Kaderstelling Bestuur, Communicatie en Dienstverlening



gemeente Peel en Maas

Inleiding

Een gemeente van gemeenschappen
Wij zijn een gemeente van gemeenschappen. Hier werken inwoners, ondernemers en organisaties samen aan een Peel en Maas waarin het goede leven nu en in de toekomst beleefd kan worden door iedereen die in de gemeente verblijft. Een Peel en Maas waarin gemeenschappen zelf vorm en inhoud geven aan hun eigen leefwereld. We zijn als gemeente pas effectief wanneer we op een respectvolle manier om weten te gaan met al het waardevolle dat inwoners, ondernemers en organisaties met elkaar samen doen. Dat vraagt om een overheid die zich ervan bewust is wanneer ze wel en wanneer ze niet aan zet is. Een overheid die zich in het denken en doen laat inspireren door drie kernwaarden: diversiteit, duurzaamheid en zelfsturing. Het concept van de meervoudige overheid, met daarin de rollen van de autoritaire, regelgestuurde en communicatieve overheid, helpt ons hierbij.

Kaderstelling in Peel en Maas
Vanuit deze rolopvatting maken wij beleid. Dat betekent dat we dit beleid onder andere opbouwen op basis van de waardevolle inzichten van inwoners, ondernemers en organisaties die werken aan een Peel en Maas waarin het goed leven is. Wij ontwerpen dit beleid dus niet ‘vanachter ons bureau’ voor de lokale samenleving.

Het thema Bestuur, Communicatie en Dienstverlening is in die zin een ietwat afwijkend thema. Het geeft richting aan hoe we als gemeente ‘in de wereld staan’ en aan onze eigen communicatie en dienstverlening. Dat afwijkende karakter maakt dat we – in tegenstelling tot de kaderstellingen op de andere vijf thema’s – op het thema Bestuur, Communicatie en Dienstverlening geen met de samenleving gedeelde ambitie opstellen, maar dat we een eigen, gemeentelijke ambitie opstellen. Dit hebben we uiteraard ook gedaan op een manier die Peel en Maas past. Dat houdt in dat we bij het opstellen van deze ambitie reflectie hebben gevraagd van deskundigen en samenwerkingspartners die ons als gemeente kennen en in staat zijn op deze kaderstelling te reflecteren. Dit hebben we gedaan aan de hand van expertinterviews.

De kaderstelling Bestuur, Communicatie en Dienstverlening bestaat – in lijn met de overige kaderstellingen – uit de volgende ingrediënten:

1. Een ambitie die op hoofdlijnen richting geeft aan de wijze waarop we in Peel en Maas vorm en inhoud geven aan onze besturing, onze communicatie en onze dienstverlening;
2. Programmadoelen die ons als gemeente helpen om bij te dragen aan de ambitie;
3. Een ‘Omgevingsbeeld’ waarin we zo feitelijk mogelijk een aantal trends en ontwikkelingen hebben benoemd die relevant zijn voor deze kaderstelling. Dit omgevingsbeeld hebben we als bijlage aan deze kaderstelling toegevoegd.

Deze kaderstelling kijkt 10 jaar vooruit en geldt daarmee voor de periode 2026 – 2036. Zoals gebruikelijk herijken we deze kaderstelling na 5 jaar.

Jaarlijkse concretisering in de uitvoeringsafspraken
Deze kaderstelling wordt jaarlijks geconcretiseerd door een aantal uitvoeringsafspraken op te nemen in de programmabegroting van het betreffende jaar. In de begroting geeft het college aan wat zij concreet wil doen in dat jaar om een bijdrage te leveren aan de door de raad vastgestelde programmadoelen.

Ambitie Bestuur, Communicatie en Dienstverlening

Inleiding

Hieronder staat de ambitie voor het thema Bestuur, Communicatie en Dienstverlening. Een ambitie die we als gemeente hebben opgesteld en waarbij we dankbaar gebruik hebben gemaakt van reflectie die we hebben gekregen van deskundigen op het gebied van bestuur, communicatie en dienstverlening en samenwerkingspartners. Tussen aanhalingstekens zijn quotes opgenomen van de mensen die we hebben gesproken in de expertinterviews.

Ambitie Bestuur, Communicatie en Dienstverlening

In Peel en Maas geloven we in de kracht van gemeenschappen. Gemeenschappen die de ruimte hebben om zich op hun eigen manier te ontwikkelen. Gemeenschappen waarin een ieder die mee wil doen mee kan doen; ook voor inwoners waarvoor meedoen aan een gemeenschap nog wat minder vanzelfsprekend is. Juist die verscheidenheid is waardevol. Inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke partners vormen samen vitale gemeenschappen. Dáár, in die samenwerking, bloeit de creativiteit en ontstaat de kwaliteit die het goede leven draagt. Daarop vullen we als gemeente aan. Dat doen we met vertrouwen in de kwaliteiten en vermogens waarover gemeenschappen beschikken. Tegelijkertijd nemen we verantwoordelijkheid voor de taken waarvoor wij aan de lat staan; met zorgvuldigheid, vakmensschap en oog voor het grotere geheel. Én met het lef om als overheid een stap naar voren te zetten wanneer de situatie daarom vraagt.

> “Het vraagt zelfdiscipline van een overheid om niet als vanzelf in te grijpen als een maatschappelijk probleem zich aandient; het vraagt om het zoeken van een zorgvuldig evenwicht tussen laten gebeuren en ingrijpen.”

Onze kernwaarden diversiteit, duurzaamheid en zelfsturing vormen daarbij een krachtig kompas dat ons helpt om keuzes te maken die recht doen aan verschillen, die de aarde respecteren en die mensen ruimte geven om zelf richting te geven aan hun leven en omgeving. In het vervolg beschrijven we hoe deze kernwaarden richting geven aan ons besturen, onze communicatie en onze dienstverlening.

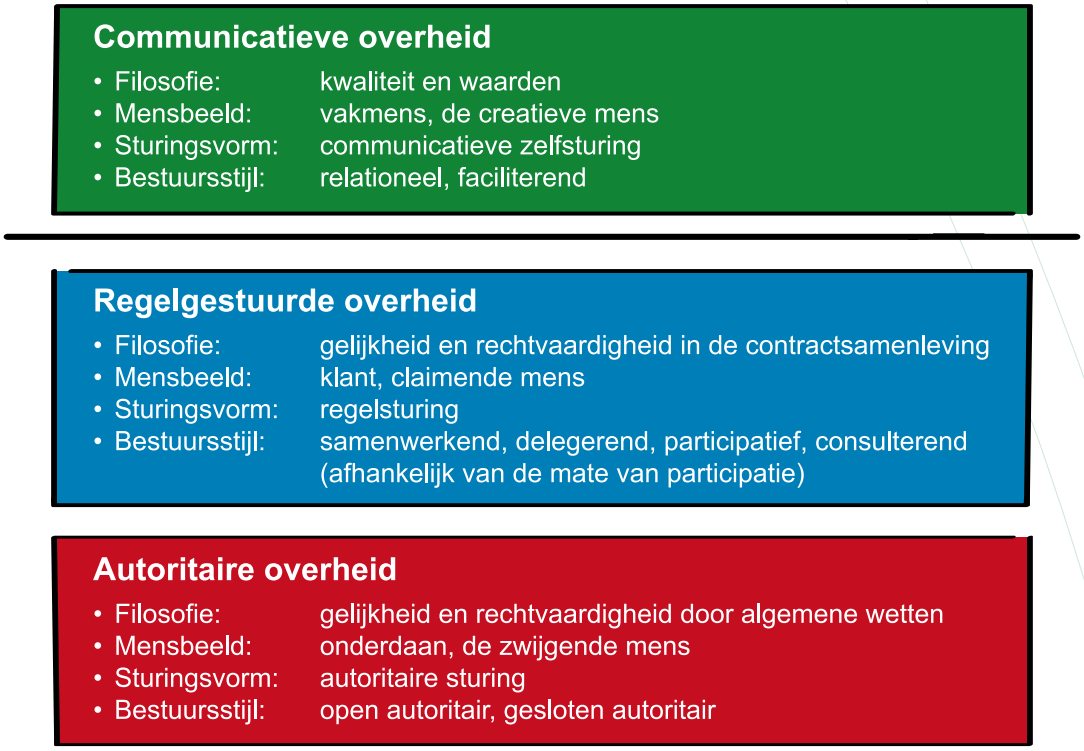
Ons besturen

We handelen vanuit zorgvuldigheid, transparantie en evenredigheid; dit zijn onze kernprincipes van behoorlijk bestuur. Dat betekent dat we besluiten nemen die uitlegbaar en rechtvaardig zijn, waarbij de gevolgen in verhouding staan tot het doel dat we willen bereiken. We luisteren actief en wegen belangen eerlijk. We werken niet alleen volgens de regels, maar vooral volgens de bedoeling achter die regels. Zo bouwen we aan vertrouwen en rechtszekerheid.

> “Er zijn hele grote verwachtingen van de overheid waaraan bijna per definitie niet aan voldaan kan worden. Dit lokt teleurstelling in de hand. Dat vraagt dat een overheid duidelijk moet zijn over waar zij wel en waar zij niet van is. Een gezaghebbend ‘nee’ is daarbij soms gevraagd van een overheid.”

Meervoudig besturen

In Peel en Maas ontstaat waarde waar mensen elkaar ontmoeten. Inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke partners leveren vanuit hun eigen verantwoordelijkheid een bijdrage aan een gemeenschap die duurzaam, divers en zelfsturend is. Daarmee hebben we in Peel en Maas goud in handen. Dat vraagt een overheid die weet wanneer zij aan zet is en wanneer zij ruimte moet laten. Daarom is Peel en Maas een meervoudige overheid: een overheid die verschillende rollen vervult. Hierna worden de drie overheidsrollen die deze meervoudige overheid kenmerken, schematisch weergegeven.



Een gemeente die werkt vanuit meervoudigheid kan niet anders dan actief het gesprek aangaan met de samenleving. Over rollen, over verwachtingen en over wat het betekent om samen – ieder vanuit een eigen verantwoordelijkheid – bij te dragen aan het goede leven in Peel en Maas.

Waarderend besturen
Dat Peel en Maas een gemeente van gemeenschappen is, vraagt om een raad, een college en een organisatie die samen ook een krachtige gemeenschap vormen. Een werkgemeenschap waarin ruimte is voor verschil en waarin waardering en respect voor ieders positie, perspectief en inbreng vanzelfsprekend zijn. Juist die diversiteit zorgt ervoor dat er een inhoudelijk debat ontstaat dat ertoe doet. Een debat waarin politieke keuzes geworteld zijn in onze kernwaarden. Waarderend besturen betekent dan: samen leren, samen groeien. Leren van en met inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke partners én elkaar. En groeien als raad, college en organisatie in de manier waarop we ons werk doen, onze keuzes maken en als één werkgemeenschap met elkaar optrekken.

Integer besturen
Peel en Maas kan rekenen op een gemeentebestuur dat betrouwbaar, eerlijk en transparant is. Integer bestuur betekent dat we als gemeente met een open vizier naar de samenleving kijken én onszelf kijken, en de samenleving uitnodigen om met hetzelfde open vizier naar ons te kijken. Het vraagt om transparantie over hoe we integriteit bewaken en om de moed om daarover het gesprek aan te gaan; ook als het schuurt en het ingewikkeld is. Zo bouwen we aan vertrouwen. Niet door het te vragen, maar door het elke dag proberen waar te maken.

Onze dienstverlening
Onze dienstverlening is van hoge kwaliteit; zowel in wat we doen als in hoe we met mensen omgaan.
We beseffen dat contact met de gemeente zelden op zichzelf staat. Een inwoner stelt niet één vraag, maar heeft op verschillende momenten en in uiteenlopende situaties contact met ons. Daarom is onze dienstverlening meervoudig. We helpen inwoners snel, eenvoudig en transparant. We zorgen dat onze dienstverlening toegankelijk is voor iedereen. En we doen dat op een manier die gastvrij is, zodat mensen zich welkom en gezien voelen. Onze dienstverlening is niet statisch, maar voortdurend in ontwikkeling. Technologie en data helpen ons om beter aan te sluiten bij wat inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke partners nodig hebben. Zij bepalen zoveel mogelijk zelf hoe, wanneer en waarvoor ze contact met ons zoeken. Wij bewegen mee; met aandacht, met respect en met oog voor de mens achter de vraag. We zijn soepel waar dat kan en strikt waar dat nodig is.

“We zitten in een verandering van tijden in plaats van dat we ons in een tijd van verandering bevinden. Dat vraagt om een overheid met verbeeldingskracht, hartenkracht en initiatiefkracht.”

Onze communicatie

Inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke partners verwachten steeds meer van de communicatie van hun gemeente. Terecht. Onze communicatie moet juist, tijdig en actueel zijn en goed te begrijpen zijn voor degene waarvoor onze boodschap bedoeld is. En ze moet goed zijn afgestemd op de rol die we spelen in relatie tot een initiatief of ontwikkeling. Dit vraagt dat we ons voortdurend ontwikkelen in onze ‘gemeentecommunicatie’.

We zijn ons in onze communicatie bewust van de rol die we spelen. Daarom is onze communicatie meervoudig van karakter. We zijn ons bewust van het gegeven dat de toon de muziek maakt. Onze communicatie is waarderend en onderzoekend wanneer het gaat om initiatieven uit de gemeenschap (de communicatieve rol). Samenwerkend en uitnodigend bij onderwerpen waarvoor de gemeente verantwoordelijkheid draagt en de inbreng van anderen zoekt (de regelgestuurde rol). En helder en uitleggend wanneer de gemeente zelfstandig besluiten neemt (de autoritaire rol). En het vertaalt zich in de mate van communicatie: bij ‘groene’ initiatieven laten we graag de ruimte aan gemeenschapscommunicatie en vullen we aan daar waar dat nodig en gewenst is. In het ‘blauwe’ en het ‘rode’ zijn we zelf in de lead met onze gemeentecommunicatie en pakken we daarin een actieve rol.

“Goede communicatie is altijd van groot belang. Zeker ook in de regelgestuurde en autoritaire rol en niet alleen in de zogenaamde communicatieve rol.”

Samenwerking voorbij de gemeentegrenzen

Onze verantwoordelijkheid reikt verder dan de grenzen van Peel en Maas, dat beseffen we goed. De leefwereld van inwoners en ondernemers stopt namelijk niet bij de gemeentegrens, en daarom stopt onze rol daar ook niet. Daarom willen we ook buiten onze gemeente van betekenis zijn voor het goede leven.

We doen lokaal wat lokaal kan. En we zoeken samenwerking voorbij onze gemeentegrenzen waar dat meerwaarde biedt. Daarbij investeren we gericht in netwerken die ons helpen om het verschil te maken. De Regio Noord-Limburg neemt daarbij voor ons een belangrijke plek in.

Een robuust fundament

Wie wil bijdragen aan ontwikkeling en vernieuwing, moet stevig staan. Voor Peel en Maas betekent dat: bouwen op een robuust fundament. Want zonder dat fundament kunnen we geen duurzame bijdrage leveren aan een gemeenschap waarin het nu én straks goed leven is.

Dat fundament bestaat uit een bestuur en een organisatie die kwaliteit leveren en blijven leren. En uit een bedrijfsvoering die solide, transparant en toekomstgericht is. We werken met reële en sluitende meerjarenbegrotingen, gevoed door inhoudelijke kaderstellingen die door de raad zijn vastgesteld. Bij dit alles streven we naar lage lokale lasten. Daarbij hoort een planning- en control-cyclus die niet alleen inzicht geeft, maar ook voorspellende waarde heeft, zodat we kunnen sturen met vertrouwen.

Technologische ontwikkeling als bondgenoot

In Peel en Maas zien we techniek niet als doel op zich, maar als bondgenoot van menselijke creativiteit en vakmensschap. Data en digitale middelen helpen ons om onze basis op orde te houden en bieden gerichte sturingsmogelijkheden. Ze maken efficiënter werken mogelijk in een tijd van personele krapte, zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen. Zo benutten we innovatie om ruimte te creëren voor wat er echt toe doet: het goede leven in Peel en Maas.

Programmadoelen

Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over de bijdrage die we als gemeente leveren aan een Peel en Maas waarin het nu en in de toekomst goed leven is. We beginnen met de missie, die als het ware de brug vormt tussen de ambitie en de programmadoelen. Na de missie komen de programmadoelen zelf aan bod. Dit zijn doelen die ons als gemeente helpen om onze bijdrage te leveren aan het behalen van de ambitie.

Missie

In Peel en Maas geloven we in de kracht van gemeenschappen. Open gemeenschappen waaraan een ieder dit dat wil een bijdrage kan leveren. Daarop vullen we als gemeente aan. Dat doen we met vertrouwen in de kwaliteiten en vermogens waarover gemeenschappen beschikken. Onze kernwaarden diversiteit, duurzaamheid en zelfsturing geven richting aan keuzes van vandaag en morgen. We besturen waarderend en integer, met zorgvuldigheid, transparantie en evenredigheid als kompas. We werken meervoudig: communicatief waar de gemeenschap aan zet is, regelgestuurd waar we tot een zorgvuldige belangenafweging moeten komen en empathisch autoritair waar we besluiten nemen. We hebben de blik niet alleen op Peel en Maas, maar we kijken ook bovenlokaal: we werken doelgericht samen in NoordLimburg én daarbuiten.

Onze dienstverlening is gastvrij, begrijpelijk, toegankelijk en betrouwbaar. We communiceren helder en toegankelijk; digitaal waar het kan en persoonlijk waar het gevraagd wordt. En passend bij de rol die we als gemeente hebben. Technologie en data zijn bondgenoten van ons bestuurlijk en ambtelijk vakmensschap; de menselijke maat blijft leidend. We benutten innovatie om processen slimmer en transparanter te maken, met respect voor ethiek, privacy en toegankelijkheid. We leren continu: feedback, data en AI zijn een vliegwiel voor ontwikkeling. We bouwen vanuit een solide bedrijfsvoering op en aan een robuust fundament.

Programmadoel 1

We zijn een gemeente die in haar doen en denken stevig staat, gebaseerd op de kernwaarden diversiteit, duurzaamheid en zelfsturing.

Onze kernwaarden geven in hun onderlinge samenhang richting aan ons beleid, onze dienstverlening en onze manieren van werken. Onze kernwaarden maken duidelijk waar wij als gemeente voor gaan en staan. Door consequent te handelen in lijn met deze kernwaarden, versterken wij onze betrouwbaarheid.
Ook ondersteunen wij hiermee het bouwen en onderhouden van sterke en duurzame relaties met inwoners, gemeenschappen, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

Kaderstellende uitgangspunten:

- Onze kaderstellingen en ander beleid en ons dagelijks handelen worden geïnspireerd door onze kernwaarden: diversiteit, duurzaamheid en zelfsturing;
- Ook in onze gemeentelijke organisatie zijn wij rolzuiver. Onze politieke, bestuurlijke en ambtelijke rollen wordt vanuit de eigen verantwoordelijkheid ingevuld, met kwaliteit en loyaliteit aan het functioneren van de hele gemeentelijke organisatie;
- Onze beleidshiërarchie zorgt ervoor dat ieder deel van de gemeentelijke organisatie weet voor welk onderdeel van het gemeentelijk beleid het verantwoordelijk is;
- Onze kaderstellingen komen tot stand in goed gesprek met betrokken inwoners, ondernemers en organisaties;
- We stimuleren vernieuwing en verandering die passen bij onze kernwaarden, omdat dit nodig is om Peel en Maas duurzaam verder te ontwikkelen.

Programmadoel 2

We dragen bij aan het goede leven voor inwoners, organisaties en ondernemers.

In Peel en Maas werken gemeenschappen, inwoners, ondernemers, verenigingen, stichtingen en andere organisaties iedere dag weer aan een Peel en Maas waarin het nu en in de toekomst goed leven is. Alle betrokkenen in de leefwereld maken hierin uiteindelijk het verschil. Het is de kunst voor ons als overheid om hier 'vanuit de systeemwereld' op aan te sluiten en waarderend mee om te gaan. Onze rol als gemeente doet er tegelijkertijd zeker toe. Wij zetten daar waar we dit nodig vinden een stap naar voren en hebben – onder andere vanuit de wettelijke verantwoordelijkheden die we hebben – nadrukkelijk oog voor degenen waarvoor meedoen aan een gemeenschap (nog) niet vanzelfsprekend is.

Kaderstellende uitgangspunten:

- We zijn duidelijk over de drie rollen van de meervoudige overheid, zodat de buitenwereld weet wat ze van ons mag verwachten;
- Vitale gemeenschappen met hun identiteit en eigenheid zijn uitgangspunt. We zijn als overheid aanvullend aan de gemeenschap;
- We zijn van meerwaarde door ons enerzijds op een effectieve manier tot waardevolle bewegingen en initiatieven in de samenleving te verhouden. Anderzijds geven wij op een uitstekende manier uitvoering aan het werk waarvoor wij als overheid verantwoordelijk zijn;
- We maken een nadrukkelijk onderscheid tussen zelfsturing en participatie;
- Bij participatie – het betrekken van inwoners, ondernemers en organisaties bij het werk dat we als overheid te doen hebben – zoeken we voortdurend naar passende en vernieuwende manieren om hier vorm en inhoud aan te geven. We richten onze participatie effectief en efficiënt in, vanuit het inzicht dat de tijd die inwoners besteden aan participatie tijd is die niet beschikbaar is voor de eigen gemeenschap. Dit vraagt van ons dat we helder zijn over het doel, de verwachtingen en de ruimte die we bieden, en dat we participatieprocessen zorgvuldig voorbereiden;
- We zijn een lerende organisatie. Het werken als meervoudige overheid krijgt daarom in alle lagen van onze gemeente duurzame aandacht;
- We nodigen organisaties die met ons bijdragen aan het goede leven in Peel en Maas voortdurend uit om in hun denken en doen vitale gemeenschappen centraal te stellen. Met partijen die de waarde van gemeenschappen ook centraal stellen in hun doen en denken gaan wij graag duurzame relaties aan.

Programmadoel 3

We werken actief samen over gemeentegrenzen heen om bij te dragen aan het goede leven.

Vanuit het bewustzijn dat de samenleving een groter geheel is en gemeentegrenzen weinig relevantie hebben in de leefwereld, willen wij ook buiten onze gemeentegrenzen effectief bijdragen aan het goede leven. Daarbij hanteren wij een tweeledig perspectief: we staan voor de belangen van Peel en Maas én nemen verantwoordelijkheid voor het bredere geheel waarvan wij deel uitmaken.

Kaderstellende uitgangspunten:

- Wij dragen het perspectief van een gemeente van gemeenschappen, waarbij de overheid meervoudig haar werk doet, actief uit richting de partners waarmee wij samenwerken;We zetten ons actief in, in de netwerken die het meest behulpzaam zijn bij het werken aan de in kaderstellingen en begrotingen opgenomen ambities, programmadoelen en uitvoeringsafspraken;
- Vanuit het inzicht dat een krachtige regio bijdraagt aan een krachtig Peel en Maas, neemt de Regio Noord-Limburg een bijzondere positie in. In onze regio werken we samen vanuit het principe: we doen lokaal wat lokaal kan en werken samen daar waar dit meerwaarde heeft;
- We zetten het belang van onze gemeente en onze werkwijze nadrukkelijker bij andere overheden en netwerken op de agenda en we nemen daarbij ook verantwoordelijkheid voor het gezamenlijke regionale en maatschappelijke belang;
- We zijn ons bewust van de invloed van andere regio's, netwerken en overheden op het goede leven in Peel en Maas. Dit vraagt dat we actief verbindingen leggen en ontwikkelingen volgen, en onze inbreng tijdig organiseren.

Programmadoel 4

We zijn transparant en integer.

Transparantie en integriteit zijn cruciaal om een betrouwbare overheid te zijn. Transparantie betekent dat besluiten begrijpelijk zijn, een goede informatiebasis hebben en toegankelijk zijn. Integriteit betekent dat besluiten vrij zijn van belangenverstrengeling, vooringenomenheid of corruptie. Beide versterken het vertrouwen van inwoners in ons bestuur en de kwaliteit en stabiliteit van ons bestuur.

Kaderstellende uitgangspunten:

- Besluitvorming is inzichtelijk en relevante stukken zijn – zoals de Wet open overheid van ons vraagt – tijdig beschikbaar voor de samenleving;
- Raadsleden, collegeleden en ambtenaren handelen volgens vastgelegde normen en afspraken over integriteit;
- Integriteit wordt actief bevorderd door voorbeeldgedrag en structurele aandacht binnen de raad, college en ambtelijke organisatie.

Programmadoel 5

Onze dienstverlening is gastvrij, begrijpelijk, toegankelijk en betrouwbaar.

We streven naar uitstekende dienstverlening door kwaliteit te leveren én een positieve klantbeleving te realiseren. We leveren tijdig en vriendelijk een goed product, werken vanuit klantgedrevenheid en zorgen dat elk contact persoonlijk en respectvol is. Goede dienstverlening is daarbij tot op zekere hoogte een gezamenlijke inspanning: tijdige en volledige informatie van inwoners en ondernemers helpt ons om vragen sneller en in één keer goed te beantwoorden.

We helpen zoveel mogelijk in één keer, zijn goed bereikbaar en verbeteren continu op basis van feedback en data. Technologie en samenwerking maken onze dienstverlening slimmer en meer op maat, zodat inwoners zelf kunnen kiezen hoe en wanneer ze contact hebben. Achter elk proces staat één doel centraal: het mens zien achter de vraag.

Kaderstellende uitgangspunten:

- Elk contact is respectvol, toegankelijk en gericht op een positieve klantbeleving, waarbij inwoners zich welkom en gezien voelen;
- Wij leveren tijdig en correct producten en diensten van hoge kwaliteit, afgestemd op onze rol. Door de bril van meervoudigheid bekeken betekent dit:
  - In de groene rol ondersteunen we gemeenschappen en erkennen we het eigenaarschap van inwoners, ondernemers en organisaties. We luisteren actief, we gebruiken data om beter te begrijpen wat er leeft en daar waar wij dit nodig achten nemen we de vrijheid om een bepaald thema op de ‘gemeenschapsagenda’ te agenderen. We respecteren hierbij de autonomie van gemeenschappen.
  - In de blauwe rol staat een transparante belangenafweging centraal. We zijn duidelijk over de invloed die inwoners via participatie hebben op ons werk.
  - In de autoritaire rol beseffen we dat inwoners afhankelijk zijn van de gemeente. Juist daarom leggen we helder en invoelend uit waarom we doen wat we doen; in de overtuiging dat begrip ontstaat waar uitleg en empathie samenkomen. Bij het toepassen van regels gaan we uit van de bedoeling; niet alleen van de letter.
- We helpen inwoners zoveel mogelijk in één keer goed en zorgen dat processen en informatie eenvoudig en transparant zijn;
- We verbeteren onze dienstverlening continu op basis van feedback, data en technologie, zodat deze slimmer, toegankelijker en meer op maat aansluit bij wat voor inwoners het meest van waarde is.

Programmadoel 6

Onze communicatie is goed te begrijpen voor degene waarvoor onze boodschap bedoeld is.

Onze communicatie is helder, juist, tijdig en passend bij de tijd, zodat iedereen begrijpt wat we bedoelen. We stemmen onze boodschap af op de rol die we hebben. Digitale communicatie is ons uitgangspunt, maar we zorgen dat niemand wordt uitgesloten en blijven persoonlijk waar nodig. We luisteren actief, evalueren continu en verbeteren onze aanpak, zodat communicatie niet alleen zendt, maar ook verbindt.

Kaderstellende uitgangspunten:

- We zijn meervoudig in onze communicatie. Door de bril van meervoudigheid bekeken betekent dit:
  - Waarderend en onderzoekend wanneer het gaat om initiatieven uit de gemeenschap (groene rol). We waarderen het dat dorpen zoeken naar bij hen passende vormen van ‘gemeenschapscommunicatie’ en ondersteunen dit soort initiatieven.
  - Samenwerkend en uitnodigend bij onderwerpen waarvoor de gemeente verantwoordelijkheid draagt en de inbreng van anderen zoekt (blauwe rol). In deze rol nemen we als gemeente actief het voortouw met onze ‘gemeentecommunicatie’.
  - Helder en uitleggend wanneer de gemeente zelfstandig besluiten neemt (rode rol). Ook hier zijn wij als gemeente aan zet met onze ‘gemeentecommunicatie’.
- Onze gemeentecommunicatie is juist, tijdig en eenvoudig te begrijpen voor degene waarvoor zij bedoeld is;
- In een wereld die voortdurend in ontwikkeling is, is het nodig dat wij onze gemeentecommunicatie voortdurend ontwikkelen en zo bij de tijd houden;
- Digitale communicatie is ons uitgangspunt, maar we zorgen dat iedereen kan meedoen en bieden alternatieven voor wie minder digitaal vaardig is;
- We communiceren niet alleen zendergericht, maar luisteren actief, evalueren en verbeteren continu om vertrouwen en betrokkenheid te versterken.

Programmadoel 7

Onze bedrijfsvoering vormt een robuust fundament.

Onze bedrijfsvoering is de basis voor een betrouwbare en toekomstbestendige gemeente. Want zonder robuust fundament kunnen we niet bijdragen aan ontwikkeling. Dit fundament bestaat uit een organisatie en bestuur die kwaliteit leveren, leren en zich blijven ontwikkelen. We werken met een solide, transparante en voorspellende planning- en control-cyclus, zodat we kunnen sturen met vertrouwen. Risico’s brengen we tijdig in beeld en beheersen we zorgvuldig, met aandacht voor juridische kwaliteit, informatieveiligheid en privacy. Daarbij streven we naar efficiëntie en lage lokale lasten.

Kaderstellende uitgangspunten:

- De programmadoelen uit de door de raad vastgestelde kaderstellingen nemen we integraal op in de jaarlijkse begrotingen. We vullen dit aan met uitvoeringsafspraken, waarmee de raad bepaalt welke inzet gepleegd wordt om te werken aan het betreffende programmadoel;
- Wij streven naar een structureel sluitende meerjarenbegroting, waarbij de structurele uitgaven worden gedekt door structurele inkomsten. We begroten reëel, waarbij we ons niet rijk rekenen;
- Ons weerstandsvermogen is dusdanig dat we in staat zijn om onverwachte financiële tegenvallers op te vangen, zonder dat het beleid of de dienstverlening in gevaar komt;
- Waar mogelijk vergroten wij onze reservepositie met incidentele financiële voordelen;
- We brengen risico’s tijdig in beeld en nemen passende beheersmaatregelen. Onze planning- en control-cyclus biedt niet alleen inzicht, maar ook voorspellende waarde om tijdig te kunnen bijsturen;
- Onze juridische kwaliteit is op orde en we gaan zorgvuldig en op een bij Peel en Maas passende manier om met gegevens van inwoners, ondernemers en partners;
- We werken met lerende processen en benutten technologie en data om onze bedrijfsvoering slimmer, efficiënter en toekomstgericht te maken.

Programmadoel 8

Technologie en data zijn in Peel en Maas bondgenoten van bestuurlijk en ambtelijk vakmensschap.

Technologie en data helpen ons om beter inzicht te krijgen, keuzes zorgvuldiger te onderbouwen en onze dienstverlening beter af te stemmen op wat inwoners nodig hebben. Daarbij blijft de menselijke maat altijd leidend. Ze versterken ons bestuurlijk en ambtelijk vakmensschap, en maken ruimte voor creativiteit en persoonlijk contact. In een demografisch veranderende samenleving met toenemende complexiteit zijn deze middelen onmisbaar om kwaliteit en continuïteit te blijven bieden. We zetten technologie en data daarom verantwoord in, met aandacht voor privacy, ethiek en toegankelijkheid.

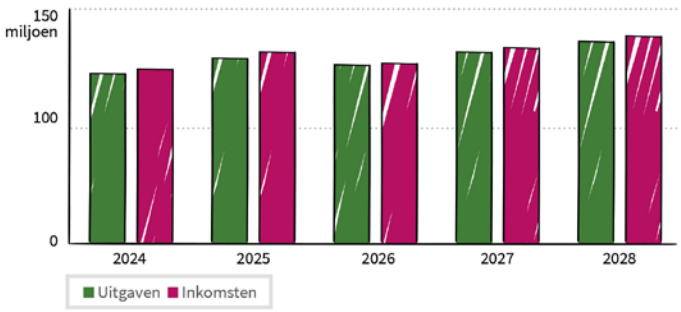
Kaderstellende uitgangspunten:

- We zetten technologie en data in ter ondersteuning van bestuurlijk en ambtelijk vakmensschap en menselijke creativiteit;
- We hanteren bij Peel en Maas passende normen voor privacy, transparantie en ethisch gebruik van data en AI en communiceren hier transparant en begrijpelijk over;
- Digitale oplossingen zijn gebruiksvriendelijk en toegankelijk voor iedereen; we hebben daarbij consequent aandacht voor inwoners die niet of minder digitaal vaardig zijn;
- We benutten technologische innovaties als vliegwiel voor leren en ontwikkelen en passen processen continu aan om wendbaar en effectief te blijven.

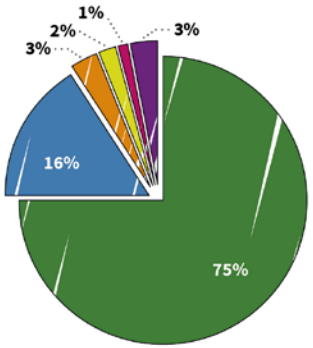
Bestuur

Financiën

Begroting

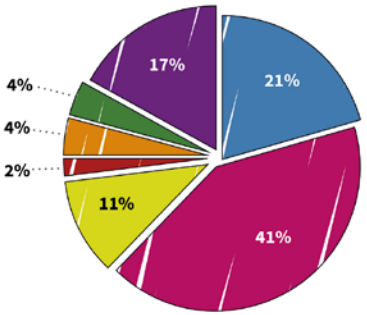


Waar komt ons geld vandaan?
(begroting 2024)



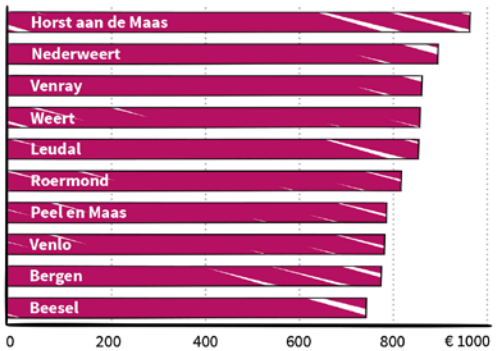
- Rijksmiddelen
- Lokale heffingen
- Leges, verhuur- en pachtopbrengsten
- Onttrekkingen aan reserves
- Rente en dividenden
- Overige

Waar geven wij ons geld aan uit?
(begroting 2024)



- Ruimte
- Sociaal domein
- Vitale gemeenschappen
- Economie
- Integrale veiligheid
- Bestuur, communicatie en dienstverlening
- Overige

Gemeentelijke belastingen
Het gaat hier om de OZB, rioolrecht en afvalstoffenheffing voor de eigenaar/gebruiker, in het jaar 2024.





Onze kernwaarden



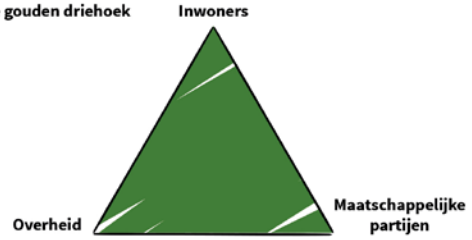
Eigenaarschap en communicatie

Gemeenschap	**Type 1 activiteiten:** Gemeenschap is eigenaar	= zelfsturing - communicatieve overheid
	Type 2 activiteiten: Gemeenschap is eigenaar en gemeente of maatschappelijke partij levert bijdrage	
Gemeente	**Type 3 activiteiten:** Gemeente of maatschappelijke partij is eigenaar en burgers leveren bijdrage	= internatief beleid / participatie - regelgestuurde overheid
	Type 4 activiteiten: Gemeente of maatschappelijke partij is eigenaar	= communicatie gericht op begrip - autoritaire overheid

gemeente Peel en Maas



De gouden driehoek



Samenwerkingsverbanden

De volgende netwerken zijn voor ons van belang:

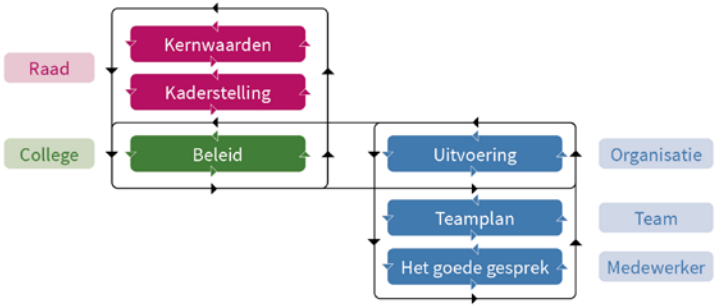
VNG — Alle gemeenten in Nederland zijn lid van de **Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)**.

Partner in GEZONDSTE REGIO — Beesel, Bergen, Gennep, Horst aan de Maas, Mook en Middelaar, Peel en Maas, Venlo en Venray vormen samen de **Gezondste Regio Noord-Limburg**.

P10 — De **P10** is een samenwerking van 32 plattelandsgemeenten verdeeld over het land.

euregio — We zijn onderdeel van de **Euregio Rijn-Maas-Noord**, een samenwerking van Nederlandse en Duitse gemeenten.

Onze beleidshiërarchie





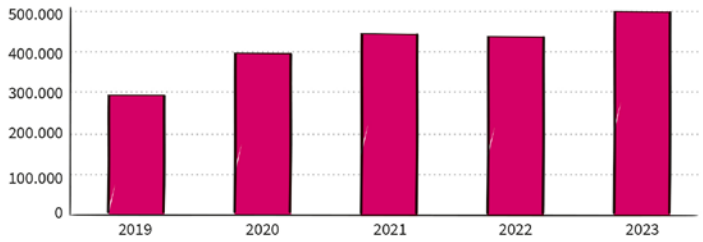
In het kort...

- De kernwaarde Zelfsturing heeft zich gedurende de tijd ontwikkeld. Het zwaartepunt is verschoven van fysieke projecten (Zelfsturing 1.0), naar sociale projecten (Zelfsturing 2.0), naar mentale processen (Zelfsturing 3.0). Deze beweging hield ook een verschuiving in van projecten die veelal door de gemeente moesten worden gedaan, omdat de gemeente het eigenaarschap had (Zelfsturing 1.0), naar een visie op waarden en mentale ontwikkeling, waarvan het eigenaarschap in de gemeenschappen zelf ligt (Zelfsturing 3.0).
- In Peel en Maas zijn de beleidscyclus en Planning & Control-cyclus aan elkaar gekoppeld. De programmadoelen die in de kaderstellingen staan, vormen integraal het hart van de komende begrotingen, waarbij de raad door vaststelling van uitvoeringsafspraken een gerichte inhoudelijke opdracht aan het college geeft.
- Onze financiën zijn robuust. Door elk jaar geld te 'sparen', neemt de algemene reserve toe. Hierdoor zijn we beter bestand tegen eventuele tegenvallers in de toekomst.

Communicatie en Dienstverlening

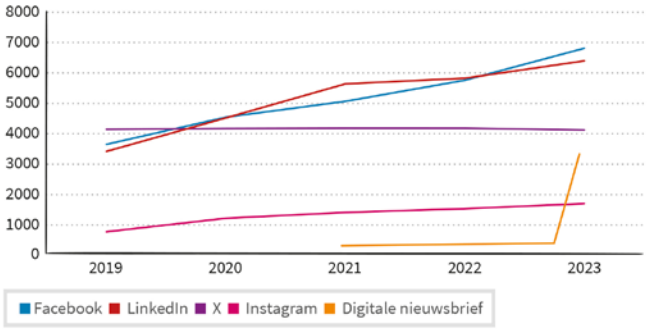
Communicatie

Website bezoeken

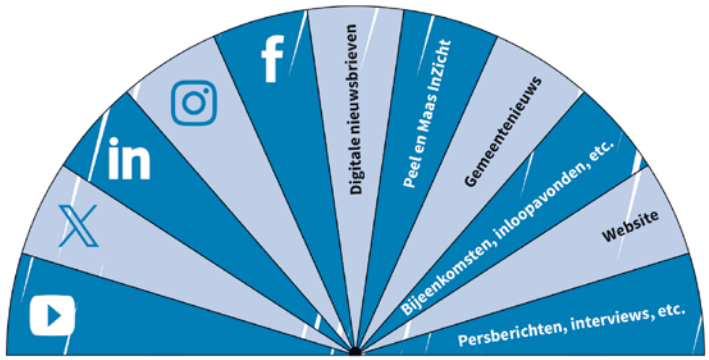




Social media en digitale nieuwsbrief: aantal volgers per kanaal



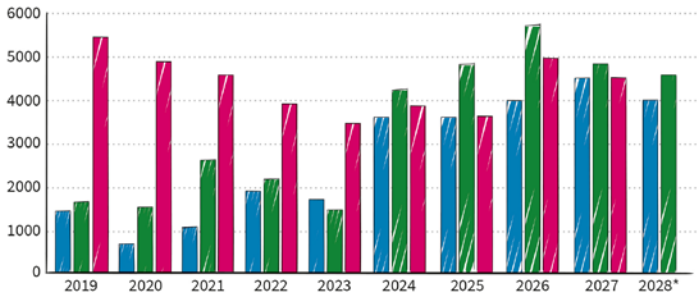
Onze communicatiemiddelen*



* TikTok mogen we in het kader van informatieveiligheid niet gebruiken.

Dienstverlening

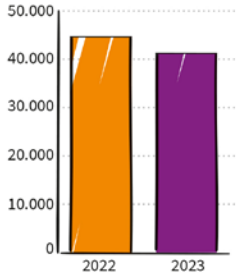
Paspoorten, identiteitskaarten en rijbewijzen
Vanaf 2014 zijn paspoorten en identiteitskaarten 10 jaar geldig in plaats van 5 jaar. Dit leidt tot een flinke toename van de aanvragen vanaf 2024.



* Prognose aantal rijbewijzen in 2028 nog niet bekend.

Aantal telefoongesprekken
Dit betreft het aantal telefoontjes dat binnenkomt via het algemene nummer 077 306 6666. Telefoontjes die rechtstreeks bij medewerkers binnenkomen zijn hierin niet meegenomen.

Afgehandelde oproepen

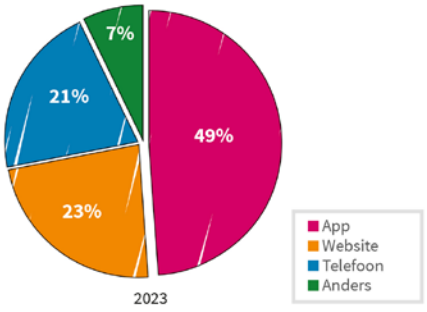


Meldingen openbare ruimte

Totaal aantal meldingen







Klanttevredenheid

Paspoorten, identiteitskaarten en rijbewijzen

Voorkeur voor afspraak Ma-Vr 9-17 uur Avondopenstelling Zaterdag 9-12	 70% 20% 10%
Vriendelijkheid medewerker	100% (heel) vriendelijk
Thuisbezorgen document gewenst Ja Nee	 35% 65%
Spreekt u positief over de gemeente tegen anderen?	Score: 8,2

Meldingen Openbare Ruimte

Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw melding?	Score: 7,5
Spreekt u positief over de gemeente tegen anderen?	Score: 7,8

Whatsapp

Hoe tevreden bent u over het contact via Whatsapp?	92% is (zeer) tevreden
Gebruikt u de volgende keer weer Whatsapp om contact te leggen met de gemeente?	97%: ja 3%: nee
Spreekt u positief over de gemeente tegen anderen?	Score: 8



Aantal gebruikers app Afvalkalender Peel en Maas
3.740

Aantal gebruikers MyInfoNL app (voor arbeidsmigranten en Oekraïense ontheemden)
500

Aantal Whatsapp-contacten per week



In het kort...

- In onze communicatie zijn wij meervoudig. We communiceren primair over de zaken waar we als overheid voor aan de lat staan. Daar waar anderen de initiatiefnemer zijn, geven we hen graag de ruimte om zelf over hun initiatief te communiceren. Eventueel ondersteunen of faciliteren wij daarbij.
- Inwoners, ondernemers en organisaties hebben steeds vaker alleen online contact met de gemeente. Het is dan ook van belang dat onze online dienstverlening hierop aansluit. Dit doen we onder andere door het digitaal klantdossier in te voeren.
- We vinden het belangrijk dat iedereen online mee kan doen. We werken hieraan door websites, apps en documenten digitaal toegankelijk(er) te maken en dat we voldoen aan (Europese) regelgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid.
- Privacy en (informatie)veiligheid zijn steeds belangrijker. We zorgen dat onze systemen en ons handelen voldoen aan de geldende standaarden en wet- en regelgeving, zoals de AVG.

Postbus 7088
5980 AB Panningen
Wilhelminaplein 1
5981 CC Panningen
T 077 306 6666
E info@peelenmaas.nl
www.peelenmaas.nl

gemeente
Peel en Maas