



Programma

1

## Inwoners en bestuur

Het programma 'Inwoners en bestuur' bevat alle beleid en activiteiten van de gemeente op het gebied van de bestuursuitoefening.

De volgende taken maken deel uit van dit programma:

- raad
- college
- bestuurlijke samenwerking
- bestuursondersteuning
- dienstverlening
- vreemdelingenzaken
- demografische ontwikkelingen
- burgerparticipatie
- citymarketing en corporate communicatie

### 1. Trends en ontwikkelingen

#### Dienstverlening

Emmen onderschrijft de visie van het landelijke programma 'Antwoord'. De doelstelling van *Antwoord* is dat het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente in 2015 een herkenbare ingang is waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen met al hun vragen aan de overheid.

## **Programma 1** Inwoners en bestuur

Om steeds meer vragen van burgers direct in de frontoffice af te kunnen handelen, wordt begin 2012 de frontoffice vergunningen aan het KCC toegevoegd. Het Meldpunt Openbaar Gebied wordt per 1 januari 2012 aan het KCC toegevoegd.

*Emmen heeft Antwoord (Bron: Collegebrief 2010-2014).*

De gemeente wordt steeds meer de 'eerste overheid' voor de burger. De gemeente is straks het loket voor de gehele overheid. Burgers en bedrijven willen en moeten op maat worden bediend. Het vraaggericht werken is de basis voor de verdere professionalisering van onze dienstverlening. Onze doelstellingen zijn:

- Het Klant Contact Centrum ontwikkelt zich tot hét aanspreekpunt voor alle dienstverlening
- De kwaliteit van de dienstverlening is over alle verschillende informatie- en communicatiekanalen (telefoon, internet, post en balie) gelijk. De klant bepaalt het type communicatiekanaal
- In 2014 is Emmen klaar voor de 'Overheid heeft Antwoord@'.

*Doorontwikkeling van het Digitaal Loket, onderdeel van de website Emmen.nl*

Om onze burgers nog beter van dienst te zijn wordt het aantal digitale transacties uitgebreid. Begin 2012 zijn minimaal 50 producten en diensten via het Digitaal Loket van de gemeente Emmen aan te vragen. Ook worden de transacties gebruiksvriendelijker gemaakt en zullen zij rechtstreeks in het medewerkerportaal digitaal af te handelen zijn.

*Klant- en marktonderzoek ten behoeve van hogere kwaliteit dienstverlening*

Om de wensen en behoeften van burgers beter af te stemmen op de aan te bieden dienstverlening van het KCC, zal meer klantonderzoek en een analyse van de klantvraag worden verricht. Hiervoor wordt gewerkt met het sinds 2009 bestaande burgerpanel. Het panel telt inmiddels circa 800 leden en heeft sinds de oprichting aan 5 onderzoeken deelgenomen.

Wij blijven daarnaast meedoen aan de (landelijke) Benchmark Publiekszaken en WaarStaat JeGemeente.nl om onze kwaliteit van dienstverlening te vergelijken met andere gemeenten.

*Nieuw kwaliteitshandvest*

De gemeente Emmen zal in de loop van 2012 de servicenormen van de VNG overnemen in haar kwaliteitshandvest. Deze servicenormen helpen de gemeenten in 2015 klaar te laten zijn als dé poort naar de overheid voor burgers en bedrijven. Wij verwachten goed aan de nieuwe VNG-normen te kunnen voldoen.

*Onderzoek Werken op afspraak*

Om onze burgers nog beter van dienst te kunnen zijn en wachtrijen en leegloop tegen te gaan, wordt onderzocht of er per 2012 gewerkt kan worden op afspraak. Werken op afspraak lijkt efficiënter te zijn dan een volledig vrije inloop. In andere gemeenten zijn al positieve ervaringen opgedaan, waar zowel de burgers als de medewerkers positief op reageren.

*Informatiemanagement*

Met behulp van informatiemanagement willen wij de dienstverlening aan onze klanten verbeteren. Om verder uitvoering te geven aan onze visie op dienstverlening zal in 2012 verder worden gewerkt aan de uitwerking van ons informatiebeleidsplan. Hierbij zullen wij voortbouwen op het (landelijke) iNUP (informatieNationaal UitvoeringsProgramma), waarin de basisinfrastructuur voor de elektronische dienstverlening is ontwikkeld.

### **Demografische ontwikkelingen**

De beleidsnotitie Demografische ontwikkelingen hebben we inmiddels vastgesteld en met de raad in een informatiebijeenkomst in het najaar besproken. Vervolgens zal de notitie aan de raad ter vaststelling worden aangeboden.

In Emmen is voor het eerst sinds jaren sprake van een afname van de bevolking. Een herstel van de woningmarkt valt op korte termijn niet te verwachten. Om die reden moeten wij ons ook voorbereiden op een mogelijke structurele daling van ons inwonertal.

### **Burgerparticipatie / waar staat je gemeente**

Eind februari 2011 is aan de raad de rapportage van het landelijke onderzoek 'Waar staat je gemeente' (WSJG) jaar 2010 aangeboden. Het eerstvolgende onderzoek vindt plaats in het jaar 2012.

Onze resultaten zijn op onderdelen voor verbetering vatbaar. De in het kader van WSJG gehouden enquête biedt echter niet altijd voldoende informatie over de oorzaken van een aantal relatief magere scores. De respondenten van de enquête hebben bijna 300 specifieke opmerkingen gemaakt waarop zij extra de aandacht zouden willen vestigen. In het najaar komen wij met nadere voorstellen welke moeten resulteren in verbeteringen van onze score. Een kadernota burgerparticipatie is in voorbereiding. In de nota zal aandacht worden besteed hoe we denken te werken aan resultaatverbetering.

### **Dorp- en wijkprogramma's (Emmen Revisited)**

De dorp- en wijkprogramma's komen tot stand op basis van de werkwijze van Emmen Revisited. Het analyseren, het formuleren van uitgangspunten en de planvorming is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle partners (bewoners, wooncoöperaties en de gemeente).

Voor de wijken Angelslo, Barges, Emmerhout en Emmermeer en de dorpen Schoonebeek, Nieuw-Weerdinge, Weerdinge, Roswinkel en Zwartemeer zijn, als vervolg op de dorps-wijkprogramma's, zogenaamde uitvoeringsoverzichten gemaakt.

In de dorpen Nieuw-Amsterdam/Veenoord, Emmer-Compascuum en Barger-Compascuum zijn de programma's eind 2011 gereed en kan ook daar de vertaling naar de uitvoering plaatsvinden. De gevolgde werkwijze voor de kleine kernen Weerdinge en Roswinkel wordt geëvalueerd.

Onder de werktitel "De dorpscoöperatie Nieuw-Dordrecht" wordt met verschillende partners een mogelijke samenwerking verkend. Per 1 januari 2011 is in Klazienaveen als twaalfde grote kern gestart met het maken van het dorpsprogramma. In 2012 zullen de programma's in Nieuw-Dordrecht en Klazienaveen gereed komen.

Op dit moment wordt onder regie van het programmabureau Emmen Revisited door alle partners gewerkt aan een planning van de verdere voortgang van Emmen Revisited met als doel in 2015 de hele gemeente te bestrijken. Momenteel zijn voor 14 dorpen en wijken de programma's gereed. Dit betekent dat tot 2015 nog 21 programma's gerealiseerd moeten worden.

Onlangs heeft de stuurgroep Emmen Revisited het boekje 'Emmen Revisited, het bestaansrecht van een ambitieuze werkwijze' uitgebracht. De publicatie beschrijft de werkwijze van ER en voor welke opgaven het samenwerkingsverband staat om de werkwijze te verduurzamen. Met andere woorden wat is er nodig om het samenwerkingsverband en de werkwijze Emmen Revisited een permanent bestaansrecht te geven?

### **Citymarketing**

Er is een professionalisering gaande op het gebied van citymarketing. Ging het vroeger vooral om de promotie van de stad op het gebied van recreatie en toerisme, tegenwoordig gaat het veel meer om positionering en het ontwikkelen van een strategie voor de gehele gemeente én de gemeentelijke organisatie. We maken in het citymarketingbeleid keuzes gebaseerd op een positionering van de gemeente en de regio Zuidoost Drenthe, gecombineerd met de keuzes die op verschillende beleidsterreinen worden gemaakt. Belangrijke beleidsterreinen voor citymarketing zijn wonen, economie, recreatie en toerisme, evenementen, onderwijs, sport en cultuur.

Met behulp van concrete doelstellingen en regelmatig onderzoek en evaluatie heeft citymarketing tot doel bij te dragen aan de versterking van de lokale economie.

### **Corporate communicatie**

Het corporate communicatiebeleid dat in 2011 is vastgesteld, is parallel ontwikkeld aan het citymarketingbeleid en het huisstijlbeleid. Hierdoor zijn we in staat om op verschillende terreinen met één gezicht naar buiten toe te communiceren. Het doel is om dat ene 'Emmense' gezicht, ofwel de 'identiteit' van Emmen ('een energieke gemeente van aanpak en doen') naar buiten toe te laten zien in:

- symbolen (huisstijl, logo, fotomateriaal);
- communicatie (internet, In Emmen, brochures, e.d.);
- gedrag.

Met de implementatie van de nieuwe huisstijl kunnen we meer eenduidig communiceren. Om met gedragingen van de gemeentelijke organisatie onze identiteit uit te stralen is een goede interne samenwerking en afstemming op diverse terreinen van belang. Daar werken we aan met het integraal intern communicatiebeleid dat thans wordt voorbereid.

## 2. Wat willen wij bereiken

### INWONERS EN BESTUUR

- Bevorderen burgerparticipatie; meer invloed van de burger op het gemeentebestuur
- Bevorderen van het vertrouwen van de burger in het gemeentebestuur
- Bevorderen positieve beeldvorming over de gemeente Emmen als aantrekkelijke werk-, woon- en leefgemeente
- Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening

## 3. Wat doen we ervoor

### INWONERS EN BESTUUR

#### Acties

- Doorvoeren van het Antwoord principe
- Doorontwikkeling digitaal loket.
- Erkende Overleg Partners (EOP's)
- Digitale voorzieningen gemeenteraad

#### Toelichting

Om verdere invulling te geven aan het Antwoord principe i o.a. een medewerkersopleiding nodig. Dit wordt in 2012 vormgegeven door het project 'Functiehuis KCC'. In 2014 is Emmen klaar voor "Overheid heeft Antwoord@".

In de loop van 2012 zullen 50 producten en diensten via het Digitaal Loket aan te vragen zijn op de website Emmen.nl.

In 2012 wordt samengewerkt met de wijken en dorpen die zijn erkend als Erkende Overlegpartner op basis van een nieuwe verordening op de overlegstructuren. Naast belangenbehartiging staat partnerschap centraal. Om burgers meer te betrekken bij de inrichting en het beheer van het openbaar gebied hebben de Erkende Overlegpartners een eigen budget. In 2012 start een nieuwe driejaarlijkse periode voor deze budgetten. De samenwerking met de 35 Erkende Overlegpartners krijgt invulling via een overleg- en adviesrelatie over aangelegenheden die de wijk of het dorp raken. In gebieden waar Emmen Revisited al is ingevoerd, neemt een vertegenwoordiger van de Erkende Overlegpartner deel in het lokaal team dat de uitvoering van het dorps- of wijkprogramma begeleidt.

Medio 2011 is de eerste fase van een nieuwe raadssite opgeleverd. In 2012 zullen functionaliteiten aan de site worden toegevoegd, waaronder beeld en geluid bij de agendafunctie en een digitale werkruimte voor raadsleden en raadsfracties. In 2012 zal tevens een proef worden gedaan met tablets (bijvoorbeeld iPads) voor de raad. Naast gebruiksgemak zal de toepassing daarvan tot een daling van het papiergebruik leiden. In 2012 zal de stemmodule van het videosysteem worden opgeleverd, waardoor het mogelijk zal zijn uitslagen elektronisch in beeld te brengen en het stemgedrag van de gemeenteraad vast te leggen.

## Programma 1 Inwoners en bestuur

- Citymarketing De Kadernota Citymarketing zal in 2011 aan de raad worden aangeboden.
- Corporate communicatie Het nieuwe corporate communicatiebeleid 2011-2015 is door de raad vastgesteld.

### 4. Meting

#### INWONERS EN BESTUUR

Effectindicatoren <sup>1</sup> burgerparticipatie:	Resultaat Jaar		Streefwaarde Jaar			
	2008	2010	2012	2013	2014	2015
• oordeel burger over invloed als kiezer	5,5	5,3	5,6		5,6	
• oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad	5,3	4,9	5,6		5,6	
• vertrouwen van burgers in B&W	6,2	5,8	6,0		6,0	
<b>dienstverlening KCC<sup>2</sup></b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
• oordeel burger over openingstijden gemeentehuis	7,5	7,8	7,6	7,6	7,6	7,6
• oordeel burger over wachttijd voor het loket	7,6	8,2	8,0	8,0	8,0	8,0
• totaal oordeel klanttevredenheid dienstverlening aan de balie	7,5	7,7	7,5	7,5	7,5	7,5

### 5. Risico's

Niet van toepassing.

### 6. In welke documenten is relevant beleid vastgelegd

- Bestuursakkoord 2010-2014 'Samen investeren in toekomst'
- Collegebrief 2010 – 2014 'Vastberaden de toekomst tegemoet'
- Strategienota Emmen 2020
- Kadernota corporate communicatiebeleid 2011 – 2015
- Verordening op de overlegstructuren (vaststelling nieuwe verordening eind 2011)
- Bestuursnotitie dienstverlening KCC 2011 – 2013

### 7. Vastgelegde investeringen c.a. en volumes in euro's

(bedragen in duizenden euro's)

Omschrijving	2012	2013	2014	2015
Vorming Training en Opleiding	250	250	250	250
<b>totaal programma 1 Inwoners en bestuur</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>

<sup>1</sup> Bron: Staat van de gemeente / Waar Staat Je Gemeente/jaarrekening 2010/begroting 2011  
NB Het onderzoek WSJG wordt tweejaarlijks gehouden. In de jaren 2011 en 2013 vindt het onderzoek niet plaats.

<sup>2</sup> Bron: Benchmark Publiekszaken 2011

## 8. Wat mag het kosten

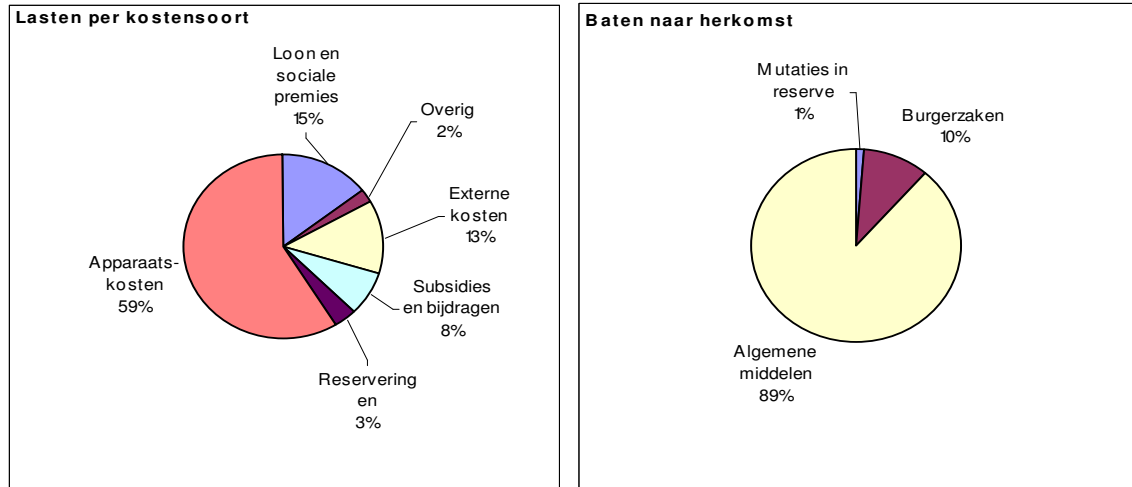
### 8.1 Lasten en baten programma 1 Inwoners en bestuur

(bedragen in duizenden euro's)

		2012	2013	2014	2015
Lasten	004 College en Secretaris	1.995	1.998	1.998	1.998
	007 Volumes programma 1 Burger en Bestuur	250	250	250	250
	104 Kader	1.317	1.320	1.324	1.327
	106 Centrale bedrijfsvoering	2.302	2.307	2.260	2.262
	200 Documenten	1.660	1.664	1.665	1.667
	201 Gemeentelijke Basisadministratie	1.636	1.687	1.905	1.963
	209 Algemene Informatie	1.097	1.098	1.097	1.097
	301 Grote stedenbeleid	502	498	489	496
	407 Onderhouden relaties met derden	1.673	1.567	1.568	1.443
	500 Services en Middelen	255	255	256	256
	502 Informatievoorziening en Infrastructuur	138	138	138	138
	503 Communicatie en Juridische Zaken	1.228	1.229	1.229	1.231
	504 Juridische Zaken	914	914	914	914
	900 Bestuursorganen	1.114	1.118	1.118	1.119
	901 Dualisering	7	7	7	7
	902 Bestuursondersteuning	597	596	597	597
<b>Totaal lasten</b>		<b>16.685</b>	<b>16.646</b>	<b>16.815</b>	<b>16.765</b>
Baten	200 Documenten	1.627	1.643	1.659	1.676
	201 Gemeentelijke Basisadministratie	166	169	173	176
<b>Totaal baten</b>		<b>1.793</b>	<b>1.812</b>	<b>1.832</b>	<b>1.852</b>
<b>Saldo programma bruto</b>		<b>14.892</b>	<b>14.834</b>	<b>14.983</b>	<b>14.913</b>
Reserves	Onttrekking	176-	176-	376-	401-
	Storting	587	537	537	537
<b>Mutatie reserves</b>		<b>411</b>	<b>361</b>	<b>161</b>	<b>136</b>
<b>Saldo programma netto</b>		<b>15.303</b>	<b>15.195</b>	<b>15.144</b>	<b>15.049</b>

## Programma 1 Inwoners en bestuur

In onderstaande grafieken zijn de lasten weergegeven naar onderwerp en de baten weergegeven naar herkomst



### 8.2 Bezuinigingsvoorstellen

Parallel aan het opstellen van de begroting heeft het bezuinigingstraject plaatsgevonden. De resultaten van de bezuinigingsoperatie zijn weergegeven in onderstaande tabel (in duizenden euro's). Een uitgebreide toelichting op de afzonderlijke bezuinigingsvoorstellen is opgenomen in het document 'Bezuinigingsvoorstellen (meerjaren)begroting 2012-2015'. Dit document is integraal onderdeel van deze meerjarenbegroting.

Bezuinigingsvoorstellen programma 1					
nr	omschrijving (bedragen * 1.000)	2012	2013	2014	2015
1	Bedrijvenloket KCC overhevelen naar team economische zaken, team EZ met 1 fte korten	50	50	50	50
1	Facilitair tarief	20	20	20	20
2	Burgerjaarverslag schrappen	7	7	7	7
3	Terugdraaien ophoging budget representatiekosten	50	50	50	50
4	Extra legesopbrengst (rijbewijzen verhogen met 10,00)	120	120	120	120
4	Af: verrekening stelpost meeropbrengst tarieven (daarna stelpost op 0)	31-	31-	31-	31-
5	Budgetten gemeenteraad (nog in te vullen)	25	50	50	50
6	Niet invullen vacature griffie voor 0,5 fte	-	52	52	52
6	Facilitair tarief	16	16	16	16
<b>Totaal programma 1</b>		<b>257</b>	<b>334</b>	<b>334</b>	<b>334</b>

**Programma 1** Inwoners en bestuur