

JAARSTUKKEN

2021



Waarom dit programma?

Een transparante overheid is een voorwaarde om de afstand tussen inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven zo klein mogelijk te houden en begrip te krijgen voor elkaars standpunten, meningen en handelen. Het is ook een voorwaarde om stappen te zetten in democratische vernieuwing waarbij we op zoek gaan naar nieuwe vormen van samenwerken in de stad, met onze inwoners, bedrijven en instellingen, maar ook met andere overheden en regionale partners.

Door de uitvoering van dit programma kunnen inwoners beter voldoen aan hun verplichtingen, gebruik maken van hun rechten en krijgen zijn zo optimaal mogelijk zeggenschap in de onderwerpen die we samen willen realiseren in Wageningen en in de regio. Bovendien krijgen initiatieven voor vernieuwing van onze democratie volop ruimte.

Digitalisering, informatietechnologie en data zijn in dit tijdperk in toenemende mate belangrijk. Data biedt grote kansen en het slim gebruik maken van die data beïnvloedt onze manier van werken en organiseren. Data kan waardevolle informatie bevatten en nieuwe inzichten geven over de stad. Deze inzichten benutten we om de stad verder te brengen. De inzet van data is ondersteunend aan de ontwikkeling van efficiënte en transparante overheid en draagt bij aan het voeren van duurzaam beleid.

Door inwoners en partners meer zeggenschap te geven, investeren we niet alleen in meer draagvlak, maar ook in betrokkenheid op korte en lange termijn. Dat werken we verder uit in een aparte, ambitieuze agenda voor democratische vernieuwing samen met de voltallige raad, inwoners, organisaties en ondernemers.

Beoogd maatschappelijk effect

In dit programma zijn de volgende ambitie(s) actueel:

- 11.1 Transparante overheid

Deze thema's zijn verwerkt in een doelenboom, waarin wordt beantwoord:

- Welke doelen wilden we bereiken om te komen tot de ambitie? (doelen)
- Welke resultaten heeft het opgeleverd? (resultaten)

11.1 Transparante overheid

Wat wilden we bereiken?

We zijn een transparante overheid die in de dienstverlening de volgende kernwaarden hanteert: Integraal, aanspreekbaar, gastvrij, transparant, zorgvuldig, toegankelijk en gelijke informatiepositie.

Doelen

11.1.1 We halen minimaal een 7 op onze klanttevredenheidonderzoeken naar dienstverlening

We halen minimaal een 7 op onze klanttevredenheidonderzoeken naar dienstverlening.

Stand van zaken

Wat hebben we bereikt?

In 2021 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de balies van burgerzaken. Dit kanaal scoort een 8,5.

In 2021 zijn we gestart met de voorbereidingen van het bouwen van een dashboard t.b.v. de Meldingen Openbare Ruimte. Met dit dashboard wordt de klanttevredenheid gemeten van het MOR proces.

In het laatste kwartaal van 2021 zijn we gestart met de voorbereidingen t.b.v. een onderzoek naar de telefonische dienstverlening.

Beoogde resultaten

- Er is een goede accurate persoonsregistratie.
- Onze dienstverlening is afgestemd waar mogelijk met onze ketenpartners en medeoverheden zodat inwoners, ondernemers en organisaties integrale optimale dienstverlening ervaren.
- We bieden toegankelijke, transparante en veilige dienstverlening en dragen zorg voor gelijke informatiepositie.
- We zijn duidelijk en transparant over de rol die we innemen in processen en wat inwoners, organisaties en bedrijven van ons kunnen verwachten en andersom.

Doelen

11.1.2 Dienstverlening voortdurend verbeteren passend bij de landelijke ontwikkelingen en bij de behoefte van onze inwoners, bedrijven en organisaties

Dienstverlening voortdurend verbeteren passend bij de landelijke ontwikkelingen en bij de behoefte van onze inwoners, bedrijven en organisaties.

Stand van zaken

Wat hebben we bereikt?

In 2021 is de nieuwe website van de gemeente en het Startpunt gelanceerd. De website is vormgegeven op basis van de uitkomsten van gebruikerstesten met inwoners, conform de uitgangspunten van het dienstverleningsconcept Wageningse Dienstverlening en op basis van de eisen van het Besluit Digitale Toegankelijkheid. Alle informatiepagina's zijn herschreven in Klare Taal. De hoeveelheid Engelstalige informatie op de website is tevens uitgebreid. Daarnaast is het nieuwe zaakstelsel in gebruik genomen: in 2021 voor belastingen en in 2022 zullen meer processen door het zaakstelsel ondersteund worden. Het zaakstelsel gaat inwoners/ondernemers meer transparantie in procesvoortgang en inzage tot zaakdossiers bieden.

Het dienstverleningsconcept Omgevingswet is onderdeel van het gemeentebrede dienstverleningsconcept. Met het oog op de Omgevingswet zijn de processen voor de vergunningverlening samen met de ketenpartners geëvalueerd op doelmatigheid. Er is gewerkt met de intake-omgevingstafel. Dit maakt participatie in een vroeg stadium mogelijk wat de kwaliteit van een aanvraag ten goede komt. Er is in een regiobrede pilot geoefend met de snelserviceformule voor lichte vergunningsaanvragen. Deze pilot is in 2021 geëvalueerd, op grond waarvan een voorstel is voorbereid voor invoering van een snelservice voor lichte vergunningsaanvragen in Wageningen in 2022.

Beoogde resultaten

- Dienstverlening aan inwoners, ondernemers en organisaties op een correcte en gastvrije wijze via de contactvorm die zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet (coronaproof).
- Onze dienstverlening sluit aan bij de huidige behoeften en ontwikkelingen.
- Zicht hebben op de behoefte van onze inwoners, bedrijven en organisaties.

Doelen

11.1.3 Democratische vernieuwing en bestuurlijke vernieuwing

Democratische vernieuwing en bestuurlijke vernieuwing.

Stand van zaken

Wat hebben we bereikt?

Inmiddels zijn al meer dan 800 inwoners geregistreerd op het digitaal platform Stem van Wageningen. Hier denken ze online met ons mee bij al onze beleidsprojecten en -trajecten via stemvan.wageningen.nl. In 2021 is deze gekoppeld aan onze nieuwe website.

In het kader van 'Klare Taal' zijn de eerste brieven aan inwoners op een duidelijkere manier herschreven. Hiervoor is een lezerspanel opgericht. Ook zijn de eerste beeldbrieven gemaakt waarbij beeld en tekst worden gecombineerd.

Voor het Burgerberaad zijn de voorbereidingen nog steeds aan de gang. Het is nog zoeken naar een onderwerp waar met voldoende draagvlak het Burgerberaad aan gekoppeld kan worden.

Het winnende idee voor de Kinderwedstrijd is bekend: het in 3D nabouwen van Wageningen op kleine schaal. Hierdoor wordt Wageningen mooier en leuker.

De waardecheque-actie is onderdeel geworden van het Initiatievenfonds. Met hulp en ondersteuning kunnen via Wageningendoet.nu ideeën worden gerealiseerd om Wageningen mooier, gezelliger, gezonder of groener te maken.

Beoogde resultaten

- Alle inwoners, bedrijven en organisaties zijn in staat om mee te praten over het gemeentelijk beleid.

Doelen

11.1.4 Uitvoering van representatietaken en dergelijke is op het niveau zoals in de afgelopen jaren

Uitvoering van representatietaken en dergelijke is op het niveau zoals in de afgelopen jaren.

Stand van zaken

Wat hebben we bereikt?

Door het organiseren van alternatieve activiteiten vanwege de coronabeperkingen is het college zichtbaar gebleven in de stad. Door het installeren van de nieuwe kinder- en locokinderburgemeester bereiken we meer kinderen die hun stem kunnen laten horen.

Beoogde resultaten

- Taken voor representatie en dergelijke zijn uitgevoerd, onder andere de verplichtingen voor college en raad.

Algemene informatie programma 11

Beleidsindicatoren

De volgende wettelijk verplichte beleidsindicatoren hebben betrekking op programma 11
Transparante overheid:

- Demografische druk

Zie hiervoor de bijlage Wettelijk verplichte beleidsindicatoren.

Beleidskader

Het bestaande beleid van Wageningen is vastgelegd in de volgende documenten:

Verordeningen

- Verordening elektronische bekendmaking Wageningen (2013)
- Verordening Rekenkamer (2016)
- Reglement van orde van de raad (2017)
- Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid (2008)
- Inspraakverordening (2006)
- Referendumverordening Wageningen, raadgevend (2006) en raadplegend (2015)
- Verordening ambtelijke bijstand en fractieondersteuning (2003)
- Verordening burgerinitiatief (2003)
- Legesverordening (2020)

Beleidsnota's

- Notitie en meetlat burgerparticipatie (2013)
- Beleid Informatiebeveiliging en privacy (2019)
- Communicatiebeleid (2011)
- Wageningse Gedragsregels en Integriteitsverklaring 2020
- Dienstverleningsconcept (2021)

Betrokkenheid verbonden partijen

Er zijn bij de uitvoering en realisatie van de doelstellingen in dit programma geen verbonden partijen betrokken.

Wat heeft het gekost?

Hieronder zijn drie financiële tabellen opgenomen die inzicht geven in de kosten van dit programma.

Overzicht baten en lasten programma 11

In de onderstaande tabel zijn de jaarlijkse baten en lasten opgenomen die aan het programma verbonden zijn.

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Realisatie 2020	Begroting 2021 na wijziging	Realisatie 2021	Vershil 2021
Lasten	-3.320	-3.472	-3.788	-316
Baten	439	468	585	117
Gerealiseerd saldo van baten en lasten	-2.881	-3.004	-3.203	-199
Onttrekkingen	0	90	90	0
Stortingen	-50	-50	-50	0
Mutaties reserves	-50	40	40	0
Gerealiseerd resultaat	-2.931	-2.964	-3.163	-199

Begrote en werkelijke resultaat per product

Het programma bestaat uit de onderstaande producten. Per product wordt het begrote en het werkelijke resultaat vermeld.

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Begroting 2021 na wijziging	Realisatie 2021
001.00 Bestuursorganen (Raad)	-521	-533
001.05 Bestuursorganen (B&W)	-694	-964
001.20 Representatie	-137	-141
002.00 Bestuursondersteuning College van B&W	-432	-419
003.00 Burgerzaken	-884	-827
004.00 Baten secretarieleges burgerzaken	302	315
005.00 Bestuurlijke samenwerking	-176	-181
006.00 Bestuursondersteuning Raad en Rekenkamer functie	-461	-454
Gerealiseerd saldo van baten en lasten	-3.004	-3.203
001.00 Bestuursorganen (Raad)	16	16
001.05 Bestuursorganen (B&W)	-31	-31
003.00 Burgerzaken	55	55
Mutaties reserves	40	40
Gerealiseerd resultaat	-2.964	-3.163

Overzicht baten en lasten per ambitie

In onderstaande tabel zijn de werkelijke baten en lasten na reservemutaties per ambitie van dit programma weergegeven.

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Realisatie 2021				
	Lasten	Baten	Onttrekkingen	Stortingen	Saldo
11.1 Transparante overheid	-3.788	585	90	-50	-3.163