



leiderdorp

PROGRAMMABEGROTING
2020

Programma 3: Bestuur en organisatie van Leiderdorp

3A: Bestuur

Inleiding

Wij willen dat Leiderdorp een vitale samenleving blijft. Dit stimuleren wij door te inspireren, te ondersteunen en ruimte te geven aan de kennis, betrokkenheid en het oplossend vermogen in de samenleving. Wij streven naar tevreden inwoners die zich uitgenodigd voelen om te participeren. Wij vinden het de normaalste zaak om inwoners, instellingen en ondernemers actief te betrekken bij het oplossen van problemen. We willen zelfs verdergaan en de opgaven en vraagstukken eerst samen ophalen en vervolgens samen oppakken, als gelijkwaardige partners. We benutten de aanwezige kennis, energie en talenten echt.

Doel	Rekening houdend met het coalitieakkoord is het beleid in hoge mate gericht op een actieve rol van inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven: gemeenten, inwoners, maatschappelijke instellingen en bedrijven trekken samen op om beleidsdoelstellingen te verwezenlijken en uit te voeren
SMART doel	1. De inwoners, instellingen en ondernemers zijn tevreden over de samenwerking met de gemeente.
Activiteiten 2020	1.1 We verbeteren de dienstverlening.
	1.2 We vergroten de verbinding met de inwoners.
	1.3 We vergroten het eigenaarschap van onze medewerkers.
	1.4 We analyseren de burgerpeiling en voeren verbeterpunten door.

Wat willen we bereiken?

1. De inwoners, instellingen en ondernemers zijn tevreden over de samenwerking met de gemeente

We willen dat onze inwoners tevreden zijn en zich uitgenodigd voelen om te participeren. Daarom pasten we de organisatievorm aan en leren we met elkaar steeds beter de verbinding met de inwoners te maken. Zo geven we onze inwoners meer en meer de ruimte en het vertrouwen om mee te doen. De basis van de dienstverlening brengen we verder op orde.

Wat gaan we ervoor doen?

1.1 We verbeteren de dienstverlening

De dienstverlening van de gemeente is grotendeels op orde. Inwoners beoordelen de dienstverlening met een ruime voldoende. Toch zijn er enkele aandachtspunten. In 2019 startten we met het verbeteren van de beantwoording van brieven, mails en telefoontjes van onze inwoners. In 2020 gaan we het hele dienstverleningsconcept herzien en stellen we nieuwe servicenormen vast. Normen die haalbaar zijn en geborgd blijven. Zo proberen we de tevredenheid van onze inwoners verder te vergroten.

1.2 We vergroten de verbinding met onze inwoners

We nodigen onze inwoners meer en meer uit om te participeren. We willen met hen aan onze opgaven werken. Ook in 2020 leent een aantal projecten zich goed om de verbinding met inwoners te leggen of verder te intensiveren. Denk aan de implementatie van de Omgevingswet en de uitrol van de Sterrentuin en Inclusio Leiderdorp.

1.3 We vergroten het eigenaarschap van onze medewerkers

In 2020 richten wij ons op de verdere invulling van strategische personeelsplanning en opleidingen in het geven van feedback. Zo willen we verder groeien naar de organisatie en de medewerkers die de inwoners de ruimte en het vertrouwen geven om te participeren.

1.4 We analyseren de burgerpeiling en voeren verbeterpunten door

In 2019 voerden we de tweejaarlijkse enquête uit. Hierin stelden we gerichte vragen over de samenwerking met de gemeente. Zijn de inwoners tevreden? De antwoorden verduidelijken we waar nodig met individuele interviews en de resultaten verwerken we tot verbeterpunten in 2020.