

## Aan de leden van de gemeenteraad

Domein	: Dienstverlening en SamenLeven	Ons kenmerk	:	
Team	: Beleid	Zaaknummer	:	
Contactpersoon	:	Uw brief van	:	
		Uw kenmerk	:	
Bijlage(n)	: 2	Verzenddatum	:	21 mei 2024

Onderwerp : Bestuurlijke Koers dienstverlening, communicatie en participatie

Beste gemeenteraad,

Het college vindt de kwaliteit van het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners heel belangrijk. Daarin gaat gelukkig heel veel goed. We zijn er trots op om te kunnen melden dat inwoners onze dienstverlening aan de balies van burgerzaken waarderen met gemiddeld een 8,8.

Elk jaar wordt u geïnformeerd over het aantal klachten dat de gemeente Castricum ontvangt. Het aantal gegronde klachten in 2023 bedroeg 45. Dit is een daling t.o.v. 2022; het aantal gegronde klachten bedroeg toen 59.

Ook zijn we trots op ons klantcontactcentrum, waar inwoners op professionele wijze als eerste te woord worden gestaan, hetgeen inwoners waarderen met een 7,7. Het contact met medewerkers aan de balie waarderen zij met een 9. We nodigen u als raadslid graag uit een keer mee te luisteren met de collega's die het visitekaartje zijn van onze gemeente.

Hetzelfde geldt voor de afhandeling van het aantal fiximeldingen door de collega's van Beheer en Openbare Ruimte. Voor de gemeente Castricum waren er 1.232 fiximeldingen in het eerste half jaar in 2023, waarvan 88% binnen 3 dagen een reactie ontving en 91% binnen 10 dagen werd afgehandeld. Steeds vaker worden inwoners en ondernemers gehoord over voorgenomen beleid of ontwikkelingen in Castricum of komen in gesprek over eigen initiatieven. Met een groot aantal maatschappelijke partners heeft het college dit jaar voor het eerst, op de zogeheten gebiedstafels, samen bepaald hoe het er in Castricum voorstaat met de sociale netwerken, activiteiten en ondersteuning in de kernen van de gemeente Castricum en wat er moet gebeuren om ervoor te zorgen dat inwoners die (tijdelijk) hulp nodig daarop kunnen (blijven) terugvallen.

Kortom in het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners gaat al heel veel goed. Toch is er blijvende aandacht nodig om de kwaliteit te behouden en ziet het college ruimte voor verbetering in de toekomst. De invoering van de omgevingswet, de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer en de Wet Open Overheid stellen ook steeds meer eisen aan de wijze waarop gemeenten het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners onderhoudt.

Daarom heeft het college in samenwerking met de colleges van Bergen, Uitgeest en Heiloo de visie op het contact met inwoners ondernemers en maatschappelijke partners voor de komende jaren herzien. Deze nieuwe koers gaat over de wijze waarop we binnen onze dienstverlening, communicatie en onze participatietrajecten het contact onderhouden met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Zij komen de gemeente op verschillende manieren tegen. Dan is het belangrijk dat de bejegening past bij het contact dat de inwoner, ondernemer of partner met de gemeente heeft.

Met voorliggende koers sluiten we het huidige beleid op dienstverlening, Nieuw Tij af. Dit beleid dateert uit 2017, de oprichting van de werkorganisatie, en was gericht op de beweging van afzonderlijk beleid van vier gemeenten naar één dienstverleningsmodel voor vier gemeenten. In dit koersdocument is de basis voor het dienstverlening model voor de toekomst vastgelegd. Naast een nieuwe visie op contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners is in het koersdocument een bestuurlijke focusagenda opgenomen. Daarin zijn de verbeteropgaven voor de komende jaren vastgelegd in twee sporen: 1) het versterken van beleidskaders op dienstverlening, communicatie en participatie 2) de realisatie van de bestuurlijke koers op het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Binnen dit laatste spoor is de komende jaren speciale aandacht voor het contact met ondernemers en maatschappelijke partners. Met deze nieuwe koers bouwen we verder op de resultaten die afgelopen jaren zijn geboekt en zetten we een volgende stap in het professionaliseren van het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners.

In de bijlage bij deze brief vindt u zowel het koersdocument zelf als een samenvatting van het document in de vorm van en infographic.

Wij hopen u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,  
Het college van burgemeester en wethouders,



Mevrouw drs. H.G.M. Bakker  
secretaris



De heer B.A. Tap  
burgemeester

## Koersdocument

**Aan** : Bestuurders Dienstverlening, Communicatie en Participatie  
**Van** : Voorbereidingsgroep bestuurlijke koers  
**Datum**: 12 april 2024  
**Onderwerp**: Bestuurlijke koers Dienstverlening, Communicatie en Participatie

---

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	2
2.	Bestuurlijke koers: Kaders, context en positionering.....	2
3.	Visie op contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners.....	5
4.	Financieel kader .....	5
5.	Focusagenda 2024 en 2025.....	6
1	Bijlagen .....	8
	Bijlage 1: Bestaande kaders en wettelijke taken:.....	8
	Bijlage 2: Toelichting op rollen van de gemeente:.....	9
	Bijlage 3: Achtergrond bedrijfsvoering agenda werkorganisatie .....	9

## 1. Inleiding

In 2023 zijn stappen gezet om een nieuwe gezamenlijke bestuurlijke koers voor Dienstverlening, Communicatie en Participatie te bepalen om er voor te zorgen dat er meer samenhang tot stand komt. En zo het contact met inwoners en ondernemers verder te versterken. Dit heeft geleid tot een bestuurlijke koers en een focusagenda.

In Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo zijn de verschillende onderdelen Dienstverlening, Communicatie en Participatie nu nog gefragmenteerd bestuurlijk belegd. Daarom is gestart met een gezamenlijk bestuurlijke koersbepaling. Tijdens twee bijeenkomsten (juni en november) is gewerkt aan verkenning van de bestuurlijke samenhang en de meerwaarde voor inwoners en ondernemers van Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo.

In dit koersdocument is de basis voor het dienstverleningsmodel voor de toekomst vastgelegd. De visie op contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners is ondersteunend aan het afzonderlijke beleid op dienstverlening, participatie en communicatie en richt zich op het versterken van de onderlinge verbondenheid.

### **Context en doel**

Doel van de eerste heidag was om bestuurlijke richting te geven aan een samenhangende, toekomstbestendige koers in Dienstverlening, Communicatie en Participatie. Uitgangspunt daarbij was dat elke gemeente dat kon doen vanuit dezelfde informatiepositie over de huidige kaders en kwaliteit van de dienstverlening, trends en (maatschappelijke) ontwikkelingen. Daarbij is ook de bestuurlijke samenwerking op deze thema's verkend. Tijdens de tweede heidag is de concept bestuurlijke koers getoetst en vertaald in een focusagenda.

### **Uitgangspunten toekomstige koers**

Bestuurlijk zijn de volgende uitgangspunten voor een toekomstige koers meegegeven:

- Het verder uitwerken van de samenhang tussen Dienstverlening, Communicatie en Participatie en manieren waarop het contact is georganiseerd.
- Behouden wat goed is: daarbij dient de klanttevredenheid van inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties over de dienstverlening van Burgerzaken, KlantContactCentrum, Fixi en het aantal klachten als meetlat voor het bepalen van de kwaliteit. De financiële situatie van Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo kan daarbij leiden tot heroverwegingen..
- Er zijn geen bestuurlijke ambities om op gebied van dienstverlening, communicatie en participatie voorop te lopen in technologische ontwikkelingen.
- De kwaliteit van de dienstverlening behouden door (te blijven) samenwerken aan een eenduidige of gezamenlijke dienstverlening.
- Aandacht voor contact met ondernemers en maatschappelijke partners.
- Afsluiten huidige programma behorend bij het organisatiedoel 'Top Dienstverlener' Nieuw Tij.

De bestuurlijke uitgangspunten zijn in deze koers uitgewerkt.

## 2. Bestuurlijke koers: Kaders, context en positionering

Het huidige beleid voor dienstverlening (Nieuw Tij) stamt uit de periode van de oprichting van de BUCH-werkorganisatie. Net als dit koersdocument concentreerde Nieuw Tij zich op zowel Dienstverlening als Communicatie en Participatie. Hierbij lag de focus op de beweging van afzonderlijk beleid van vier gemeenten naar één dienstverleningsmodel voor vier gemeenten.

### **Nieuw koersdocument als vervanging van het huidige beleidskader**

Met dit nieuwe koersdocument wordt het huidige beleidskader Nieuw Tij afgesloten. Tij is opgesteld met de kennis en ervaring van 2017 in een zichzelf ontdekkende organisatie. Het Tij is de laatste jaren gekeerd. Het programma Nieuw Tij heeft onder andere de volgende resultaten opgeleverd op de toen geldende doelen:

- Er is voor de vier gemeenten samen een Klantcontactcentrum ontwikkeld
- Er wordt veel meer gestuurd op output door allerlei dashboards zoals bij het KCC, via fixi en bij klachten.
- Periodiek wordt de tevredenheid van onze klanten gemeten en de tevredenheid is hoog.
- De websites hebben een positieve transformatie ondergaan.
- Er is participatiebeleid per gemeente ontwikkeld dat nu ook wordt uitgevoerd.
- De BUCH is herkenbaarder geworden door de eigen vacaturesite
- Er is een duidelijke huisstijl per gemeente vastgesteld.
- Er wordt gebruik gemaakt van social media kanalen die centraal van inhoud worden voorzien.
- Nieuwe medewerkers krijgen als onderdeel van het inwerkprogramma ‘Het warme welkom’ een workshop dienstverlening, waarin bejegening centraal staat.

### **Doorbouwen op resultaten**

Op deze resultaten kunnen we de komende jaren doorbouwen met een nieuwe koers, op basis waarvan een nieuw dienstverleningsconcept kan worden geïntroduceerd. In deze koers leggen we meer aandacht op de verbeterlagen die we willen maken, meer aandacht op de samenhang tussen de drie onderdelen en meer aandacht op de verdere samenwerking van de vier gemeentes.

### **Richting nieuwe koers**

De nieuwe koers richt zich op:

1. De verbinding tussen de onderdelen Dienstverlening, Communicatie en Participatie (alle contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners).
2. De kwalitatieve uitvoering van de gemeentelijke wettelijke taken.
3. Hoe de gemeentebesturen en ambtelijke organisatie samenwerken met en communiceren met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners.

De koers richt zich niet op de afzonderlijke onderdelen, maar juist op wat deze verbindt. We maken voor deze koers en visie gebruik van (nieuwe) wettelijke kaders die gaan over dat contact, te weten de Wet Open Overheid, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de Omgevingswet.

Dit vormt de basis van het dienstverleningsmodel voor de toekomst. De visie op contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners is ondersteunend aan het afzonderlijke beleid op Dienstverlening, Communicatie en Participatie. Uiteraard zijn er ook wettelijke taken en bestaande kaders voor elk van de afzonderlijke expertises. Een overzicht hiervan vindt u in bijlage 1.

### **Werken vanuit dezelfde beelden en definities**

Om het eens te kunnen worden over een bestuurlijke koers is het belangrijk om vanuit dezelfde beelden en definities te werken:

- Dienstverlening: het leveren van een dienst. In dit geval gaat het om diensten en producten waarvoor de gemeenten vanuit hun wettelijke taken verantwoordelijk zijn. Ook de dienstverlening binnen niet wettelijke taken (bepaalde activiteiten zoals een economische visie of een sociaal gebiedsplan zijn geen wettelijke taak) vallen onder de koers.
- Communicatie: de uitwisseling van informatie, spraak, tekst en beeldmateriaal tussen mensen. Het is daarmee de verantwoordelijkheid van alle ambtenaren en bestuurders. In dit

geval gaat het over de communicatie vanuit de gemeente die ondersteunend is aan de diensten en producten die de gemeenten leveren. En ook over de communicatie die gepaard gaat met de maatschappelijke opgaven waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Het gaat hierbij om wederzijdse communicatie. Dus niet alleen van gemeente naar inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties, maar ook andersom.

- **Participatie:** het mee-weten, meedenken, meedoen en meebeslissen door inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners, gemeentebestuur, raad en ambtelijke organisatie bij elkaars initiatieven. Een initiatief kan starten vanuit de overheid, een inwoner of een externe partij.

### **Eigenheid afzonderlijke gemeenten**

Elke gemeente kent een eigenheid als het gaat om het samenspel en het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo werken samen in de uitvoering. Daarbij is het een uitdaging om te blijven investeren in waar de eenduidigheid of gezamenlijkheid in het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners binnen de dienstverlening meerwaarde heeft en waar maatwerk per gemeente passend is.

### **Contact staat centraal in dienstverlening**

Contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners staat centraal in alle dienstverlening van de gemeenten. Van het ophalen van het afval, het verlenen van vergunningen, het verstrekken van paspoorten, het organiseren van een bewonersavond, versturen van bewonersbrieven tot het ondersteunen van inwoners met een hulpvraag binnen het sociaal team. Dit contact verloopt mondeling, digitaal of schriftelijk. En vindt plaats via de vele fysieke en online locaties binnen de vier gemeenten of via maatschappelijke partners die in opdracht van de gemeenten werken. Door de breedte van de dienstverlening komen inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners de gemeente in verschillende rollen tegen. Dit vormt de basis voor de gezamenlijke visie op contact.

### **Gezamenlijke visie op contact**

We werken vanuit een gezamenlijke visie op het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Deze visie is leidend en bepalend voor houding en gedrag van medewerkers en bestuurders naar inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Ook geeft deze visie richting aan werkprocessen en afspraken over de kwaliteit van het contact.

### **Uitgangspunten en visie vertaald in een focusagenda voor komende jaren**

Een concreter uitwerking van de bestuurlijke uitgangspunten op de koers en de visie op contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners vinden hun uitwerking in een bestuurlijke focusagenda voor de komende twee jaar. De focus ligt daarbij op behouden wat goed gaat, samenhang aanbrengen in het contact en sturen op de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Bestuurlijke uitgangspunten voor de focusagenda**

De bestuurlijke uitgangspunten die zijn meegegeven voor de uitwerking van de koers zijn voor de focusagenda op de volgende wijze samengevat en aangescherpt:

- Behouden wat goed is, door te blijven samenwerken aan eenduidigheid en kwaliteit
- Samenhang, eenduidigheid en effectiviteit organiseren in contact waar kan.
- Digitaal waar het kan en nabij/persoonlijk waar dat beter is.
- Aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening aan en het contact met ondernemers en maatschappelijke partners,
- Intensievere inzet op de kwaliteit van contact (houding, gedrag en bejegening).
- De communicatie met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners is toegankelijk en inclusief.

- Verbeteren van de werkprocessen waar dat kan of nodig is. Daarbij kunnen eisen of kaders vanuit het rijk invloed hebben op werkprocessen of de wijze of uitstraling in contact. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de uitvoering van rijkstaken, als uitgifte van rijbewijzen en paspoorten.
- Daar waar randvoorwaarden nog niet op orde zijn, worden die op orde gebracht.

### 3. Visie op contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners

De nieuwe koers is gebaseerd op de volgende visie op contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners:

---

*De kwaliteit van het contact met de inwoner, ondernemer of maatschappelijke partner staat centraal in alle dienstverlening van de gemeente en is passend bij de rol die de gemeente in het contact vervult. Bestuur en ambtelijke organisatie zijn zich bewust van de rol die ze op dat moment vervullen en die rol is voor de inwoner, ondernemer of maatschappelijke partner ook duidelijk.*

*Onze dienstverlening is erop gericht om de inwoner, ondernemer of maatschappelijke partner zo adequaat mogelijk van dienst te zijn. Wanneer er bij initiatieven hulp en ondersteuning wordt gevraagd aan de gemeente, ligt de regie bij de inwoner, ondernemer of maatschappelijke partner. De gemeente sluit aan en ondersteunt alleen daar waar nodig.*

---

In bovenstaande visie staat het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners centraal, dus niet de inhoud van de dienstverlening, communicatie en participatie afzonderlijk. Deze visie gaat uit van de verschillende rollen die de gemeente heeft in het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners en de gewenste kwaliteit daarin. Een uitgebreidere toelichting op deze rollen vindt u in bijlage 2.

### 4. Financieel kader

De in dit document vastgelegde koers richt zich op het versterken van de kwaliteit van het contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. De voorstellen in de uitvoeringsagenda voor 2024 en 2025 passen binnen de reeds ingezette ontwikkelingen en de huidige financiële kaders zoals geschetst in de tweede voortgangrapportage van de BUCH-werkorganisatie voor het jaar 2023. De voorstellen worden meegenomen in:

- Het kader om nieuwe wettelijke taken te organiseren.
- Leren en ontwikkelen, de BUCH-brede aanpak voor organisatieontwikkeling
- Investerings in de organisatie op het gebied van ICT en locaties
- Het verbeteren van de kwaliteit van de inhoudelijke boodschappen (content) en de toegankelijkheid en duidelijkheid van informatie voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners.

Risico's:

- Kaders die er zijn op gebied van inhuur en inkoop kunnen effect hebben op de snelheid waarmee verbetervoorstellen uit de uitvoeringsagenda kunnen worden uitgevoerd. De krapte op de arbeidsmarkt, het tijdig vinden van kwalitatief goed personeel heeft hetzelfde effect.
- Verandering van de financiële kaders vanuit de gemeenten kan leiden tot een aanpassing van de beoogde kwaliteit van het contact en/of de uitvoering van de bestuurlijke uitvoeringsagenda voor de komende jaren.
- Het inspelen op autonome ontwikkelingen valt niet binnen het huidige financiële kader
- Nieuwe taken of ambities vallen buiten het huidige financiële kader.

## 5. Bestuurlijke focusagenda 2024 en 2025

De bestuurlijke focusagenda voor de komende twee jaar kent twee sporen gericht op het versterken van het beleid en het realiseren van de visie op contact. De bestuurlijke focusagenda ziet er als volgt uit:

### **Spoor 1: Versterken van beleidskaders:**

Voorliggende visie gaat over de gewenste kwaliteit van contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners en is ondersteunend aan de inhoudelijke ambities op dienstverlening, communicatie en participatie. De kaders op deze onderwerpen worden de komende twee jaar op de volgende wijze aangescherpt;

- Dienstverlening: met het afsluiten van het programma Nieuw Tij, is een nieuw dienstverleningsconcept dat recht doet aan de uitgangspunten van voorliggende visie en de maatschappelijke ontwikkelingen nodig. Een voorstel voor een nieuw dienstverleningsconcept zal begin 2025 ter besluitvorming worden voorgelegd. Het handvest Dienstverlening van de Vereniging Bestuursrecht en het recent opgenomen dienstbaarheidsbeginsel in de ABW vormen de basis voor dit voorstel.
- Communicatie: Per gemeente zullen in 2024 de communicatieprioriteiten bestuurlijk worden voorgelegd. Doel van deze prioriteitenagenda is de sturing van de colleges op de communicatieopgave te versterken.
- Participatie: Elke gemeente heeft participatiebeleid vastgesteld. In 2024 zal een evaluatie bestuurlijk worden voorgelegd. Op basis van deze evaluatie zal het beleid in 2025 verder worden ontwikkeld waarbij de doorontwikkeling van het participatieloket, overzicht en samenhang tussen participatietrajecten en het investeren in het verbeteren van de kwaliteit van participatietrajecten speerpunten zijn.

### **Spoor 2: Realiseren koers**

Binnen dit spoor staat, conform de visie, aandacht voor kwalitatief hoogwaardig contact met inwoners en ondernemers en maatschappelijke organisaties centraal. Daar ligt een opgave voor de medewerkers van de BUCH werkorganisatie. Voorstellen hebben dan ook met name betrekking op de bedrijfsvoering van de BUCH werkorganisatie maar dragen bij aan de betrouwbaarheid van het bestuur richting inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

De komende twee jaar wordt in de bedrijfsvoering de aandacht voor de kwaliteit van contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties op de volgende wijze geborgd:

- Voorleven en uitdragen van de visie op contact door management
- Verankeren binnen het HR beleid, o.a. in leerlijnen, workshops, het goede gesprek etc.
- In het kader van behouden wat goed is het voortzetten van de workshop die nieuwe medewerkers krijgen als onderdeel van het inwerkprogramma "Het warme welkom" een



workshop dienstverlening, waarin bejegening centraal staat. Deze workshop beschikbaar maken voor een bredere groep (al in dienst zijnde) medewerkers

- Een voorstel voor een nieuwe toegankelijke en inclusieve website per gemeente wordt in het laatste half jaar van 2024 aan de colleges voorgelegd. Planning is dat deze in 2025 operationeel wordt.
- Een effectiviteitsslag in de (bestaande) klanttevredenheidsinstrumenten.
- Bestuurlijk zal de ontwikkeling van de kwaliteit van het contact en van de dienstverlening gemonitord worden in gesprekken over data en dashboards. Daarbij wordt gebruik gemaakt van bestaande systemen en een analyse van beperkende factoren daarbinnen (Fixi, Zorgned, subsidieloket, etc.)

Speciale aandacht zal er komende twee jaar zijn voor de kwaliteit van het contact met ondernemers en maatschappelijke partners. Ook hier ligt met name een opgave binnen de bedrijfsvoering van de BUCH-werkorganisatie. Eind 2024 zullen in het gezamenlijk bestuurlijk overleg verbetervoorstellen worden besproken op basis van een inventarisatie van de knelpunten die zich in de dienstverlening en in het contact met deze doelgroepen voordoen.

- Aandachtpunten waar specifiek naar gekeken zal worden in de inventarisatie zijn: aanspreekpunt voor ondernemers en maatschappelijke organisaties, de helderheid en eenduidigheid van de communicatie, integrale afhandeling van vragen en de afhandelingssnelheid.
- Er ligt een opgave om de (digitale) toegang voor ondernemers en maatschappelijke organisaties eenduidiger en duidelijk te organiseren en communiceren. Denk daarbij aan het ondernemersloket, participieloket en subsidieloket. Dit in het kader van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. In 2024 wordt daar een start meegemaakt.

### **Bestuurlijk proces**

Aan de colleges wordt gevraagd om twee keer per jaar een bestuurlijk overleg te organiseren met de portefeuillehouders Dienstverlening, Communicatie en Participatie. In het overleg wordt de voortgang op de focusagenda besproken en is er ruimte voor agenderen van onderwerpen in het licht van deze koers. Per gemeente is er gekoppeld aan de P&C cyclus producten een portefeuillehouders overleg waarin de voortgang op Dienstverlening, Communicatie en Participatie wordt besproken.

## 1 Bijlagen

### Bijlage 1: Bestaande kaders en wettelijke taken:

- Alle bestuursorganen in Nederland – dus ook gemeentebesturen – zijn verplicht bij het nemen van besluiten belanghebbenden te betrekken. Dit ‘recht op burgerparticipatie’ ligt vast in de Grondwet, de Kieswet, de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeente- en Provinciewet. Sinds 1 januari 1994 moeten gemeenten volgens artikel 150 van de Gemeentewet een inspraakverordening hebben.
- In alle vier de gemeenten is participatiebeleid vastgesteld. In dit beleid zijn de wettelijke taken verankerd en het beleid wordt jaarlijks geëvalueerd.
- Communiceren met focus wordt uitgewerkt in een strategie en prioriteitenkalenders voor de gemeente. Dit op basis van het recht op informatie en communicatie. Daarin hebben burgers recht op communicatie met de overheid. Zij kunnen bijvoorbeeld informatie opvragen, hun mening geven of een klacht uiten. Daarom moeten burgers altijd contact kunnen opnemen met de overheid. De overheid heeft een informatieplicht en geeft uitleg over de werking van de overheid. Ze kondigt nieuw beleid aan en legt het uit. Daarbij betreft de overheid burgers in verschillende fasen van de totstandkoming van beleid. Het recht op informatie ligt vast in de Grondwet en de Wet open overheid (Woo). Het beschikbaar maken van toegankelijke informatie via website, perswoordvoering, diverse publicaties zijn wettelijke taken. De basisdienstverlening bestaat uit intranet BUCH Mett, 8 websites (2 per gemeente), 6 sociale media-kanalen, voorwaarden scheppen voor communicatie (vormgeving, beeld en tekst), bestuurscommunicatie, (strategische) advisering over communicatie rondom besluiten en besturen, beleidsontwikkeling, crisiscommunicatie, inzet Veiligheidsregio, communicatie over opvang vluchtelingen Oekraïne, communicatie over programma klimaat, interne communicatie, communicatie over het verstevigen van de sociale basis, bestuurscommunicatie WOO, communicatie over de BUCH.
- Dienstverlening: Dit betreft in de kern alle dienstverleningstaken van de gemeenten op gebied van Ruimtelijke Ordening, Beheer en Openbare Ruimte, Burgerzaken en de Sociale Dienstverlening.

## Bijlage 2: Toelichting op rollen van de gemeente

Cruciaal in de visie op contact vanuit de gemeente is het besef dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners de gemeente in verschillende rollen tegenkomen. De diversiteit aan rollen die de gemeente vervult, is ingegeven door de wettelijke taken (dienstverlener, handhaver, partner, opdrachtgever, verhuurder, regievoerder, etc.). Deze diversiteit aan rollen heeft effect op de manier waarop door de ambtelijke organisatie en het bestuur het contact en de relatie wordt onderhouden. Een ondernemer of een maatschappelijke partner kan bijvoorbeeld zowel klantcontact hebben (vergunningaanvraag), partner zijn (meewerken aan beleid), onderdaan zijn (een regel overtreden hebben) als wel een gebruiker zijn (een pand huren van de gemeente). De rol die de gemeente in die situatie vervult, bepaalt de wijze van contact en communicatie.

Daarnaast verhouden ook inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners zich niet altijd op dezelfde wijze tot de gemeente: Inwoners kunnen ondernemer zijn, vrijwilliger zijn bij een sportvereniging of werken bij een maatschappelijke partner. Onze 'klanten' kunnen in een andere rol een ander belang hebben.

Kort samengevat:

- Voor alle betrokken partijen is het duidelijk in welke rol ze met elkaar contact hebben.
- De rol bepaalt de wijze van contact.
- In contact staat de kwaliteit centraal, waarbij de gemeente altijd een betrouwbare partner is.

## Bijlage 3: Achtergrond bedrijfsvoering agenda werkorganisatie

- Nadrukkelijke sturing op kwaliteit van contact met behulp van de uitgangspunten voor hostmanship, ondersteund door het HR beleid (op dit moment vindt hierover besluitvorming plaats):
  - Ontwikkeling DNA (waarden) profiel voor medewerkers die in contact zijn met de genoemde doelgroepen
  - Training communicatie ontwikkelen en aanbieden vanuit de BUCH Academie
  - Ontwikkeling van medewerkers als standaard onderdeel van het Goede Gesprek tussen manager en medewerker
- Herziening van bestuurlijk dashboard op de kwaliteit van de dienstverlening (focus in bestuurlijke informatie)
- Het toetsen van en benutten van kansen om kwaliteit van contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners te verbeteren binnen bestaande systemen en een analyse van beperkende factoren daarbinnen (Fixi, Zorgned, subsidieloket, etc.)
- Effectiviteitsslag binnen de (bestaande) klanttevredenheidsinstrumenten
- Doorontwikkeling participatie-instrumenten en beleid op integraliteit en bereik
- Vaststellen van de gemeentelijke communicatieprioriteiten (communiceren met focus)
- Verbeteren toegankelijkheid en inclusiviteit van communicatie-uitingen (o.a. websites en informatie)
- Het op orde brengen van de communicatieve infrastructuur en de randvoorwaarden in het kader van informatievoorziening en communicatie (ook in kader van WOO)
- Verkenning op welke wijze het contact en de samenwerking met ondernemers en maatschappelijke partners kan worden verbeterd.

## WETTELIJKE TAKEN PARTICIPATIE:

Alle bestuursorganen in Nederland – dus ook gemeentebesturen – zijn verplicht bij het nemen van besluiten belanghebbenden te betrekken. Dit ‘recht op burgerparticipatie’ ligt vast in de Grondwet, de Kieswet, de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeente- en Provinciewet. Sinds 1 januari 1994 moeten gemeenten volgens artikel 150 van de Gemeentewet een inspraakverordening hebben.

### Bestaande kaders:

- Beleid op participatie
- Communicatiestrategie
- Transparante overheid

### Nieuwe kaders:

- Omgevingswet
- Wet Open Overheid
- Handvest Dienstverlening
- De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

### Context:

- Krappe arbeidsmarkt
- Krappere financiële positie gemeenten
- Bestaande structuren bedrijfsvoering
- Digitalisering maatschappij
- Vergrijzende demografische opbouw
- Afnemend vertrouwen overheid

## Conclusies bestuurlijke Heidag:

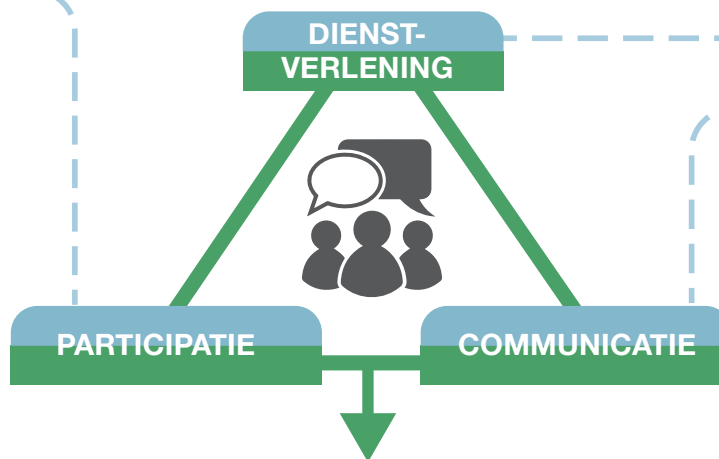
- Uitwerken van de samenhang tussen Dienstverlening, Communicatie en Participatie en manieren waarop het contact is georganiseerd.
- Behouden wat goed is.
- Herijking gewenst van uitgangspunten passend bij de financiële situatie.
- Geen voorloper in ontwikkelingen.
- Kwaliteit van de dienstverlening behouden in contact met inwoners door samenwerken, en met eenduidige dienstverlening.
- Aandacht voor contact met ondernemers en maatschappelijke partners.
- Afsluiten Nieuw Tij.

## WETTELIJKE TAKEN DIENSTVERLENING:

Dit betreft in de kern alle dienstverleningstaken van de gemeenten op gebied van Ruimtelijke Ordening, Beheer en Openbare Ruimte, Burgerzaken en de Sociale Dienstverlening.

## WETTELIJKE TAKEN COMMUNICATIE:

De overheid heeft een informatieplicht en geeft uitleg over de werking van de overheid. Ze kondigt nieuw beleid aan en legt het uit. Daarbij betreft de overheid burgers in verschillende fasen van de totstandkoming van beleid. Het recht op informatie ligt vast in de Grondwet en de Wet open overheid (Woo).



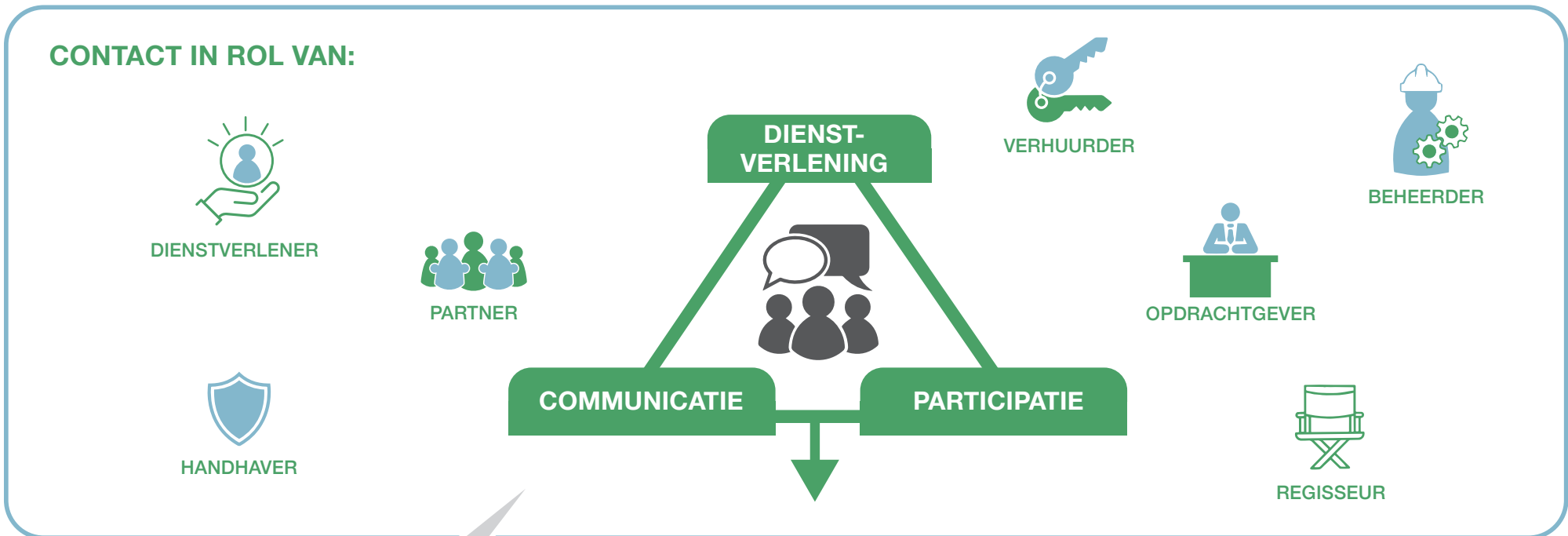
## Visie samenspel driehoek contact:

### De nieuwe koers richt zich op:

1. De verbinding tussen de thema's communicatie, participatie en dienstverlening (contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners).
2. De kwalitatieve uitvoering van onze wettelijke taken.
3. Hoe werken de gemeentebesturen en de ambtelijke organisatie samen met de inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners.

### Uitgangspunten:

- Digitaal waar kan, persoonlijk waar beter
- Bereikbaar en Nabij
- Samen waar kan en apart waar beter
- Benadering en Bejegening is belangrijk
- Toegankelijk en Inclusief
- Behouden wat goed is
- Samenhang, eenduidig en effectiviteit organiseren in contact
- De uitvoer van rijkstaken



**VISIE**  
 De kwaliteit van het contact met de inwoner, ondernemer of maatschappelijke partner staat centraal in alle dienstverlening van de gemeente en is passend bij de rol die de gemeente in het contact vervult. Bestuur en ambtelijke organisatie zijn zich bewust van de rol die ze op dat moment vervullen en die rol is voor de inwoner, ondernemer of maatschappelijke partner ook duidelijk. Onze dienstverlening is erop gericht om de inwoner, ondernemer of maatschappelijke partner zo adequaat mogelijk van dienst te zijn. Wanneer er bij initiatieven hulp en ondersteuning wordt gevraagd aan de gemeente, ligt de regie bij de inwoner, ondernemer of maatschappelijke partner. De gemeente sluit aan en ondersteunt alleen daar waar nodig.

**FOCUSAGENDA 2024 EN 2025**

De bestuurlijke focusagenda voor de komende twee jaar kent twee sporen gericht op het versterken van het beleid en het realiseren van de visie op contact. De bestuurlijke focusagenda ziet er als volgt uit:

**Spoor 1: Versterken van beleidskaders:**  
**Dienstverlening:** Voorstel voor een nieuw dienstverleningsconcept Q1 2025  
**Communicatie:** 2024 prioriteitenagenda per gemeente t.b.v. versterken sturing colleges op communicatieopgave  
**Participatie:** door ontwikkelen participatiebeleid in 2025 o.b.v. evaluatie 2024.

**Spoor 2: Realiseren koers**  
 Waarborgen verbetervoorstellen contact met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties: o.a. verankering in HR beleid, inwerkprogramma, BUCH academie, Effectiviteitsslag in de (bestaande) klanttevredenheidsinstrumenten. Nieuwe toegankelijke en inclusieve website per gemeente in 2025. Monitoring van ontwikkelingen van de kwaliteit van het contact langs bestaande dashboards en systemen (bv. Zorgned en Fixi). Speciale aandacht voor kwaliteit contact met ondernemers en maatschappelijke partners o.b.v. inventarisatie van knelpunten verbetervoorstellen voor heldere toegang en communicatie.