

PROGRAMMA 1 BURGER EN BESTUUR Visieblad

1.1 Samenwerking

Hof van Twente werkt samen met andere gemeenten op het gebied van bedrijfsvoering, uitvoering, beleidsvoorbereiding en strategie. We gaan uit van onze eigen kracht, maar staan open voor kansen om via samenwerking de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten en kwetsbaarheid te verkleinen.

1.2 Communicatie

Vanuit een heldere communicatievisie met inzet van nieuwe communicatiekanalen werkt de gemeente samen met onze inwoners/ ondernemers aan een fijne woon- en leefomgeving.

1.3 Dienstverlening

Daar waar mogelijk bieden wij onze dienstverlening digitaal aan, maar waar noodzakelijk nemen we de tijd voor een persoonlijk adviesgesprek. Door de ontwikkeling van de digitale dienstverlening de afgelopen jaren kunnen wij nu onze persoonlijke aandacht geven daar waar dat nodig is.



PROGRAMMA 1 BURGER EN BESTUUR

1.1 Samenwerking

Wat willen we bereiken?

Hof van Twente wil een sterke en betrouwbare samenwerkingspartner zijn die positief kritisch kijkt naar nieuwe uitdagingen.

1.1.1 Omgevingsdienst Twente (ODT)

De veertien Twentse gemeenten en de Provincie Overijssel werken samen aan de vorming van de Omgevingsdienst Twente (ODT) die per 1 januari 2019 van start gaat. Dit betreft de Twentse uitvoeringsdienst waarbij medewerkers die uitvoerende taken op het gebied van vergunningverlening, toezicht & handhaving (milieutaken) verrichten ook fysiek overgaan naar deze nieuwe organisatie. De ODT komt in de plaats van de netwerkorganisatie Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) waarbij medewerkers tot 31 december 2018 nog vanuit de verschillende gemeentehuizen samenwerken.

1.1.2 Samenwerkingsverband P10

Hof van Twente is sinds 2017 lid van de P10: het samenwerkingsverband van 17 plattelandsgemeenten in Nederland die veel dezelfde ambities en uitdagingen hebben waarvoor zij zich inzetten. In P10-verband brengen zij deze onder de aandacht van de landelijke en Europese politiek. De P10 is samen met andere organisaties zoals Land- en Tuinbouw Organisatie Nederland (LTO), Vereniging Kleine kernen, Netwerk Platteland, één van de organisaties die de plattelandsthema's onder de aandacht brengt van diverse partijen.

Gesprekspartners van de P10 zijn onder andere de VNG en diverse ministeries. In 2019 wordt verder vorm en inhoud gegeven aan de deelname van Hof van Twente in de P10.

1.1.3 Regio Twente & Agenda voor Twente

Per 1 januari 2016 is een "gewijzigde regeling Regio Twente" van kracht. Ook in 2019 worden er in dit samenwerkingsverband van de veertien Twentse gemeenten taken vervuld op het gebied van onder andere economische zaken, recreatie & toerisme en vrijetijdseconomie.

In 2017 hebben de meeste gemeenteraden ingestemd met een nieuwe investeringsagenda: de Agenda voor Twente (2018-2022). De nieuwe

Agenda is sinds januari 2018 in uitvoering. Met de Agenda voor Twente investeren de samenwerkende partijen vanuit bedrijfsleven, overheden, kennis- en onderwijsinstellingen in de toekomst van de regio. Dat gebeurt aan de hand van vier actielijnen: Techniek als motor, Arbeidsmarkt & talent, Bereikbaarheid & vestigingsklimaat, Circulaire economie & duurzaamheid. In 2019 werken de betrokken partijen verder aan de uitvoering van de Agenda.

1.1.4 Interbestuurlijk toezicht

In het kader van interbestuurlijk toezicht (IBT) houdt de Provincie Overijssel toezicht op vijf beleidsdomeinen bij gemeenten: Wabo, Wro, financiën, huisvesting statushouders en het archief. Het IBT-beeld wordt inzichtelijk gemaakt aan de hand van een “stoplichtmodel” (groen, oranje of rood) voor het totaalbeeld en daarnaast voor de vijf domeinen afzonderlijk.

Het totaalbeeld voor Hof van Twente kleurde groen in 2018. De groene kleur geldt voor alle vijf afzonderlijke domeinen. Dit betekent dat Hof van Twente de werkzaamheden op alle vijf domeinen naar behoren uitvoert. De toezichtintensiteit bevindt zich nu op het laagste (toezicht)niveau. Dit betekent dat de Provincie Overijssel als toezichthouder op

afstand blijft. We streven ernaar om in 2019 wederom een groen totaalbeeld te behalen.



1.2 Communicatie

Wat willen we bereiken?

Inwoners betrekken bij de beleidsvoorbereiding en – uitvoering. Ook willen we goed en tijdig informeren, open communiceren met inwoners over het te voeren beleid en gebruik maken van hun inbreng.

1.2.1 Visie op communicatie

In 2018 is een visie op communicatie opgesteld en afgestemd met bestuur, management en medewerkers. Hierin staan vier thema's centraal:

- Omgeving als uitgangspunt
- Intern beginnen is extern winnen
- Faciliteren vanuit vakmanschap
- Optimaal online in relatie tot traditionele media

De visie wordt in 2019 verder uitgewerkt in jaarprogramma's met concrete acties.

1.2.2 Omgeving als uitgangspunt

Als we weten wat er leeft kunnen we als organisatie proactief inspelen op ontwikkelingen. Daarnaast willen we inwoners tijdig laten participeren. Vaker en vroeger contact tussen inwoners en medewerkers van de gemeente en de dialoog staan hierbij centraal. Het bestuur zal hierbij gericht communiceren vanuit de bestuurlijke doelen.

1.2.3 Intern beginnen is extern winnen

In 2019 gaan we inzetten op efficiëntere (lijn-)communicatie, medewerkers bewust maken van het perspectief 'van buiten naar binnen', aanleren van basisvaardigheden communicatie, hulpmiddelen ontwikkelen voor medewerkers (doe-het-zelf kits).

1.2.4 Faciliteren vanuit vakmanschap

Het team Communicatie coacht, faciliteert en biedt strategisch advies op het gebied van participatie, stakeholdermanagement, inzet van middelen en budget. Zij vergroten de basisvaardigheden van onze medewerkers op het gebied van participatie, communicatie met inwoners, door middel van workshops en trainingen.

1.2.5 Optimaal online in relatie tot traditionele media

Gemeente Hof van Twente wil haar digitale dienstverlening verbeteren. Hiervoor willen meer en beter gebruik maken van onze gemeentelijke website, projectsites en sociale media.

Om erachter te komen welke kanalen onze inwoners gebruiken en waar zij behoefte aan hebben, is in de zomer van 2018 een mediaonderzoek uitgezet. Op basis van de resultaten is in 2018 een actieplan opgesteld. De uitvoering van dit actieplan vindt plaats in 2019.

1.3 Dienstverlening

Wat willen we bereiken?

Optimale en klantgerichte dienstverlening waarbij digitaal en persoonlijk contact elkaar versterken.

1.3.1 Uitbreiding e-dienstverlening

In 2019 willen we de e-dienstverlening verder uitbreiden. E-dienstverlening moet hier worden uitgelegd als dienstverlening via de website waarbij inwoners waar mogelijk zelf wijzigingen kunnen doorvoeren in de basisregistratie personen. Dit zou kunnen worden gezien als een eerste aanzet naar Persoonlijk Datamanagement (PDM). De e-diensten 'wijzigen naamgebruik', 'wijziging geheimhouding persoonsgegevens' en 'aanvraag paspoort of ID kaart' worden geïmplementeerd.

1.3.2 Verschuiving werkzaamheden

In 2019 krijgen we te maken met minder aanvragen van reisdocumenten. Dit wordt veroorzaakt door de invoering van de 10-jaars geldigheid van reisdocumenten. Hierdoor worden directe baliecontacten steeds minder. Daar staat tegenover dat het werk bij de backoffice toeneemt. Dit komt omdat de rol van gemeenten bij het bestrijden van identiteitsfraude steeds groter wordt. Een goede

identiteitsvaststelling wordt één van de meest essentiële onderdelen van alle gemeentelijke processen, waarbij gecertificeerde medewerkers aan de balie en in de backoffice elk hun eigen taak hebben. Het is dus belangrijk voldoende aandacht te besteden aan de bevordering van de expertise bij de medewerkers. Hiervoor wordt een ontwikkelprogramma uitgevoerd.

1.3.3 Onderzoek bereikbaarheid/openingstijden

Er is een grote verschuiving gaande van offline naar online klantcontact. Onlinekanalen als WhatsApp en chat worden door onze inwoners steeds vaker gebruikt. Klantcontact via de traditionele kanalen als balie, telefoon en post nemen af. We gaan onderzoeken of de bereikbaarheid/openingstijden en digitale dienstverleningskanalen nog aansluiten bij de huidige behoefte van onze inwoners. Doel is het realiseren van effectieve bereikbaarheid.

1.3.4 Verkiezing Provinciale Staten en Europees Parlement

Op woensdag 20 maart 2019 is de verkiezing voor de leden van Provinciale Staten. Daarnaast is op 23 mei 2019 de verkiezing voor het Europees Parlement. Verder bestaat het voornemen om ook in 2019 deel te nemen aan het experiment centrale stemopneming. Dit was vorig jaar positief ervaren.

Wat mag het kosten?

Bedragen x € 1.000

1 Burger en bestuur	Rek. 2017	2018	2019	2020	2021	2022
Lasten	525	781	1.176	1.418	1.558	1.638
Baten	-1.384	-1.599	-1.363	-1.274	-1.198	-1.114
Totaal programma 1	-1.909	-2.380	-2.539	-2.692	-2.755	-2.752
Resultaatbestemming	-	65	1.752	264	264	264
Saldo programma 1	-1.909	-2.315	-787	-2.428	-2.491	-2.488

1

¹ Resultaatbestemming: mutaties in de reserves in relatie tot de lasten en baten van het programma.