





# 1. Inwoners, Organisatie en Bestuur

## **Coalitieakkoord 2022 - 2026**

*Rijssen-Holten heeft een krachtige samenleving, een stabiel bestuur en een gedreven organisatie. In een tijd met veel uitdagingen, weten we dat we kunnen bouwen op dit sterke fundament. Als bestuur staan we naast inwoners en maatschappelijke partners in plaats van tegenover elkaar. Samen werken we aan de uitdagingen waar we voor staan en willen we het welzijn in Rijssen-Holten verhogen.*

### **Dienstbare overheid**

We zijn als gemeente dienstbaar aan onze samenleving. De uitdagingen van deze tijd zijn opgaves van de hele samenleving, niet enkel van ons als gemeente. We hebben dan ook actief aandacht voor de rol die wij als gemeente hebben of willen bij bepaalde opgaves en wat de rol is van inwoners, partners en ondernemers.

### **Inwoners doen mee**

Afgelopen jaren hebben veel mooie initiatieven Rijssen-Holten mooier, schoner, veiliger, duurzamer, groener en prettiger gemaakt. Dit willen wij aanmoedigen en onze inwoners uitdagen. We ontwikkelen een strategie waarin duidelijk wordt hoe we als gemeente met deze initiatieven omgaan. Hierin staat wanneer inwoners kunnen meepraten, meedenken of meebeslissen bij het opstellen van beleid of uitwerken van plannen.

### **Dienstverlening**

Onze medewerkers zijn allemaal dienstverleners. We hebben oog voor de mens achter de inwoner en gaan proactief en integraal aan de slag voor het juiste antwoord. We sturen actief op digitale dienstverlening waarbij inwoners snel en makkelijk eenvoudige aanvragen doorlopen. Voor andere verzoeken of ideeën denken we juist mee met de inwoner en zoeken we samen naar de beste oplossing. Naast de digitale ingang blijft de fysieke ingang altijd een mogelijkheid.

### **De inwoner centraal**

'Paarse krokodillen' willen we niet in Rijssen-Holten. We willen voorkomen dat inwoners en bedrijven verdwalen in de bureaucratie van de overheid. Dat doen we door te werken met zo simpel mogelijke regels en procedures en altijd oog te blijven houden voor de mens achter de vraag. Regels en procedures zijn nodig en bieden houvast, maar mogen nooit een doel op zich worden in onze dienstverlening. Juridisch geoorloofd is niet altijd hetzelfde als moreel verantwoord. Daarom werken we met hardheidsclausules in onze gemeentelijke regelingen. We werken waar mogelijk met meerjarenafspraken om aanvragen zo gemakkelijk mogelijk te maken voor de samenleving.

### **Regionale samenwerking**

We doen lokaal wat kan en werken regionaal samen. Samenwerking is geen doel op zich, maar een middel om onze doelen te bereiken. We werken regionaal slim samen als dit leidt tot betere oplossingen op het gebied van onder andere bereikbaarheid, duurzaamheid, werkgelegenheid, gezondheidszorg, recreatie en woningbouw. In de regio werken we daarnaast samen in de investeringsprogramma's van Twente Board.

### **Digitalisering en werken met data**

Steeds meer gaat tegenwoordig digitaal. De inwoner mag erop vertrouwen dat dit goed en veilig geregeld is. We zetten daarom in op de veiligheid van onze informatie en systemen. Daarnaast hebben we steeds meer lokale en open data beschikbaar die we willen gebruiken bij het opstellen van nieuw beleid, voor het experimenteren met een wijkgerichte aanpak en die we benutten om het effect van onze inzet te meten. Hierbij richten we ons niet alleen op meetbare effecten. We betrekken ook kwalitatieve informatie van partners en inwoners bij de vraag of we onze maatschappelijke opgaves bereikt hebben.

### **Thema financiën uit Coalitieakkoord 2022-2026**

Rijssen-Holten staat bekend als een financieel gezonde gemeente en dat willen we graag zo houden. Er ligt een coalitieakkoord met ambitie, maar we zijn ons bewust van de onzekerheden in het financieel perspectief. De lasten voor onze inwoners moeten passen bij het voorzieningenniveau. Mocht het nodig zijn, dan maken we inhoudelijk keuzes over wat we wel en niet doen.

We zorgen voor een structureel sluitende jaar- en meerjarenbegroting. Daarnaast gaan we op zoek naar incidentele

investeringen die de structurele kosten kunnen verlagen of die structurele baten opleveren. We streven naar lage lasten voor onze inwoners, maar dit is geen doel op zich. De lasten moeten altijd worden gezien in relatie tot het niveau van de voorzieningen en investeringen in het maatschappelijk belang. Dit kan betekenen dat de lasten moeten stijgen om ambities te behalen of dat we keuzes moeten maken over wat we wel of niet doen als de financiën komende jaren minimaal zijn. Onze gemeente koopt daarnaast duurzaam, bij voorkeur circulair en waar mogelijk lokaal in.

Strategische visie 2010-2030, versie 2021

#### In welke lokale en regionale beleidsstukken is het beleid omschreven?

Nr.	Beleidsstuk	Jaar van vaststelling	Herziening/evaluatie
1	Besturingsfilosofie 'Samen nieuw perspectief' (pdf)	2009	Gaat op in herijkt K
2	Koersdocument organisatieontwikkeling (pdf)	2022	Geen herziening v
3	Informatieplan 2020 (pdf)	2021	Geen herziening v
4	Organisatiebesluit (pdf)	2017	2023
5	Visie op communicatie (pdf)	2018	2026
6	Inkoop- en aanbestedingsbeleid 2020 (pdf)	2020	Geen herziening v
7	Visie op dienstverlening (pdf)	2020	2023
8	Strategische visie 2010-2030, herijking 2021 (pdf)	2021	2025

#### Cijfers die een indicatie geven van het programma

Op [www.rijssen-holten.incijfers.nl](http://www.rijssen-holten.incijfers.nl) vindt u statistische informatie over onze gemeente.

*Wat gaan we er voor doen?*

*Prioriteiten*

#### *Verbeteren en behouden taalniveau medewerkers*

We willen de inwoner bij elke communicatie-uiting centraal stellen (brieven, websiteteksten, flyers, posters). Dit doen we door te zorgen dat alle inwoners onze informatie kunnen vinden en begrijpen. Daarnaast willen we de mogelijkheid van een online schrijfcoach die op de hoogte is van onze schrijfwijzer en huisstijl onderzoeken. Nadat alle medewerkers getraind zijn op het gebied van taal en toegankelijkheid, is het ook belangrijk om het verbeterde niveau te behouden en te testen. Hierdoor houden we zicht op het niveau en kunnen we blijven werken aan het verbeteren van alle communicatie-uitingen. Volgens het VNG-rapport "Duidelijke taal voor inwoners en ondernemers" heeft begrijpelijke en toegankelijke informatie veel voordelen. Zo draagt tevredenheid over communicatie bij aan het vertrouwen in de overheid, komt een doelgroep na het lezen van een duidelijke boodschap eerder in actie en hoeven gemeenten geen tijd en geld te besteden aan het oplossen van problemen die ontstaan door onduidelijke communicatie.

#### *Datagedreven sturing*

Het coalitieakkoord stelt dat we meer data willen gebruiken bij opstellen van beleid, experimenteren met de wijkgerichte aanpak en meten van maatschappelijk effect. In de organisatie bestaan een aantal knelpunten op dit gebied. Met deze scan wordt ingezet op het bevorderen van kennis en bewustzijn op het gebied van datakwaliteit, ontsluiting van data van applicatie naar data warehouse, het inkopen van domeinoverstijgend onderzoek, bevorderen van kennis en bewustzijn onder afnemers van statistiek en beschikbaar maken van statistiek zoals op [www.rijssen-holten.nl/incijfers](http://www.rijssen-holten.nl/incijfers).

De bedoeling is dat beleidsterreinen projectmatig worden aangepakt.

### *Bevorderen integriteitsbewustzijn*

Artikel 4 van de Ambtenarenwet 2017 schrijft voor dat we voldoende moeten doen aan het bevorderen van goed ambtelijk handelen. In ieder geval moet aandacht worden besteed aan het bevorderen van integriteitsbewustzijn en het voorkomen van misbruik van bevoegdheden, belangenverstrengeling en discriminatie (lid 1). Jaarlijks moet hier ook verantwoording over worden afgelegd (lid 3). Om te kunnen voldoen aan de verplichtingen van artikel 4 Ambtenarenwet 2017 is het idee van een 2-3 jaarlijkse organisatiebrede integriteitsdag ontstaan (voorlichting, workshops, dilemmatraining enzovoort). In de tussenliggende jaren wordt dan bijvoorbeeld specifieke integriteits-scholing en vorming aangeboden. Voor het bevorderen van integriteitsbewustzijn is nu helemaal geen budget.

### *Verlenging inhuur beleidsmedewerker Mobiliteit voor 1 jaar*

In afwachting van de doorontwikkeling van de organisatie (2023) willen we de continuïteit in de personele inzet op het thema Mobiliteit borgen. In 2023 wordt de visie op Mobiliteit opgeleverd en in Q1-Q2 van 2024 het uitvoeringsprogramma, waarna gestart kan worden met het uitvoeringsprogramma. Het budget voor de tijdelijke personele inzet loopt eind 2023 af. Graag willen we deze verlengen met 1 jaar (tijdelijk). De aankomende doorontwikkeling van de organisatie willen we gebruiken om te onderzoeken of de taken op het gebied van mobiliteit, die nu versnipperd zijn over de verschillende teams gebundeld kunnen worden. In afwachting daarvan wordt nu geen vaste formatie gevraagd, maar wordt de tijdelijke inhuur met 1 jaar verlengd om de visie en het uitvoeringsprogramma mobiliteit tot stand te brengen en uit te voeren.

### *Artificial Intelligence (AI)*


Het coalitieakkoord stelt als doel dat inwoners snel en eenvoudig digitale aanvragen kunnen doen en dat zij erop mogen rekenen dat dit goed en veilig geregeld is. Artificial intelligence (AI) gaat hier de komende jaren een grote rol in spelen. Met name de release van ChatGPT in november 2022 laat een razendsnelle ontwikkeling van AI zien. Dit gaat gepaard met risico's ten aanzien van de menselijke maat, gebrek aan transparantie, discriminerende algoritmen en cyberveiligheid. Met deze scan wordt beoogd om grip te krijgen op deze ontwikkeling. In dit kader zal onderzocht worden welke rol AI in onze organisatie moet krijgen. Hierbij kijken we uitdrukkelijk en bewust naar onderwerpen die in de toekomst mogelijk risicovol kunnen zijn. Beheersing van risico's is hierin belangrijker dan technologische innovatie. De bedoeling is om een politieke en bestuurlijke discussie te starten over de voorwaarden waaronder AI mag worden toegepast. Uiteindelijk monden deze afspraken uit in bijvoorbeeld een 'visie op kunstmatige intelligentie' of een 'verordening kunstmatige intelligentie'.

### *Onderzoek toekomstbestendigheid ICT beheer*

Toekomstgericht onderzoek naar het beheer van IT in onze gemeentelijke organisatie, inclusief een externe toets. Gelet op alle ontwikkelingen is de vraag of we het beheer van de IT de komende jaren met de eigen mensen kunnen doen of dat wellicht taken moeten worden uitbesteed. Een toets door een externe deskundige maakt deel uit van het onderzoek.

### *Huisstijl sportaccommodaties*

Het doel is om alle externe locaties van de gemeente zoveel mogelijk in de huisstijl van de gemeente te betrekken. Momenteel is het een bont gezelschap van kleuren en uitingen. Uit niets blijkt dat medewerkers of bezoekers op een gemeentelijke locatie aanwezig zijn. Dit 'achterstallig onderhoud van de huisstijl' willen we graag herstellen in 2024 met een eenmalige investering. Die is primair gericht op het productie en plaatsing van bebording om of aan de panden en eventueel ook in de gebouwen. De invoering van de huisstijl is destijds doorgevoerd in het nieuwe stadhuis en de communicatiemiddelen. Toen zijn echter niet de externe (sport) locaties meegenomen. Door de toepassing van de huisstijl in het nieuwe zwembad werd dit nog eens duidelijk. Aangezien het personeel ook steeds



meer gaat rouleren tussen de verschillende sportlocaties mag het ook duidelijk zijn bij welke organisatie ze werkzaam zijn. Nog belangrijker is dat het vanzelfsprekend is voor de externe bezoekers om te weten wie de eigenaar en exploitant van de locatie is.

### *Onderzoek functiehuis*

Wij ontvangen steeds meer verzoeken voor functie(her)waardering. Daarnaast zijn nieuwe medewerkers, ook gelet op de arbeidsmarkt, steeds kritischer in de salarisonderhandeling. Deze vragen zijn de aanleiding om te kijken of ons functiehuis nog passend is. Daarnaast is ons huidige functiehuis 10 jaar geleden opgesteld en daarna niet meer in totaliteit bekeken. We vragen middelen om voor dit onderzoek een externe adviseur in te zetten.

### *Innovatiebudget werkgeverschap*

De grootste uitdaging die wij hebben is om het juiste talent te binden en te boeien voor onze organisatie. De reguliere HR Instrumenten zijn tegenwoordig niet meer voldoende om dit doel te bereiken. Het is daarom van belang om hier goed op in te (blijven) spelen. Een mooi en succesvol voorbeeld hiervan is het winterevent. Om dit soort plannen en lucratieve initiatieven vorm te kunnen geven en uit te kunnen voeren is daarom extra budget nodig. Hierbij valt te denken aan: lokale events ten behoeve van werving en selectie, contacten met opleidingsinstanties, het zelf organiseren of bezoeken van open dagen, events en banenbeurzen. Maar ook initiatieven zoals de budgetcoach, niet-standaard communicatie-uitingen en initiatieven ter ondersteuning van de werving en selectie of in het licht van specifieke thema's (gezondheid, arbo, persoonlijke kerstboodschappen), etc.

### *Recruitment*

Om in te blijven spelen op belangrijke trends en ontwikkelingen en goed personeel te kunnen behouden, is het belangrijk om continue aandacht te hebben voor recruitment. Dit betekent niet specifiek het opstellen en uitzetten van vacatureteksten of de voorselectie van kandidaten. Dit betekent wel het bieden van oplossingen bij lastige thema's en moeilijk invulbare vacatures. Maar ook het bijhouden van ontwikkelingen en hierop inspelen, werkgeversprofilering en doelgroepencommunicatie. En het borgen van eenheid in de uitingen om tijdig de juiste persoon op de juiste plek te vinden en monitoren dat gemaakte beloften aan nieuwe medewerkers worden nagekomen. Verder is het van belang contacten met opleidingsinstanties te houden, de instroom trainees, zij-instromers en werkervaringsplekken intern te stimuleren en te zorgen dat er voldoende stageplekken en stagiaires zijn zodat we de status als leerbedrijf behouden. We gaan hier 2 jaar mee aan de slag (24 uur p/w) om te ervaren of dit leidt tot verbetering van de invulling van vacatures.

### *Doorontwikkeling organisatie*

Na de evaluatie van de organisatieontwikkeling staat de doorontwikkeling op het programma. We weten nog niet wat er uit de evaluatie komt maar de uitkomsten van deze evaluatie gebruiken we, samen met nieuwe trends en ontwikkelingen, als input voor de doorontwikkeling van de organisatie. Er is een regulier budget voor de organisatieontwikkeling van 20.500 euro per jaar maar dit budget is noodzakelijk voor de reguliere organisatiezaken. Om de aanpassingen uit de evaluatie goed te kunnen doorvoeren hebben we in 2024 extra budget nodig voor de uitvoering, bijvoorbeeld voor het inhuren van externe expertise.



*Wat gaan we er voor doen?*

*Actuele ontwikkelingen*

### *Dienstverlening*

De gemeentelijke dienstverlening is volop in ontwikkeling. Voor een inwoner is de gemeente de plek waar je een paspoort of een bouwvergunning kunt aanvragen, aanvraag kunt doen in het kader van de Jeugdwet of de partij waar je een melding openbare ruimte kunt doen. Deze dienstverlening wordt steeds verder gedigitaliseerd. Hiermee creëren we gemak voor de inwoner, maar ook meer afstand tot de inwoner. De uitdaging is om de menselijke maat binnen onze dienstverlening niet uit het oog te verliezen. Onderwerpen als toegankelijkheid, participatie en inclusie worden daarom steeds belangrijker.

De snelheid van de ontwikkelingen vraagt om een herijking van de gemeentelijke visie op dienstverlening en bijbehorend uitvoeringsprogramma voor 2024 en verder. Uit deze vernieuwde visie op dienstverlening vloeit mede voort hoe omgegaan wordt met de herinrichting van de publiekshal van het gemeentehuis. Daarnaast speelt de ontwikkeling rondom het inrichten van 1 toegang tot het Sociaal Domein. Een ontwikkeling die niet losgekoppeld kan worden van de 'algemene' balie van de gemeente. We zijn aan de slag met het herinrichten van de kantoorruimtes om klaar te zijn voor hybride werken. We kijken eerst of in het daarvoor beschikbaar gestelde budget ook nog ruimte is voor de herinrichting van de publiekshal. Blijkt dit niet het geval te zijn, dan komen wij terug bij de raad.