



PROGRAMMABEGROTING  
2021

# Programma 3: Bestuur en organisatie van Leiderdorp

## 3A: Bestuur

### Inleiding

We 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. We vinden het de normaalste zaak van de wereld 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 2021	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. Onze organisatievorm is flexibel en gericht op ontwikkeling. Dat biedt ruimte om verbeteringen snel door te voeren. We leren 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. Op deze manier verbeteren we de dienstverlening continu.

### Wat gaan we ervoor doen?

#### *1.1 We verbeteren de dienstverlening*

Inwoners oordelen positief over de dienstverlening van de gemeente. Om de tevredenheid van de inwoner te vergroten, implementeren we in 2020 een digitale tool waarmee inwoners makkelijker en sneller meldingen kunnen doen. Ook het werkproces brengen we hiermee in lijn, zodat we een melding sneller afhandelen en correct terugkoppelen. We borgen de servicenormen en gaan hierover rapporteren. Zo proberen we de tevredenheid van onze inwoners verder te vergroten.

#### *1.2 We vergroten de verbinding met onze inwoners*

Covid-19 heeft grote impact op de manier van verbinden met inwoners. Wij gaan inspelen op de snel veranderende verwachting en mogelijkheden van inwoners en organisatie. Dit doen wij door in 2021 in te zetten op innovatieve en digitale middelen en vooral door op flexibele wijze maatwerk te leveren.

### *1.3 We vergroten het eigenaarschap van onze medewerkers*

Rolduidelijkheid is een randvoorwaarde voor het vergroten van het eigenaarschap. Bij het verfijnen van de werkprocessen leggen we daarom in 2021 nadruk op de rol die medewerkers in een proces hebben. Medewerkers zijn eigenaar, maar ook de resultaatteams zelf en onderling. In 2021 gaan we door met het geven van feedback. Niet alleen binnen het eigen resultaatteam, maar ook tussen resultaatteams onderling. Zo verbreden we het eigenaarschap binnen de organisatie op alle niveaus. En groeien we verder 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 2021 voeren we de tweejaarlijkse inwonersenquête uit. Hierin stellen 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 voor 2021 en 2022.