

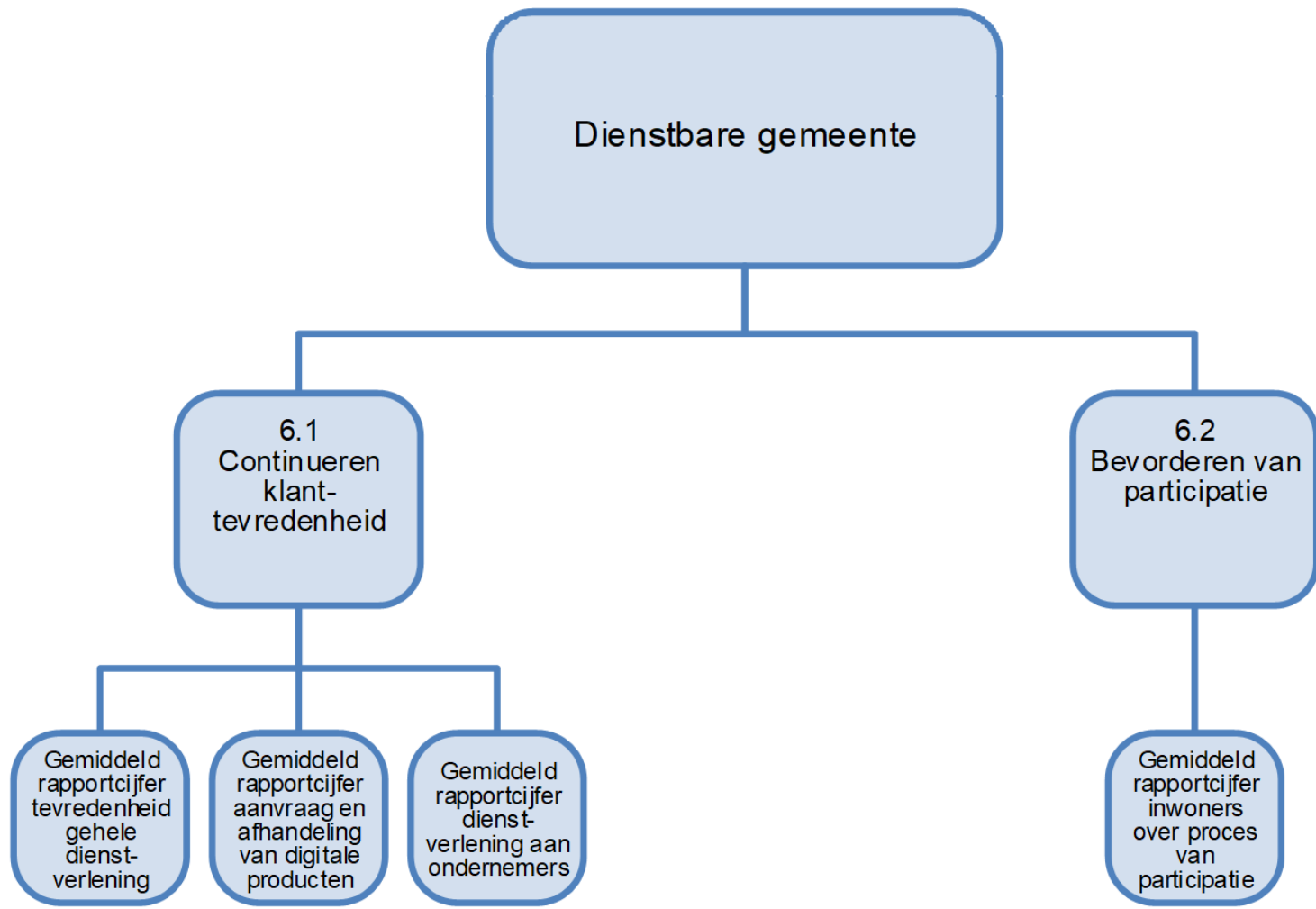


gemeente  
**Zoetermeer**

## Programma 6. Dienstverlening en participatie







Financiën

	Bedragen x €1.000						
	TB1	MJB 2024 - 2027				Doorkijk MJB	
	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
<b>1 Financiële ontwikkelingen bestaand beleid (leereffecten jaarrekening en TB1)</b>							
1.1 Implementatie- en transitiekosten Omgevingswet - dekking OAD	-160	-245	-50				
1.2 Verkiezingen	-238	-18	-238	-71	537	537	537
1.3 Paspomaat vervallen		20	20	20	20	20	20
1.4 Pinautomaat		7	7	7	7	7	7
1.5 Kassasysteem		35	35	35	35	35	35
1.6 Programma externe dienstverlening		20	20	20	20	20	20
1.7 Licentie- en onderhoudskosten, telefoondiensten en internetverkeer (GIP)		8	8	8	8	8	8
<b>2 Onvermijdelijke ontwikkelingen: niet van toepassing</b>							
<b>3 Beleidswijzigingen: geen financiële gevolgen</b>							
<b>TOTAAL SALDO PROGRAMMA</b>	<b>-398</b>	<b>-173</b>	<b>-198</b>	<b>19</b>	<b>627</b>	<b>627</b>	<b>627</b>

## Toelichting financiën

### Financiële ontwikkelingen bestaand beleid (leereffecten jaarrekening en TB1)

#### 1.1 Implementatie- en transitiekosten Omgevingswet

Met ingang van 1 januari 2024 is de Omgevingswet van kracht geworden. Door het herhaaldelijk uitstellen van de invoeringsdatum is tot medio 2026 inzet

nodig door het programmamanagement. Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) voldoet naar verwachting pas vanaf 2026 aan de standaard dienstverleningsvereisten. Om aan onze eigen dienstverleningsvereisten te kunnen voldoen, is er extra ondersteuning nodig bij de omgevingsbalie, voor de extra vragen en het begeleiden/verwerken van de in te dienen aanvragen. De aangeschafte software voor het maken en publiceren van ons Omgevingsplan voldoet niet en moet worden vervangen, waardoor ook langer gebruik wordt gemaakt van dubbele (drievoudige) softwarelicenties.

Het rijk geeft voor het herhaaldelijk uitstellen van de invoeringsdatum van de Omgevingswet een financiële compensatie voor de extra invoerings- en transitiekosten voor de periode 2022-2025. De compensatie voor de jaren 2022 en 2023 (€ 1,2 mln.) is volledig ten gunste van het programma Overzicht Algemene Dekkingsmiddelen (OAD) gebracht. De compensatie voor de jaren 2024 en 2025 bedraagt € 300.000 en € 400.000. De geschatte kosten voor de komende jaren bedragen achtereenvolgens 2024 € 160.000, 2025 € 245.000 en 2026 € 50.000. Voorgesteld wordt het in 2025 van het rijk voorziene overschot voor de implementatie- en transitiekosten via resultaatbestemming (deels) te gebruiken voor de dekking van de kosten in 2026.

### *1.2 Verkiezingen*

De kosten voor het organiseren van de verkiezingen zijn de afgelopen jaren steeds verder gestegen. Ontwikkelingen van de afgelopen jaren zoals de algehele prijsstijgingen, verplichte aanbesteding voor de op- en afbouw van stembureaus, toename aantal stemlocaties etc. leiden tot een kostenstijging. De jaren 2028 t/m 2030 tonen een voordeel, omdat in die jaren geen verkiezingen zijn voorzien.

### *1.3 Paspomaat vervallen*

De paspomaat is vervangen door paspoortboxen, waarmee paspoorten veilig kunnen worden opgeslagen tot de uitgifte. Hiervan zijn de jaarkosten lager.

### *1.4 Pinautomaat*

De aanschafkosten van pinautomaten zijn laag en worden incidenteel direct ten laste van de exploitatie gebracht. De kapitaallasten kunnen vrijvallen. Daarnaast zijn ook de kosten voor pinbetalingen structureel lager.

### *1.5 Kassasysteem*

Er wordt geen gebruik meer gemaakt van een kassasysteem. De begrote kapitaallasten en onderhoudskosten vallen vrij.

### *1.6 Programma externe dienstverlening*

In het verleden is een budget geraamd voor diverse werkzaamheden voor het programma externe dienstverlening. In 2024 wordt dit budget nog ingezet, daarna kan dit vrijvallen. De betreffende werkzaamheden worden uit andere budgetten gedekt.

### *1.7 Licentie- en onderhoudskosten, telefoondiensten en internetverkeer (GIP)*

Door gewijzigde contracten is hier een besparing.

## **Onvermijdelijke ontwikkelingen**

Niet van toepassing.

## Toelichting beleidswijzigingen

*Vervangen prestatie-indicatoren (collegeniveau)*

- Alle huidige prestatie-indicatoren komen te vervallen en worden vervangen door de volgende indicatoren.
- Telefonie:
  - Aantal inkomende gesprekken
  - Aantal binnen 1 keer beantwoord (door GIP)
  - Aantal doorverbonden naar vakafdeling
  - Percentage telefonie binnen de servicenorm (binnen 3 minuten krijgt de beller een medewerker te spreken)
  - Kwaliteit telefonische dienstverlening
- Balie:
  - Aantal bezoekers
  - Percentage afspraak binnen de servicenorm (binnen twee weken is er een mogelijkheid om een afspraak te maken)
  - Kwaliteit persoonlijke dienstverlening
- Website:
  - Aantal unieke bezoekers
  - Percentage website binnen de servicenorm (vragen of opmerkingen over de website handelen wij binnen 5 werkdagen af)
  - Kwaliteit van de digitale dienstverlening

## Afwijkingen investeringen en voorzieningen

Niet van toepassing.

## Technische begrotingswijzigingen

Niet van toepassing.

## Risico's

### *Aanbesteding BRP*

In 2024 wordt het BRP systeem (Basisregistratie Personen) aanbesteed. Door de algehele prijsstijgingen bestaat een reële kans dat de jaarlijkse kosten hoger uitvallen. De exacte kosten zijn pas later in het jaar bekend.

### *Paspoortpiek*

Tot en met 2028 is er een zogenaamde paspoortpiek. Om de drukte aan de balies zo veel mogelijk op te vangen passen we de openingstijden aan aan de drukte. Hier is extra capaciteit voor nodig, waar we rekening mee hebben gehouden. Eventuele overschrijding wordt vermeld in het Tweede Tussenbericht 2024.