3 miljoen Euro moet er een evenredig deel worden bezuinigd op het ambtelijke apparaat (formatie + resultaat CAO-onderhandelingen). We verwachten hier maximaal 1/3 deel van de bezuinigingen te kunnen opvangen.

Spoor 2: Terugbrengen van de directe lasten van de programma's.

Tenminste 1/3 deel van de bezuinigungsoperatie is nog niet ingevuld. Dit wordt echter verder uitgewerkt en besproken in het Richtingendebat. Ook hier geldt een taakstellende reductie bij onze verbonden partijen.

Spoor 3: Uitstel van grote investeringsprojecten

Bij de grote investeringsprojecten worden KIA en Zwembad in de tijd doorgeschoven. Carré blijft echter de hoogste prioriteit houden.

Spoor 4: Overige maatregelen.

Hieronder valt het scherper ramen van de verschillende budgetten en het (intern / extern) samenwerken om efficiencyvoordelen te behalen.

Ondanks de bezuinigingstaakstelling blijft gelden dat de omvang van de weerstandsratio binnen de gestelde kaders moet blijven.

Binnen het voorgestelde beleid zullen de lokale lasten volgend zijn op de ontwikkelingen van de prijsindex. Er worden geen bezuinigingstaakstellingen gedekt met lastenverzwaring.

Het bestuur: het dualisme voorbij

Achtergrond

Sinds de invoering van het dualisme, al weer zo'n acht jaar geleden, heeft de gemeenteraad van alles ondernomen om haar rol goed op te pakken. Sommige dingen gingen goed, andere moeten nog verder worden ontwikkeld. De traditionele commissievergaderingen zijn aangevuld met Raadsinformatieavonden (RIA's) en een enkele keer heeft de raad in een Ronde Tafelconferentie de maatschappelijke partners geraadpleegd en zijn er wijkschouwen georganiseerd. Het coalitieconvenant "De vooruitgang versnellen om achterstand in te halen" is nader uitgewerkt in een Collegeprogramma 2006 - 2010 en verder verwerkt in de verschillende programmabegrotingen van de afgelopen jaren.

Dualisme: het besturen op hoofdlijnen. In de praktijk zien we dat inwoners juist bij raadsleden aankloppen als het beleid op hoofdlijnen in concrete uitvoering wordt omgezet. Dan kan het zijn dat hoofdlijnen en details door elkaar lopen. Een oude waarheid blijkt dan op te gaan: de duivel zit in het detail.

De bedoeling van het dualisme was dat de gemeenteraad drie rollen goed zou vervullen: de bevolking vertegenwoordigen, de grote lijnen uitzetten en het college controleren. Daardoor zou de gemeenteraad weer het herkenbare politieke bestuur van de gemeente worden en de politieke arena waar het beleidsdebat wordt gevoerd. Maar de raad is natuurlijk wel een verzameling van politieke fracties, die ieder zo hun eigen opvattingen over die verschillende rollen hebben. Dat hangt samen met hun eigen politieke identiteit, maar ook met de vraag of ze al dan niet een coalitiepartij zijn. Politieke tegenstellingen horen in een goed, inhoudelijk debat de boventoon te voeren en niet zo zeer de tegenstelling tussen "het college" en "de raad".

De afgelopen coalitieperiode overziend, kunnen we constateren dat de gemeenteraad in goede onderlinge verhoudingen heeft gefunctioneerd; het zelfde geldt voor het college van B&W. Hiermee kunnen we constateren dat we het dualisme voorbij zijn: we hebben een scherpe rekenkamer, een griffie op formatieve sterkte en een uitstekend functionerende begrotingscyclus. Aan al die "institutionele" zaken is de afgelopen periode veel aandacht besteed. Ook is veel aandacht en inzet gestoken in de bestuurlijke samenwerking: de doorstart van de Stadsregio Parkstad Limburg is een feit. Landgraaf heeft zich gekenmerkt door een open opstelling, die nodig is om de gevolgen en uitdagingen die verbonden zijn aan de regionale gevolgen van o.m. de vergrijzing het hoofd te bieden. Constructief hebben we meegewerkt aan de realisering van de geformuleerde opgaven in de strategische agenda. Al met al heeft dit geleid tot het beeld dat Landgraaf een betrouwbare, transparante samenwerkingspartner is, die de kansen die erop de verschillende terreinen liggen wil benutten.

Wat gaan we doen?

Wij zetten in op de bestendinging van de collegiale verhoudingen binnen de raad en tussen raad en college van B&W. Niet alleen is dat noodzakelijk vanwege de moeilijke (financiële) periode die op ons afkomt, maar ook of juist vanwege het verantwoordelijkheidsgevoel dat wij hebben richting burgers! Zij hebben recht op een goed bestuur, dat in samenspraak de taken opneemt waarvoor wij staan.

Dat betekent dat wij voortgaan op de ingeslagen weg: handhaving van de twee adviescommissies (burgers/middelen en grondzaken) en de commissie Jaarrekening. Deze commissies zijn bedoeld als voorbereidende commissies voor de besluitvormende raadsvergaderingen. Overstijgende zaken kunnen worden behandeld in een gecombineerde commissievergadering.

Wij houden vast aan de RIA's: zeer nuttige bijeenkomsten van raadsleden, waarin info wordt verstrekt, ter vergroting van de beeldbepaling van de raad.

Daar waar wij mogelijkheden zien om de burger nog meer te betrekken bij het lokale bestuur, leggen wij onszelf de taak op om hier naar toe te werken. Dit, vanuit onze vaste overtuiging dat wij in voortdurend contact met het maatschappelijk middenveld samen verantwoordelijk zijn voor de toekomst van onze gemeente : ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid.

Zoals wij nadrukkelijk het maatschappelijk midden betrekken bij de besluitvorming erkennen wij ook dat Landgraaf speler is op het regionale gebied. Daar waar vraagstukken de gemeentegrenzen overschrijden, zullen wij samen met omliggende gemeenten uitvoering geven aan gemeenschappelijke opgaven. Wij blijven loyaal uitvoering geven aan de strategische agenda. Wij willen echter meer. Naast de beleidsmatige samenwerking willen we nagaan in hoeverre ook uitvoeringszaken beter en efficiënter op regionaal niveau kunnen worden gedaan. Ook hierin willen we een belangrijke rol spelen. Dit alles neemt niet weg dat we -ook in de toekomst- nauwkeurig moeten toezien of taken die in gemeenschappelijke organisatie zijn c.q. worden overgedragen ook naar behoren worden verricht. Dit is en blijft nadrukkelijk onze verantwoordelijkheid.

De economische crisis

Kansen benutten

Achtergrond

De wereldwijde crisis raakt ook onze gemeente. Het bedrijfsleven heeft het moeilijk. De werkloosheid is toegenomen, waardoor ook de instroom van nieuwe klanten van de WWB in de afgelopen periode gegroeid is. Maar ook zien wij dat het moeilijker is geworden om de vaste kern in de WWB, de mensen die al langer in een uitkeringssituatie zitten, weer naar werk te geleiden.

Het vertrouwen bij consumenten, maar ook tussen bedrijven onderling is onder de maat. Banken zijn uiterst kritisch bij kredietverlening. Deels terecht, maar die terughoudende opstelling betekent wel dat het herstel van bedrijvigheid niet bepaald wordt gestimuleerd. De gemeentebegroting komt de komende jaren fors onder druk te staan. Omdat op rijksniveau de komende jaren zal worden gestreefd naar een betere balans tussen inkomsten en uitgaven, zal ook onze gemeente met minder middelen zo mogelijk dezelfde prestaties moeten leveren. De bodem is in zicht. Wij zullen dus zeer bewuste keuzes moeten maken.

Wat gaan we doen?

Wij laten de crisis niet passief over ons heen komen, maar we nemen actief maatregelen om de gevolgen zoveel mogelijk in eigen hand te houden. De crisis brengt veel nadelen met zich mee, maar biedt ook kansen! Juist nu is het moment om bepaalde maatregelen te nemen die zijn blijven liggen of waar onvoldoende urgentie aan werd gegeven. Deze kansen willen wij grijpen om sterker uit de crisis te komen.

Landgraaf bekleedt een unieke positie in de regio: vanuit toeristisch oogpunt vervullen wij een trekkersrol. Toeval? Ja, als het gaat om de toevallige geografische ligging. Nee, als het gaat om de kansen die de afgelopen jaren zijn benut, zoals bijv. de gebiedsontwikkeling Gravenrode. Maar wij zijn er nog niet: het gebied zal verder vervolmaakt moeten worden. Daarom zetten wij in op de ontwikkeling van het gebied Rouenhof in de vorm van recreatie en verblijfsrecreatie, passend binnen de door de raad vastgestelde randvoorwaarden. Eventuele mogelijke ontwikkelingen die niet passen binnen deze randvoorwaarden zullen aan de raad ter beoordeling worden voorgelegd. We achten dit van het grootste belang: niet alleen om onze economische positie te versterken, maar ook ten behoeve van de recreatiemogelijkheden van onze eigen inwoners. In dit verband streven we eveneens naar een kwalitatief hoogwaardige invulling van de top van de Wilhelminaberg en gaan wij ons sterk maken voor een betere beeldkwaliteit van het gehele gebied: de daar liggende attracties en het natuurlandschap zijn immers ons visitekaartje.

We zien de toeristisch-recreatieve ontwikkeling als springplank naar de toekomst: het Park Gravenrode, de talrijke evenementen die Landgraaf nationaal en internationaal op de kaart zet, maar daarnaast willen we eveneens dacht voor de couleur locale van Landgraaf. Met betrekking tot dit laatste denken we aan bestendiging van de uitloopgebieden, aandacht

voor het rijke verenigingsleven en de meer lokale evenementen. We willen de mogelijkheden rond Via Belgica, het gebied Rimburg en de Brunsummerheide meer benutten.

De belangrijkste randvoorwaarde bij dit alles is echter een goede ontsluiting! Daarom houden we vast aan de realisatie van de Buitenring en de daaraan ten grondslag liggende uitgangspunten: 2 keer 2 rijstroken met een snelheid van 100 km/uur. Ook de Randweg Abdissenbosch heeft in het ontsluitingsvraagstuk een belangrijke rol: naast ontsluiting speelt hier ook het ontlasten van de wijk Ubach over Worms.

Naast deze twee fysieke verbindingswegen zal ons beleid in de komende jaren meer dan ooit zijn gericht op het leggen van alle mogelijke verbindingen. Verbindingen tussen onze toeristische attracties onderling, maar ook de verbindingen naar de winkelcentra van onze drie wijken. Verbindingen zoeken we ook met het lokale bedrijfsleven: ook zij moeten meeprofiteren van het feit dat wij provinciaal op nummer drie staan als het gaat om recreatieve bestedingen. Daarom zullen wij in nauw onderling overleg invulling moeten geven aan de opgave hoe wij elkaars positie kunnen versterken. Binnen de kaders van het aanbestedingsbeleid zullen we waar mogelijk het lokale bedrijfsleven stimuleren.

De gevolgen van de crisis voor de gemeente hebben uiteraard ook een financiële component. De begroting wordt grondig doorgelicht om te kijken waar nog middelen beschikbaar zijn c.q. middelen anders kunnen worden ingezet. Immers, die zijn nodig om noodzakelijke investeringen te doen, maar ook om de dalende inkomsten (vooralsnog ingecalculeerd op 3 miljoen euro) op te vangen. Elke gemeentelijke uitgavenpost zal tegen het licht worden gehouden in het kader van effectiviteit. Hierbij is de vraag leidend in hoeverre de uitgave een substantiële positieve relatie heeft met het beoogde effect. Alle onderwerpen zijn hierbij bespreekbaar. Aan de vanzelfsprekendheid van gemeentelijke bijdragen komt een einde. Deze maatregelen helpen de financiële positie van onze gemeente gezond te houden, ook bij de immense taakstellingen die ons worden opgelegd.

Ruimtelijke opgaven:

De positieve verleiding

Achtergrond

De maatschappelijke opgaven zijn veranderd door een wijzigende samenstelling en omvang van de bevolking. Niet alleen worden wij geconfronteerd met een absolute daling van ons inwonertal, ook zien wij het fenomeen ontgroening in rap tempo op ons afkomen. Ook zien wij dat de vrijetijdsbesteding toeneemt, de verplaatsingsmogelijkheden groeien, qua frequentie en liefst 24 uur per etmaal.

In regionaal opzicht hebben wij de afgelopen periode gewerkt aan de invulling van een grote herstructureringsopgave: duidelijk is inmiddels geworden welke gebieden zijn aangewezen voor ontدichtung. Dit betekent dat we hiermee invulling gaan geven om meer groen in de woonomgeving te creëren. De afgelopen jaren is geïnvesteerd in het fenomeen wijkgericht werken: ingestoken is op de drie wijkplatforms. Hiermee is een nieuwe ontwikkeling bestendigd, waarbij de afgelopen jaren met name in het teken hebben gestaan van het zoeken op welke wijze dat platform het best zou kunnen functioneren.

Wat gaan we doen?

Meer dan in het verleden zou op de voorgrond moeten staan het positief verleiden, het creëren van een gemeenschapsgevoel. Dit, naast het simpelweg bouwen van woningen, het versterken van de identiteit van een gebied, maar ook van gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de omgeving, van een veilige omgeving, een mooie, aantrekkelijke, levendige of juist rustige omgeving.

Een waardevolle toekomst betekent ook binden. Binden aan buurten en wijken. Met deze binding willen we voorkomen dat onze inwoners naar elders vertrekken. Immers, zij zijn het sociale kapitaal waarmee we Landgraaf vorm en inhoud geven. Het verbinden van stad en land, het bevorderen van samenwerking tussen burgers, bedrijven, maatschappelijke organisaties. Kortom, samenwerken waar het kan om leefbaarheid te vergroten!

In specifieke zin geldt deze samenwerking voor relaties met de wijkplatforms. Zij zullen met voorrang werken aan de wijkanalyses en daarmee invulling geven aan de gewenste wijkontwikkeling in de meest brede zin van het woord: sociale voorzieningen, woningbouw, ontsluiting, etc. De uitkomsten van deze analyses zullen worden verwerkt in wijkontwikkelplannen, waarbij een insteek zal worden gekozen die gericht is op innovatie, restauratie, transformatie en last but not least participatie!

Binnen het voorzieningenniveau zullen keuzes moeten worden gemaakt vanwege de komende financiële ontwikkelingen. Concreet betekent dit dat de realisatie van Carré nu wordt doorgezet, maar dat twee andere grote investeringsprojecten, t.w. de renovatie- en uitbreiding van een zwembad en de realisatie van een Kennis- Informatie- en Adviesplein

(KIA), in de tijd worden doorgeschoven (uitstel geen afstel). Om de realisatie van deze grote projecten op termijn wel mogelijk te maken zal een reserve "Grote Projecten" worden ingesteld. Incidentele meevallers zullen worden gebruikt om deze reserve te voeden.

Welzijn en zorg: Meer met minder

Achtergrond

De afgelopen jaren is met verve gewerkt aan een goede invoering van de WMO: er is een beleidsplan opgesteld in nauwe samenwerking met het maatschappelijk midden. We stellen met genoegen vast dat Welsun, adviesorganen zoals bijv. de Cliëntenraad en de Seniorenraad in belangrijke mate hebben bijgedragen aan het verbinden in coördineren van voorzieningen.

De verdere bezuinigingen in de AWBZ zullen de komende jaren doorwerken en een effect hebben op de WMO. Veel cliënten worden niet meer geïndiceerd voor ondersteunende begeleiding. Hierdoor komen mensen met een beginnende dementie, dak- en thuislozen en mensen met en GGZ-problematiek niet meer in aanmerking voor ondersteuning die door de AWBZ wordt gefinancierd. Onduidelijk is nog om hoeveel cliënten het precies gaat, maar de verwachting is dat de druk op de door de gemeente gefinancierde voorzieningen hierdoor zal gaan toenemen. We moeten ons dan ook voorbereiden op de stijgende kosten voor de uitvoering van het WMO-beleid.

Wat gaan we doen?

Voor de komende periode wil de coalitie maatregelen treffen om te anticiperen op de nieuwe ontwikkelingen m.b.t. zorg en welzijn. Deze maatregelen zijn gericht op de verhoging van de doelmatigheid: met minder geld meer bereiken. De nadruk zal komen te liggen op het versterken van de preventie en collectieve voorzieningen, zodat het beroep op de individuele voorzieningen kan afnemen. Dit kunnen we niet alleen. Nadrukkelijk zijn we hierbij aangewezen op de expertise van vrijwilligers en maatschappelijke organisaties. Samen met hen willen we werken aan slimme maatregelen en samenwerkingsconstructies, zodat we daadwerkelijk meer aan de voorkant van de voorzieningen kunnen regelen. Door o.m. inzet van maatschappelijke banen en vrijwilligers werken aan een adequaat voorzieningenniveau. Duidelijk hierbij is dat de verantwoordelijkheid bij dit alles blijft toebehoren aan de professionals en dat de gemeente hierbij een regiefunctie vervult.

Het beleidsmatige accent zal komen te liggen op het vergroten van de participatie van de kwetsbare burgers. Dit betekent dat wij ons, met de maatschappelijke organisaties gaan richten op het zelforganiserend vermogen in wijken. Dit betekent, mede in relatie tot het vergrijzingsvraagstuk dat we aandacht geven aan de huiskamerprojecten. We willen per wijk een zorgcentrum realiseren: de mogelijkheid om het aan de Kleikoeleweg geplande zorgcentrum te realiseren in Heiveld zal in samenspraak met belanghebbenden op korte termijn worden onderzocht. Eveneens willen we de nieuwbouwplannen van de Dormig faciliteren.

Onderwijs, werk en inkomen: Activering en participatie

Achtergrond

Sinds de invoering van de WWB is op lokaal en regionaal niveau een activerend zekerheidsstelsel gebouwd. De vraag is natuurlijk hoe activerend dat stelsel blijft bij de huidige economische crisis. Wij zien de crisis als kans om los van instituties en structuren tot effectieve samenwerking te komen. Daarmee is samenwerking niet het doel, maar het middel om iedereen mee te laten doen. Want dat is nu meer dan ooit nodig: bedrijven en werkzoekenden hebben daar recht op.

Los van de crisis hebben we op het gebied van de sociale zekerheid te maken met een samenspel van groeiende problemen. De wachtlijst voor de sociale werkvoorziening blijft groot. Het beroep op de bijzondere bijstand is toegenomen. Enerzijds door onze investering in een goed functionerende netwerkaanpak, anderzijds zien we dat er sprake is van een toenemende problematiek richting arbeidsmarkt en WWB-bestand. Ons beleid is erop gericht deze problematiek terug te dringen.

Het onderwijs is op afstand gezet gedurende de afgelopen jaren. Daar waar wij bemoeienis hebben is het beleid erop gericht geweest om de onderwijsachterstanden te verkleinen. Of het nu gaat om Marietje Kessels- projecten of projecten als Moelejaan. Centrale begrippen hierin zijn bevordering voor een gelijke positie van alle leerlingen als het gaat om sociale redbaarheid en het hebben van een gelijke uitgangspositie richting arbeidsmarkt.

Wat gaan we doen?

Ook in de komende periode blijven we investeren in activering en participatie van onze inwoners van jong tot oud. Dit betekent dat we nauwlettend het verbeterplan voor de uitvoeringsorganisatie van ISDBOL zullen volgen. Ook qua structuur willen we deze gemeenschappelijke regeling (GR) opnieuw tegen het licht houden.

De gemeente Landgraaf wil beter, meer in relatie tot zijn inwoneraantal en dat van de andere deelnemende gemeenten, in het AB van de GR ISD BOL vertegenwoordigd zijn. Daartoe zal overleg met de overige deelnemende gemeenten worden gevoerd.

Met betrekking tot het onderwijs zien we een ontwikkeling dat de scholen, naast de traditionele taken op het gebied van onderwijs, ook in toenemende mate zorgtaken vervult: de voor- en vroegschoolse opvang. Dit betekent dat de aandacht uitgaat naar verdere verbetering van de samenwerking tussen peuterspeelzalen, de kinderopvang en het basisonderwijs.

Veiligheid: Het sociale netwerk

Achtergrond

Een van de meest fundamentele behoeften van de mens is veiligheid. Aangezien we ons als individu onvoldoende zelf kunnen beschermen tegen kwade elementen, heeft de overheid van oudsher een absolute kerntaak in het zorgen voor een veilige samenleving. Dat geldt in hoge mate voor de gemeente.

In het afgelopen decennium is er veel gebeurd. Waar in veel gemeenten tien jaar geleden alleen de burgemeester nog werd aangesproken in zijn rol als bewaker van OOV, heeft “veiligheid” grote betekenis gekregen in het hele college en is het een belangrijk gespreksonderwerp van de raad. De klassieke driehoek van gemeente, Openbaar Ministerie en politie heeft zijn aandachtsveld vergroot, door niet meer alleen in repressieve zin op te treden, maar ook door steeds meer de aandacht te richten op preventie. De relaties met zorgpartijen, maatschappelijk werk, vrijwilligersorganisaties en corporaties zijn geïntensiveerd. Hierdoor is een gerichte aanpak mogelijk. Niet alleen richting doelgroepen, maar ook als het gaat om de verbeteringen in de fysieke omgeving (aanpak hangplekken, ed.). In veel opzichten is de objectieve veiligheid toegenomen. Maar we zijn er nog niet....

Wat gaan we doen?

Veiligheid blijft van eminent belang in onze gemeente en we vatten het begrip veiligheid op in de meest brede zin van het woord.

Eenzijds blijven we focussen op onze preventieve taak: samen met spelers op het maatschappelijk middenveld, zoals bijv. de jongerenwerkers en het speeltuinwerk blijven we werken aan de sociale veiligheid voor onze jeugd. We zullen nieuwe initiatieven blijven faciliteren, denk hierbij dan aan bijv. het Centrum voor Jeugd en Gezin. We willen als het gaat om sociale veiligheid insteken op de kracht en kennis die aanwezig is bij de sociale netwerken die onze gemeente rijk is.

Onze gemeente heeft een bloeiend uitgaansleven en dat willen we zo houden. Samen met horecaondernemers willen we hieraan invulling geven. Enerzijds door samen met deze ondernemers te werken aan de beperking van overlastsituaties, anderzijds ook door het vastleggen van gedragsregels richting horeca, bijv. door de toepassing van de BIBOB.

We blijven vasthouden aan onze preventieve aanpak, maar zullen ook nadrukkelijk handhaven in situaties waarin het niet anders kan. Hierbij is de inzet van BOA's van groot belang.

Dienstverlening

Klantgericht en efficiënt

Achtergrond

Of het nu gaat om een kapvergunning of een aangifte van geboorte: elke burger heeft te maken met de dienstverlening van de gemeente. De burger is, zoals blijkt uit een klanttevredenheidsonderzoek, best tevreden over de manier waarop wij de burger helpen. Hierin hebben we dan ook veel geïnvesteerd: de organisatie is aangepast. Burgers kunnen voor al hun vragen terecht bij de sector Publiekszaken.

De gemeentelijke dienstverlening heeft de afgelopen periode prioritaire aandacht gehad. We hebben ingezet en blijven inzetten op een verhoging van de klantgerichte en efficiënte dienstverlening, waarbij de burger nooit meer bij de verkeerde deur hoeft aan te kloppen. De toenemende mogelijkheden van elektronische diensten maken een transparantere en beter bereikbare gemeente mogelijk, niet alleen op technisch gebied, maar ook qua houding van de ambtenaren. Die moet ontwikkelingsgericht zijn, niet langer vanuit procedures, maar extern georiënteerd (van buiten naar binnen).

Wat gaan we doen?

Toch zijn we er nog niet: we moeten de komende periode investeren in de aanpassing van onze processen, zodat burgers nog sneller geholpen kunnen worden. Dit vergt, naast investeringen in ICT-middelen, ook investeringen in opleiding van het personeel. Door de inzet van meer digitale middelen willen we voor onze klanten een dienstverlening realiseren die 7 dagen per week, gedurende 24 uur per dag beschikbaar is. Naast alle digitale mogelijkheden, willen wij toch ook niet de kwaliteit van onze traditionele dienstverlening uit het oog verliezen. Zo gaan we kijken in hoeverre de openingstijden van het raadhuis kunnen worden aangepast en willen we de telefonische bereikbaarheid vergroten.

Bij een goed en adequaat opgeleid ambtenarenapparaat hoort een goede huisvesting. Enerzijds vanuit een goed werkgeverschap, anderzijds vanuit een wettelijke verplichting (ARBO). In afwachting van mogelijke samenwerkingsvormen op Parkstadniveau zal de huisvestingsproblematiek voor de korte en middellange termijn opgepakt worden.

De ingezette koers van het van buiten naar binnen denken wordt gehandhaafd. Dit betekent dat wij meer dan ooit streven naar een integrale en samenhangende wijze van werken. Dat verdienen niet alleen onze inwoners op individueel niveau, maar ook de organisaties uit het maatschappelijk midden en het bedrijfsleven.

Deze culturomslag vindt z'n plek in deregulering: het instrument van herbezinning en herpositionering van de overheid in een veranderende maatschappij: een omslag in denken, sturen en handelen. Voor vergunningen moet de burger, de maatschappelijke organisatie en

het bedrijfsleven bij de overheid zijn. We willen het zo eenvoudig en transparant mogelijk maken voor alle partijen. Deels zijn we afhankelijk van (rijks)regels, deels bepalen we zelf onze regels. Voor alle lokale regelingen geldt het uitgangspunt: eenvoud en transparantie is de meetlat.

Tot slot

Alle bij de totstandkoming van dit convenant geproduceerde stukken, zoals de verslagen van alle gevoerde gesprekken, maken deel uit van dit convenant en worden als (nadere) wilsverklaringen van de partij die ze heeft ingebracht, aangemerkt.

Bij strijdigheid van deze stukken met dit convenant is het in het convenant overeengekomene leidend.

Aldus door de partijen GBBL, PvdA en VVD overeengekomen d.d. 26 maart 2010, onder voorbehoud van de goedkeuring van de respectievelijke gremia.

Landgraaf, 26 maart 2010.

Namens GBBL

Namens PvdA

Namens VVD