



# Programma 4 - Dienstbaar en verbonden

## Leeswijzer

Programma 4 hebben we zo veel mogelijk laten aansluiten op de indeling van de huidige organisatie. Hierbij gaat het voornamelijk om externe dienstverlening.

## Dienstverlening

### Ambitie

We willen dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties kunnen rekenen op goede dienstverlening, duidelijke communicatie en een gemeente die haar zaken op orde heeft. De basis is goed, maar de komende jaren vragen digitalisering, informatiebeveiliging, privacy en de regionale opgaven om verdere versterking van onze organisatie en samenwerking.

We kiezen voor drie uitgangspunten:

- toegankelijke en mensgerichte dienstverlening, digitaal waar het kan en persoonlijk waar het nodig is
- een sterke en veilige organisatie, met aandacht voor privacy, digitale weerbaarheid en uitvoeringskracht
- regionale samenwerking die versterkt en waarin Oost Gelre zichtbaar verantwoordelijkheid neemt.

## Ontwikkelingen

### **Digitale dienstverlening en digitale transformatie en de noodzaak tot verbetering**

Bij alle gemeenten in Nederland speelt digitale dienstverlening en de daarbij horende digitale transformatie, als gevolg van Europese en landelijke wetgeving, een steeds grotere rol. Zo ook in onze gemeente. Zonder structurele verbeteringen ontstaan knelpunten in de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers, zoals inefficiënte processen en beperkte toegankelijkheid. Ook lopen we het risico niet te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, is het noodzakelijk om bestaande systemen en kanalen slimmer te benutten, processen te optimaliseren en de gebruiksvriendelijkheid te verhogen. Het goed borgen en toegankelijk maken van deze informatie op onze digitale kanalen vereist goede ondersteuning zoals een informatiearchitect en een strategisch informatieadviseur. Door de vlucht naar voren op het gebied van digitale dienstverlening is het noodzakelijk om ook deze expertise in de organisatie te versterken. De inhoudelijke informatie voor onze inwoners en ondernemers wordt vanzelfsprekend geleverd door de specialisten van de vakafdelingen, ondersteund door specialisten online dienstverlening.

### Digitale transformatie

De digitale transformatie is hierin een essentiële factor. Door digitalisering en ICT op een slimme manier met elkaar te verbinden, versterken we de uitvoeringskracht van onze gemeente. De opkomst van kunstmatige intelligentie (AI) en veranderende werkprocessen vereisen een toekomstbestendige aanpak, waarin de groei van digitale applicaties en processen beheersbaar blijft. Dit vraagt om afstemming, analyse en het vereenvoudigen van digitale processen, zodat onze diensten 24/7 toegankelijk zijn en blijven. Actieve betrokkenheid van onze inwoners en ondernemers en het delen van informatie dragen bij aan een efficiëntere en klantgerichte dienstverlening.

### *Wetgeving en digitale strategie*

Bovenstaande wordt niet alleen ingegeven door onze ambities, maar (Europese) wetgeving dwingt ons ook maatregelen te nemen. Onze digitale strategie sluit aan bij de doelen van het Digital Decade-initiatief van de Europese Commissie. Dit programma richt zich op vier pijlers:

1. Digitale vaardigheden verbeteren bij burgers en bedrijven.
2. Digitalisering van bedrijven versnellen door innovatie en technologie.
3. Duurzame digitale infrastructuur opbouwen, waaronder breedband en 5G.
4. Digitalisering van overheidsdiensten bevorderen voor betere toegankelijkheid en transparantie.

De EU streeft ernaar om tegen 2030 een digitale samenleving te realiseren waarin technologie breed toegankelijk, veilig en inclusief is.

Dit betekent dat gemeenten als de onze efficiënter opereren, innovatieve technologieën zoals AI en cloud-oplossingen breder worden ingezet en digitale processen verder worden gestroomlijnd.

### *Cybersecurity en regelgeving*

De toenemende digitalisering brengt ook strengere cyberwetgeving met zich mee. Wij zijn verplicht te voldoen aan nationale en Europese regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en cybersecurity, zoals de NIS2-richtlijn en de AVG. Indien niet wordt voldaan aan deze regelgeving, kunnen aanzienlijke boetes worden opgelegd en kan reputatieschade ontstaan. Daarnaast kan inadequate beveiliging leiden tot datalekken en cyberaanvallen, wat niet alleen financiële gevolgen heeft, maar ook het vertrouwen van inwoners en ondernemers in de digitale overheid kan ondermijnen.

### *Goede informatiestructuren zijn essentieel*

Het is daarom essentieel om ook te investeren in veilige en toekomstbestendige digitale infrastructuur en een adequate informatiearchitectuur.

De architectuur van onze informatie is voor de digitale transformatie essentieel. Hoe deze gestructureerd, beheerd en geoptimaliseerd wordt is cruciaal voor de informatiehuishouding binnen de gemeente. Dit draagt bij aan:

- Efficiëntere en transparantere dienstverlening aan inwoners en bedrijven;
- Betere samenwerking tussen afdelingen en ketenpartners;
- Verbeterde naleving van wet- en regelgeving, zoals de Archiefwet en de Wet open overheid (Woo);
- Versterking van de digitale weerbaarheid en gegevensbescherming;
- Effectieve implementatie van nieuwe technologische ontwikkelingen.

Om de kwaliteit, samenhang en veiligheid van onze informatievoorziening te waarborgen, is de inzet van een informatiearchitect essentieel. Deze kennis en kunde is op dit moment onvoldoende aanwezig.

## **Doelstellingen**

### **We stellen de inwoner en ondernemer centraal**

Kenmerkend voor onze dienstverlening is dat wij ons verantwoordelijk voelen, doen wat we beloven en duidelijk en eerlijk zijn in onze communicatie. Wij hebben aandacht voor onze inwoners en ondernemers. Zo zetten wij graag een stapje extra. Ook als we geen directe oplossing kunnen bieden. Door aandachtig te luisteren en door te vragen kunnen we - binnen de wettelijke kaders - meedenken in oplossingen die aansluiten op de wensen en behoeften.

## **Doelstellingen**

### **We leveren resultaatgericht maatwerk**

We sturen aan op zelfredzaamheid, versterking van eigen kracht en initiatieven uit de samenleving. De gemeente heeft een faciliterende rol. Wij denken proactief mee aan een oplossing waardoor wij resultaatgericht maatwerk kunnen leveren aan onze inwoners en ondernemers. Daartoe werken we zoveel mogelijk intern en extern op integrale wijze samen.

## Doelstellingen

### Versterken van de relatie tussen samenleving en gemeentelijke organisatie

#### **Participatie: de sleutel tot sterk, inclusief en gedragen gemeentelijk beleid en besluiten!"**

De wereld is veranderd. Daar waar een gemeente voorheen, vanuit gevoel, ervaring en een verordening, een participatietraject met inwoners en andere belanghebbenden kon aangaan, is voorbij. Onze inwoners zijn betrokken en mondiger worden en de verwachtingen over overheidsparticipatie zijn toegenomen. Dat participatie tot nu toe goed is verlopen, biedt geen garantie op succes in deze veranderde samenleving waarin ook onze gemeente onderhevig is.

Het is daarom belangrijk dat we op een gestructureerde en effectieve manier met onze inwoners (en andere belanghebbenden) communiceren en dat we het participatieproces zorgvuldig inrichten én alle processtappen goed vastleggen. Een participatieadviseur is bij veel gemeenten inmiddels een aanvullende discipline geworden én niet meer weg te denken uit de organisatie.

#### *Participatie draagt bij aan het onderlinge vertrouwen*

Hoewel wij een goede relatie onderhouden met onze inwoners, zijn er ook inwoners die een kloof ervaren tussen hen en de gemeente. Ze voelen zich onvoldoende gehoord en hebben het idee dat besluiten zonder hun inspraak worden genomen. Dit kan leiden tot frustratie, wantrouwen en zelfs afnemende betrokkenheid bij de gemeenschap. Een goed doorlopen participatietraject zorgt ervoor dat inwoners – bewust- actief worden betrokken bij beleid en besluitvorming, waardoor het vertrouwen in de overheid wordt hersteld en versterkt.

#### *We nemen betere besluiten door betrokken inwoners*

De kennis en ervaring van onze inwoners zijn waardevol bij het maken van beleid en het nemen van beslissingen. Wanneer inwoners (en andere belanghebbenden) de kans krijgen om mee te denken, ontstaan er vaak innovatieve en goed doordachte oplossingen die beter aansluiten bij de behoeften van de gemeenschap. Een participatieadviseur faciliteert en structureert dit proces, zodat de gemeente optimaal profiteert van de inbreng van haar inwoners. Mooie voorbeelden hiervan zijn de N18, woningbouwplan Eefschelers en de herontwikkeling van Hulshof Herrewalt.

Intern is ook beweging nodig

Wij participeren natuurlijk al jaren met de samenleving, voornamelijk vanuit het fysieke domein en vanuit de Participatiewet. Participatie gaat echter over alle domeinen en vraagstukken en heeft ook betrekking op beleid. Daarnaast gaan onze inwoners steeds vaker gebruik maken van het Uitdaagrecht. Dat is nieuw voor veel gemeenten, ook voor Oost Gelre, en behoeft blijvende aandacht. Ook zal de gemeente hierin keuzes moeten maken: over welke thema's kan de gemeente worden uitgedaagd?

Dit betekent dat we een beweging moeten maken (gedragsverandering). Die beweging heeft tijd nodig en vereist continue aandacht bij bestuurders en medewerkers in de ambtelijke organisatie.

De inrichting van participatie in onze organisatie is het begin van de beweging die moet worden gemaakt. Participatie is daarmee niet klaar maar eigenlijk het begin. Het is namelijk een randvoorwaarde voor de beweging die moet worden gemaakt, zowel intern als extern.

### *Participatie versnelt!*

Een van de uitdagingen voor gemeenten is het omgaan met weerstand tegen nieuwe plannen of beleid. Wanneer inwoners pas laat of onvolledig in het proces worden geïnformeerd of betrokken, leidt dit vaak tot frustratie en oppositie. Dit kan juridische procedures, vertragingen en extra kosten met zich meebrengen. Het is dus van belang dat inwoners tijdig en op de juiste manier worden betrokken, waardoor conflicten en weerstand aanzienlijk worden vermindert.

Goed georganiseerde participatie bespaart juist tijd en geld. Door inwoners vroegtijdig te betrekken en hen serieus te nemen, worden plannen sneller en soepeler uitgevoerd. Participatie zorgt aan het begin van het proces wellicht voor een vertraging, maar zet verder in het proces een versnelling in gang.

Participatie draagt bij aan onze inclusieve samenleving

Participatie moet voor alle inwoners toegankelijk zijn, niet alleen voor degenen die het makkelijk vinden om hun stem te laten horen. Kwetsbare groepen, zoals ouderen, mensen met een beperking of inwoners die de taal niet goed beheersen, worden vaak over het hoofd gezien, evenals jongeren. We werken actief aan een zo'n inclusief mogelijk participatieproces, zodat iedereen een eerlijke kans krijgt om mee te praten en invloed uit te oefenen.

### *Bovenal: een breder perspectief op de gemeente*

Het belang van participatie reikt verder dan alleen ons gemeentelijk beleid. In een tijd waarin het vertrouwen in de politiek onder druk staat, is participatie een manier om de lokale democratie te versterken. Een goed doorlopen participatietraject draagt eraan bij dat bruggen gebouwd worden tussen inwoners en bestuur, maar ook tussen inwoners onderling. Hierdoor ontstaat er meer begrip, samenwerking en betrokkenheid. Wanneer onze inwoners ervaren dat hun mening daadwerkelijk wordt meegenomen in de besluitvorming, leidt dit tot een positievere houding ten opzichte van de gemeente. Zij voelen zich serieus genomen en gaan met een constructieve blik naar de lokale overheid kijken. Dit versterkt het imago van de gemeente als een betrouwbare, transparante en toegankelijke partner.

## **(digitale) organisatie**

### **Ambitie**

Oost Gelre staat er financieel gezond voor, met een goede reservepositie en structureel sluitende begrotingen als uitgangspunt. Die lijn zetten we voort. Tegelijk staan we de komende jaren voor stevige financiële uitdagingen door onzekerheden in het gemeentefonds, stijgende kosten, inflatie en externe risico's. Daarom kiezen we voor een financieel beleid dat rust en zekerheid biedt, maar ook ruimte houdt om gericht te investeren in de toekomst van Oost Gelre.

We kiezen voor drie uitgangspunten:

- structurele lasten worden structureel gedekt en incidentele middelen worden alleen incidenteel ingezet;
- we blijven behoedzaam en realistisch begroten, met ruimte om tegenvallers op te vangen;-
- we maken scherpe keuzes, zodat geld terechtkomt bij wat maatschappelijk nodig, uitvoerbaar en financieel verantwoord is.

## **Ontwikkelingen**

We zijn transparant over de uitgaven en inkomsten van onze gemeente. Zowel voor bestuurders als voor onze inwoners, bedrijven, instellingen en verenigingen moet duidelijk zijn waar wij de gemeentelijke middelen aan besteden. Door gebruik te maken van bijvoorbeeld Pepperflow is online de voortgang van zowel de beleidsmatige als financiële ontwikkelingen te volgen.

Aankoop van grond en vastgoed vindt plaats uit strategische motieven. Waar nodig zetten we in op een actief grondbeleid om onze beleidsdoelstellingen te realiseren.

## Doelstellingen

### Een financieel gezonde gemeente zijn en blijven

We hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

- we zijn transparant over onze plannen en communiceren duidelijk over inkomsten en uitgaven;
- we zetten ons in om financiële middelen te verweren door o.a. gebruik te maken van subsidiemogelijkheden;
- we zetten in op preventie en zijn 'streng aan de poort' om de kosten van Jeugdhulp en Wmo beheersbaar te houden.

## Beleidsindicatoren

### Beleidsindicatoren

| Taakveld | Naam indicator                                  | Eenheid   | Bron  | Oost Gelre | Gemeentegrootte 25.000-50.000 inw. | Jaar |
|----------|-------------------------------------------------|-----------|-------|------------|------------------------------------|------|
| Vhrosv   | Gemeentelijke woonlasten eenpersoonshuishouden  | in euro's | COELO | 810        | 1.001                              | 2026 |
| Vhrosv   | Gemeentelijke woonlasten meerpersoonshuishouden | in euro's | COELO | 930        | 1.095                              | 2026 |

*Bron: waarstaatjegemeente.nl, cijfers worden regelmatig geactualiseerd en kunnen afwijken*

| Taakveld                 | Naam indicator  | Eenheid                | Bron            | Oost Gelre 2027 | Oost Gelre 2026 |
|--------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Bestuur en ondersteuning | Formatie        | fte per 1.000 inwoners | Eigen gegevens  | 7,12            | 7,00            |
| Bestuur en ondersteuning | Bezetting       | fte per 1.000 inwoners | Eigen gegevens  | 6,68            | 6,62            |
| Bestuur en ondersteuning | Apparaatskosten | kosten per inwoner     | Eigen begroting | € 947           | € 882           |

| Taakveld                 | Naam indicator | Eenheid                                                         | Bron            | Oost Gelre 2027 | Oost Gelre 2026 |
|--------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Bestuur en ondersteuning | Externe inhuur | Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen | Eigen begroting | 0,13%           | 0,14%           |
| Bestuur en ondersteuning | Overhead       | % van totale lasten                                             | Eigen begroting | 13,98           | 14,27%          |

### Middelen: wat mag het kosten?

x € 1.000

| Meerjarenbegroting          |        |        |        |        |        |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                             | 2026   | 2027   | 2028   | 2029   | 2030   |
| <i>Lasten</i>               |        |        |        |        |        |
| Ongewijzigd beleid          | -4.903 | -4.687 | -4.687 | -4.687 | -4.687 |
| Structurele wijziging       |        |        |        |        |        |
| Incidentele wijziging       |        |        |        |        |        |
| <i>Nieuwe raming lasten</i> | -4.903 | -4.687 | -4.687 | -4.687 | -4.687 |
|                             |        |        |        |        |        |
| <i>Baten</i>                |        |        |        |        |        |
| Ongewijzigd beleid          | 838    | 806    | 806    | 806    | 806    |
| Structurele wijziging       |        |        |        |        |        |
| Incidentele wijziging       |        |        |        |        |        |
| <i>Nieuwe raming baten</i>  | 838    | 806    | 806    | 806    | 806    |

| Meerjarenbegroting                |               |               |               |               |               |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                   | 2026          | 2027          | 2028          | 2029          | 2030          |
|                                   |               |               |               |               |               |
| <i>Saldo</i>                      | -4.065        | -3.880        | -3.880        | -3.880        | -3.880        |
|                                   |               |               |               |               |               |
| Voorstel nieuw beleid structureel |               | -360          | -483          | -483          | -483          |
| Voorstel nieuw beleid incidenteel |               | -274          | -10           | -0            | -0            |
| Dekking reserve                   |               | 274           | 10            | 0             | 0             |
| <i>Saldo nieuw beleid</i>         |               | -360          | -483          | -483          | -483          |
|                                   |               |               |               |               |               |
| <b>Totaal saldo programma 4</b>   | <b>-4.065</b> | <b>-4.240</b> | <b>-4.363</b> | <b>-4.363</b> | <b>-4.363</b> |

Bedragen x €1.000

| Exploitatie                            |                                        | Primitieve begroting 2027 |
|----------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|
| Lasten                                 |                                        |                           |
| TV0.1                                  | 0.1 Bestuur                            | 2.578                     |
| TV0.2                                  | 0.2 Burgerzaken                        | 1.424                     |
| TV0.3                                  | 0.3 Beheer overige gebouwen en gronden | 582                       |
| TV7.5                                  | 7.5 Begraafplaatsen en crematoria      | 2                         |
| Totaal Lasten                          |                                        | 4.587                     |
| Baten                                  |                                        |                           |
| TV0.2                                  | 0.2 Burgerzaken                        | -536                      |
| TV0.3                                  | 0.3 Beheer overige gebouwen en gronden | -270                      |
| Totaal Baten                           |                                        | -807                      |
| Gerealiseerd saldo van baten en lasten |                                        | 3.780                     |
| Stortingen                             |                                        |                           |
| TV0.1                                  | 0.1 Bestuur                            | -100                      |
| Gerealiseerd resultaat                 |                                        | 3.880                     |

## Voorstellen voor nieuw beleid voor het jaar 2027

x € 1.000

| Omschrijving                                                                                     | Investerings | Dekking uit reserves | Budgettaire lasten |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|--------------------|
| <b>P4 nieuw:</b>                                                                                 |              |                      |                    |
| AI-servers                                                                                       | 160          |                      |                    |
| VTH applicatie softwarepakket                                                                    |              |                      | -35                |
| Dienstverlening burgerzaken                                                                      |              |                      | -80                |
| VTH applicatie softwarepakket - eenmalige implementatiekosten                                    |              | 125                  |                    |
| WOO-verzoeken                                                                                    |              | 30                   |                    |
| Voldoen aan wettelijke verplichtingen digitale dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers |              |                      | -150               |
| Doorontwikkeling participatie/uitdaagrecht                                                       |              |                      | -95                |
| <b>P4 Programmabegroting 2026:</b>                                                               |              |                      |                    |
| Externe adviezen                                                                                 |              | 10                   |                    |
| Versterken (regionale) samenwerking                                                              |              | 109                  |                    |
| Vervanging van elektrische auto                                                                  | 35           |                      |                    |
| <b>Totaal</b>                                                                                    | <b>195</b>   | <b>274</b>           | <b>-360</b>        |

## Inleiding

Vanuit de ambitie van de raad (raadsplamflet) en het college (college-uitvoeringsprogramma) vinden we het belangrijk dat we inspelen op een voortdurend veranderende samenleving. Daarnaast streven we ernaar dat onze dienstverlening aansluit op wat de buiten- en binnenwereld van ons vraagt. We sluiten maximaal aan op behoeften van inwoners, ondernemers en organisaties. Tegelijkertijd zijn we realistisch in wat haalbaar is. Onze organisatie is volop in ontwikkeling om deze bestuurlijke ambities te realiseren. We richten ons daarbij op drie pijlers.

1. Het verbeteren van het bestuurlijke ambtelijke samenspel;
2. Buiten met binnen verbinden;
3. Aandacht voor groei en ontwikkeling.

Daarbij staan voor veel grote opgaven en uitdagingen. Daarom zorgen we voor overzicht en moeten we keuzes maken. We werken doelgericht een aan concreet resultaat. We communiceren tijdig en transparant door heldere verwachtingen te scheppen.