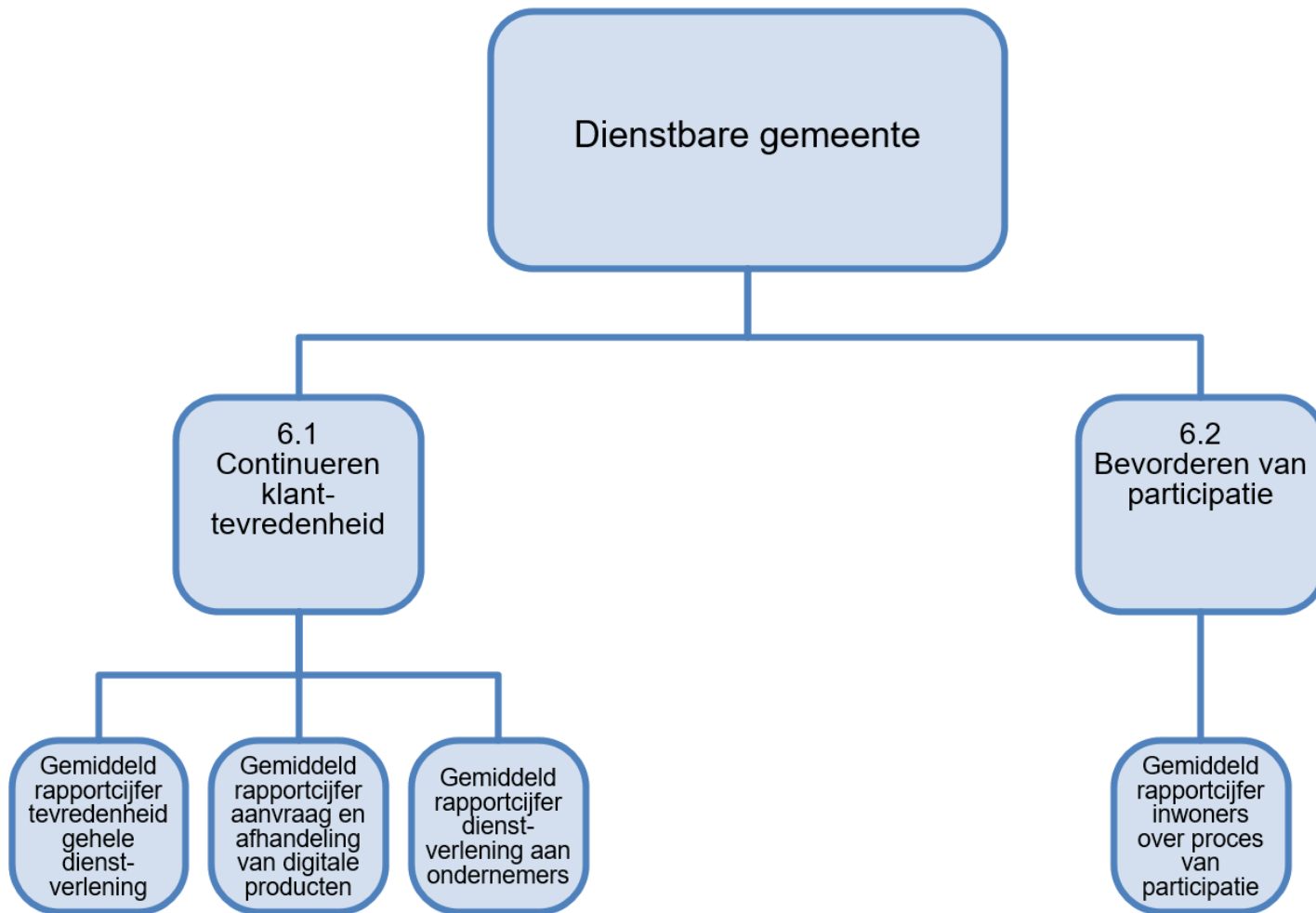




gemeente
Zoetermeer

Programma 6 Dienstverlening en participatie





Algemene doelstelling:

Dienstbare gemeente

Dienstverlening

In onze dienstverlening staat de inwoner centraal. Ons motto is 'Zeg wat je doet, doe wat je zegt'. Wij zijn integer en leveren maatwerk waar dat nodig is. We zorgen voor zo kort mogelijke wachttijden, handelen binnen servicenormen en bieden veilige digitale kanalen voor het afhandelen van aanvragen. Voor persoonlijke hulp kunnen inwoners en ondernemers terecht bij deskundige medewerkers.

Door te luisteren naar onze inwoners verbeteren we steeds de dienstverlening. Na ieder klantcontact vragen we om feed back en in 2025 zijn we gestart met een lezerspanel. Dit zijn inwoners die ons helpen onze brieven te verbeteren, zodat wij duidelijk en transparant communiceren. Zo werken we samen aan een betrouwbare en voorspelbare organisatie.

Verkiezingen

Op 29 oktober waren de ingelaste verkiezingen van de Tweede Kamer. Vanwege de verwachte hoge opkomst voor deze verkiezingen hebben we ervoor gekozen om weer centraal te tellen. Dat betekent dat de stembureaus op woensdag 28 oktober alleen telden op partijniveau en dat we op donderdag 29 oktober verder telden op kandidaatsniveau.

Voor de tweede keer is er geteld op de stembureaus met de VOX tel methode, die de gemeente ondersteunt bij het foutloos, transparant en efficiënt tellen van de stemmen. Dankzij de inzet van de ambtenaren, vrijwilligers en het gebruik van de telmethode zijn de verkiezingen goed verlopen.

Omgevingswet

De Omgevingswet is op 1 januari 2024 in werking getreden en dient uiterlijk in 2031 volledig te zijn geïmplementeerd. In 2025 is met name gewerkt aan de doorontwikkeling van de omgevingsprogramma's, één van de instrumenten van de Omgevingswet. Zo zijn beleidsmedewerkers en andere collega's die met omgevingsprogramma's gaan werken opgeleid, is een praktisch handboek opgesteld en is verder uitgewerkt hoe volgens de beleidscyclus van de Omgevingswet gewerkt kan worden, onder andere door het opzetten van een beleidshuis. Door beperkte personele capaciteit is de uitvoering achtergebleven en wordt een deel van de werkzaamheden doorgeschoven naar 2026 en 2027.

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

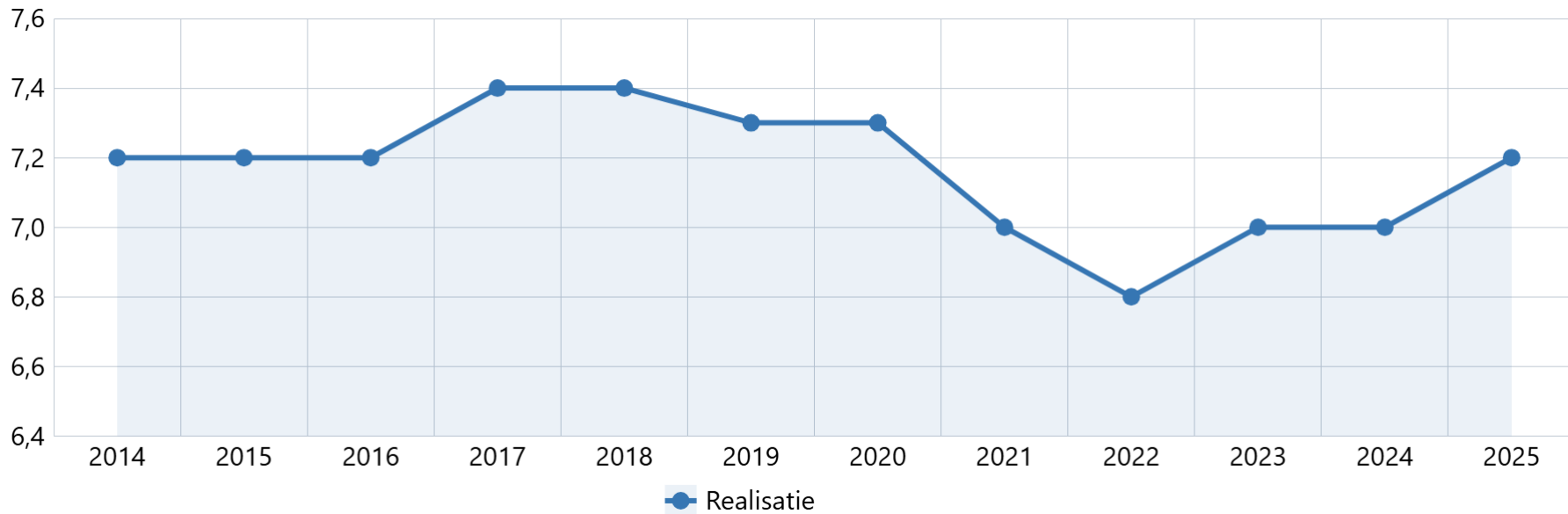
We werken aan voorspelbaar en betrouwbaar klantcontact. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. Om dit te meten hebben we servicenormen en vragen we via Klant in Focus en de Stadspeiling naar de beleving van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening

De waardering voor de gehele dienstverlening van de gemeente gemeten in een rapportcijfer.

Bron: Stadspeiling

Type	2024	2025
Begroting	7,4	7,4
Realisatie	7,0	7,2



Doel gehaald: Nee.

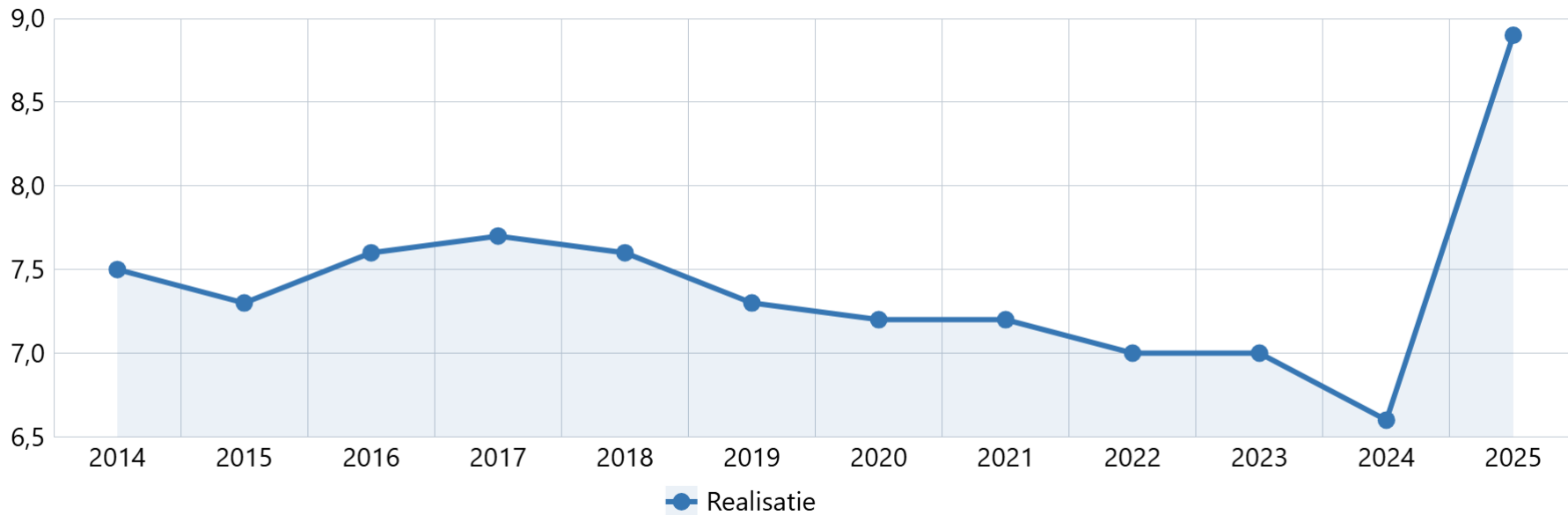
Toelichting: Het streefcijfer is nog niet gehaald maar er is wel sprake van een lichte stijging. De stadspeiling wordt eens per jaar gehouden. Het aantal reacties op dit onderwerp is beperkt. Het verschil ten opzichte van 2024 is 0,2. Er kunnen geen conclusies aan verbonden worden. Sinds 2025 hebben we op de meeste kanalen Klant in Focus ingevoerd, waarbij feedback 24/7 en na ieder klantcontact wordt opgevraagd.

Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten

De waardering voor de digitale dienstverlening van de gemeente gemeten in een rapportcijfer.

Bron: Klant in Focus

Type	2024	2025
Begroting	7,3	7,3
Realisatie	6,6	8,9



Doel gehaald: Ja.

Toelichting: in 2025 zijn we gestart met Klant in Focus, een nieuwe manier waarbij de inwoner na elk gebruik van de digitale formulieren wordt gevraagd om feedback. Met name de vindbaarheid en de duidelijkheid van de formulieren scoren hoog.

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening aan ondernemers

Deze effectindicator staat ook al vermeld in Programma 1, Doelstelling 1.3 Bevorderen van een beter vestigings- en ondernemersklimaat. Hiernaar wordt verwezen.

Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

In 2025 heeft de gemeente geïnvesteerd in participatie dichtbij huis. Er waren bijeenkomsten in de wijken en straatgesprekken met inwoners.

Eind 2024 en begin 2025 is het huidige participatiebeleid besproken met de inwoners, partners in de stad, medewerkers, het college en de gemeenteraad.

Belangrijke uitkomsten hierbij zijn:

1. Maak vooraf duidelijk waar inwoners nog iets over kunnen zeggen;
2. Koppel uitkomsten en beslissingen beter terug;

3. Sluit aan bij bestaande bijeenkomsten in de wijken en combineer ze;
4. Geef heldere uitleg over het gehele proces en besluitvorming;
5. Blijf aandacht geven aan nieuwe vormen van participatie.

De resultaten hiervan worden verwerkt in de nieuwe kadernota Participatie 2025-2030 en de nieuwe participatieverordening.

Gemiddeld rapportcijfer inwoners over proces van participatie

Gemiddeld rapportcijfer voor het proces uit de Stadspeiling gegeven door inwoners die in de afgelopen 12 maanden aan participatieprocessen hebben deelgenomen.

Bron: Stadspeiling

Type	2024	2025
Begroting	7,0	7,0
Realisatie	7,0	6,6

Doel gehaald: Nee.

Toelichting: Dit is een daling van 0,4 ten opzichte van 2024. De stadsenquête is ingevuld door 100 inwoners, waardoor het cijfer snel beïnvloed kan worden door een klein percentage. 18% van de ondervraagden gaven het participatieproces een onvoldoende.

Positief beoordeeld werd de heldere en leesbare communicatie aan de voorkant en de vriendelijkheid van de medewerkers. Negatief waren de inwoners over het feit dat alles al vast ligt, dat communicatie en terugkoppeling na afloop onvoldoende was en de doorlooptijd van besluiten te lang duurde.

We nemen de aandachtspunten mee om volgend jaar weer verder te verbeteren.

Totalen per doelstelling

Bedragen x €1.000

Programma 6 Dienstverlening en participatie	Jaarrekening 2025				
	Lasten	Baten	Toevoegingen	Onttrekkingen	Saldo
Continueren klanttevredenheid (6.1)	-13.773	5.629	0	65	-8.079
Bevorderen van de participatie (6.2)	-6.519	9	0	0	-6.511
TOTAAL PROGRAMMA	-20.293	5.637	0	65	-14.590

Financiën op hoofdlijnen

Doelstelling 6.1

De lasten van deze doelstelling van € 13,8 mln. bestaan voornamelijk uit afdrachten Rijk, capaciteit en kosten voor burgerzaken en omgevingsvergunningen.
De baten van € 5,6 mln. betreffen legesinkomsten

Doelstelling 6.2

De kosten van € 6,1 mln. die bij dit onderdeel worden genoemd betreffen de kosten voor bestuur en griffie. Kosten voor participatie worden in de diverse programma's en projecten begroot.

Voor een verklaring van verschillen tussen begroting en rekening wordt verwezen naar hoofdstuk jaarrekening/toelichting op het overzicht van baten en lasten.