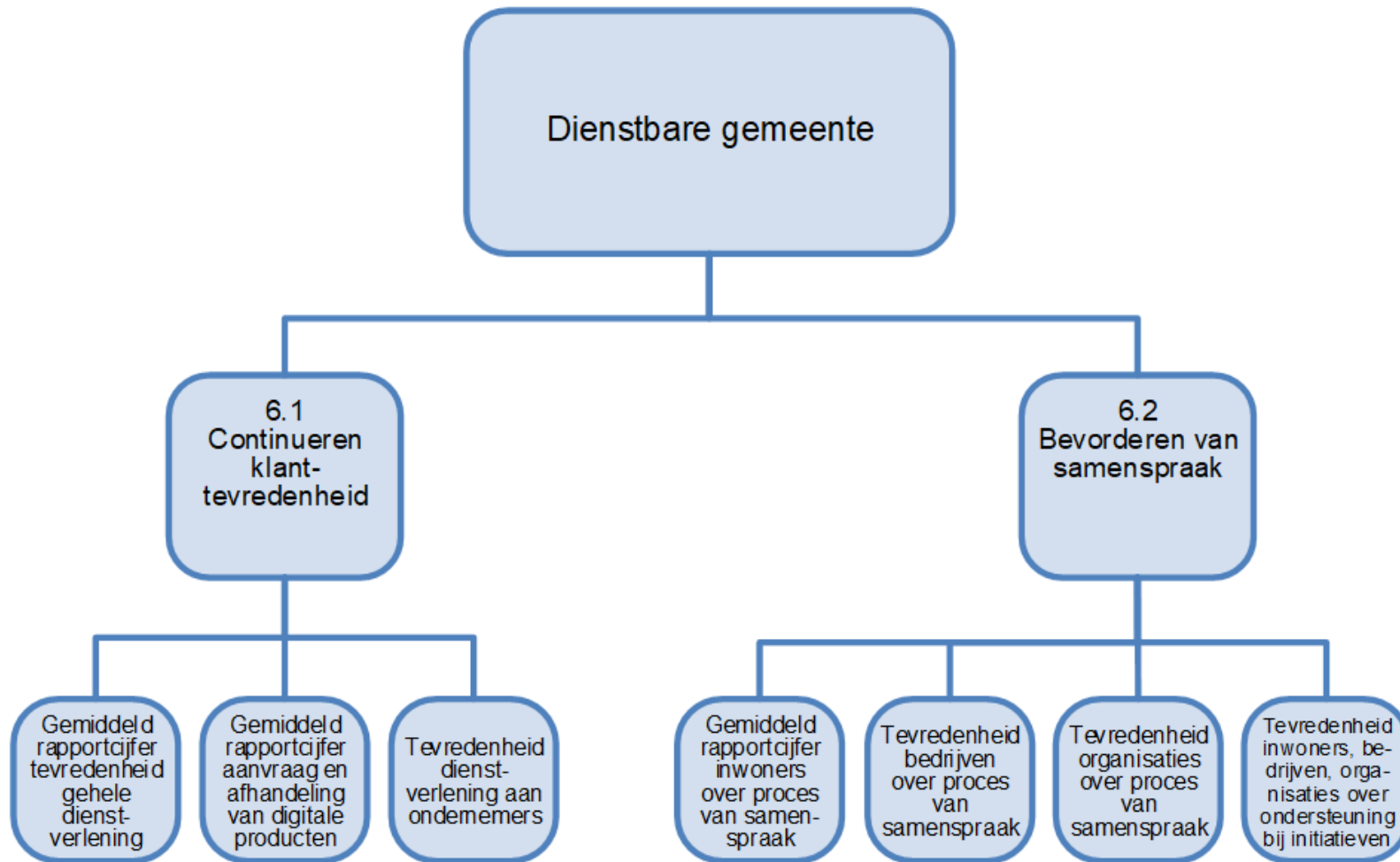




gemeente
Zoetermeer

Programma 6 Dienstverlening en participatie





Algemene doelstelling: Dienstbare gemeente

Dienstverlening is van ons allemaal

Dienstverlening staat hoog in het vaandel in het werken met en voor onze klanten. We willen tevreden klanten die vertrouwen hebben in de gemeente en betrokken zijn bij de stad. Ons motto is "Zeg wat je doet, doe wat je zegt."

Digitalisering blijft een continu aandachtspunt. We blijven zo veel mogelijk producten en diensten digitaal aanbieden en verbeteren. We bieden, als het nodig

is, hulp aan de digitaal minder vaardige inwoners.

Door klantonderzoek krijgen we inzicht hoe inwoners en bedrijven de dienstverlening ervaren en leren we wat beter kan.

Vluchtelingen

Vluchtelingen moeten om in aanmerking te komen voor voorzieningen (leefgeld, toeslagen) in Nederland, zich registreren in de Basisregistratie Personen (BRP). Tijdens de toestroom van vluchtelingen (Oekraïners en statushouders) heeft de gemeente zich ingezet om alle vluchtelingen zo snel en goed mogelijk in te schrijven. Dit heeft wel negatieve gevolgen gehad voor de overige dienstverlening onder andere de wachttijden.

Verkiezingen

In 2022 vonden de verkiezingen voor de gemeenteraad en het referendum afvalbeleid plaats. Tijdens de verkiezingen was de noodwetgeving in verband met COVID-19 nog van toepassing. Er is ingezet om het stemmen zo veilig mogelijk te maken voor de kiezers en de stembureauleden. De stembureaus waren drie dagen open. Ook is er opnieuw rekening gehouden met maatregelen zoals hygiënematerialen en toegankelijkheid van de locaties. Om als partij met deze verkiezingen mee te mogen doen moesten er een aantal zaken vooraf geregeld worden. De organisatie hiervan lag bij de gemeente.

De verkiezingen zijn goed verlopen.

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

In 2022 is er veel gedaan om het belang van goede dienstverlening onder de aandacht te brengen. In verschillende workshops, webinars en nieuwsberichten zijn onderwerpen als gastvrijheid, bereikbaarheid, etiquette in dienstverlening, schrijven in duidelijke taal en betrouwbaarheid besproken. Om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten van de gemeentelijke dienstverlening is gestart met de bouw van een dienstverleningsmonitor. Als extra dienstverleningskanaal is een project beeldbellen van start gegaan. Inwoners kunnen op deze manier van huis uit persoonlijk contact krijgen met een ambtenaar.

Om digitale dienstverlening te verbeteren, is het afgelopen jaar een nieuwe website in gebruik genomen.

Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening (Realisatie 2022)

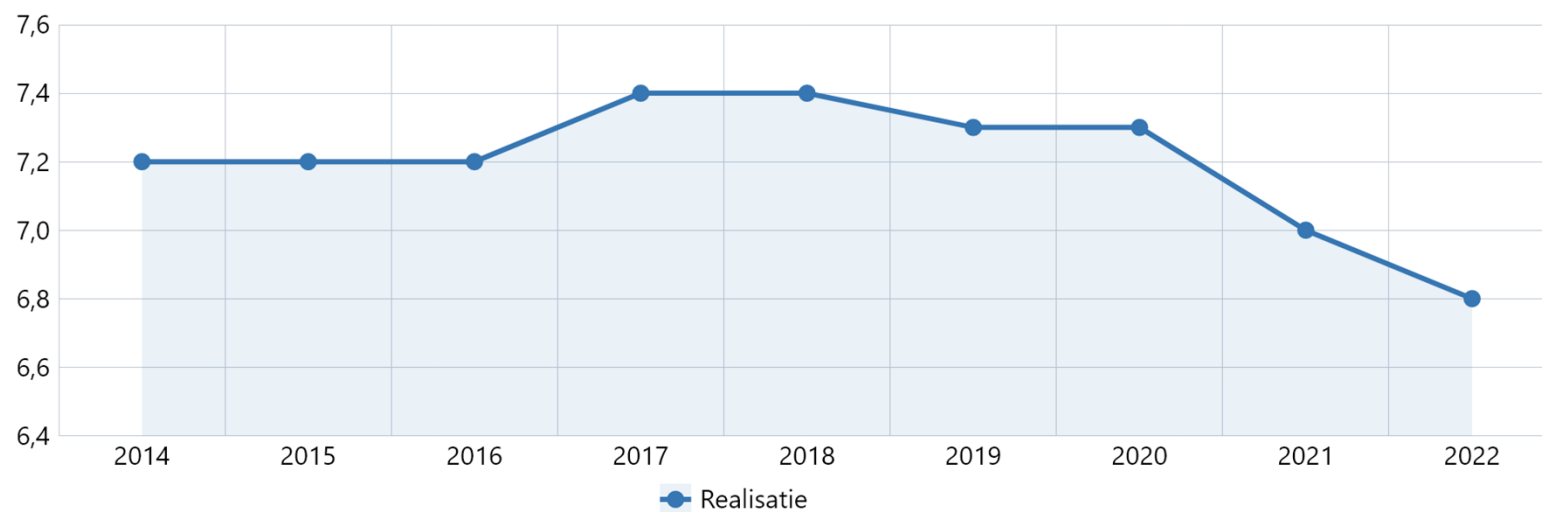
Omschrijving

Bron: Stadspeiling

Type	2021	2022
Begroting	7,2	7,4
Realisatie	7,0	6,8

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening (Realisatie 2022)

Omschrijving



Bron: Stadspeiling

Toelichting

Doel gehaald: Nee

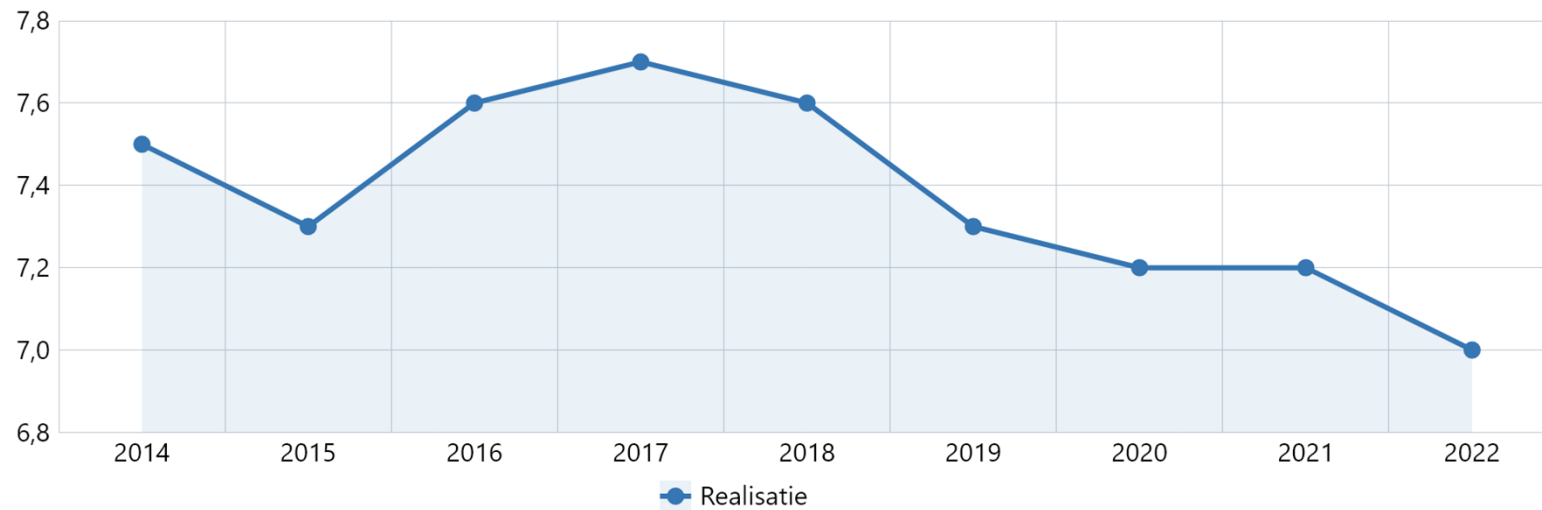
Toelichting: De lange wachttijden bij de publieksbalies en het gemeentelijk Informatiepunt hebben invloed gehad op de klantwaardering. Inwoners hadden ook kritiek over het lang uitblijven van een reactie na een vraag of melding.

Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten (Realisatie 2022)
Omschrijving

Bron: Nederlandse vereniging voor Burgerzaken dashboard dienstverlening

Type	2021	2022
Begroting	7,7	7,3
Realisatie	7,2	7,0

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten (Realisatie 2022)
Omschrijving



Bron: Nederlandse vereniging voor Burgerzaken dashboard dienstverlening

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De inwoners waren minder tevreden over het aanvraagformulier en het proces van aanvragen. De taal was soms onduidelijk.

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening aan ondernemers (Realisatie 2022)

Omschrijving

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

Bron: Nieuw op te zetten onderzoek

Type	2021	2022
Begroting	6,7	6,9
Realisatie	6,5	6,2

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Afgelopen jaar werden de ondernemers nog maar 10% telefonisch gelijk geholpen ten opzichte van 31% in 2020. Daarnaast hoorde 10% na een melding niets meer van de gemeente.

Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

In 2020 en 2021 organiseerden we vooral online bijeenkomsten in verband met de coronamaatregelen. In 2022 was gelukkig weer ruimte voor het persoonlijke gesprek met inwoners en andere belanghebbenden. Dit gesprek voerden we vooral bij onderwerpen waarbij inwoners het belangrijk vinden om persoonlijk van gedachten te wisselen en hun stem te laten horen. Denk bijvoorbeeld aan de noodopvang van vluchtelingen in de voormalige gevangenis of bouwprojecten in de stad.

Fysieke bijeenkomsten en Doemee

In 2022 zijn rond de 35 fysieke bijeenkomsten in de stad georganiseerd. Regelmatig ging het hierbij om bijeenkomsten waarbij we een combinatie maakten met doemee.zoetermeer.nl. Dat geldt bijvoorbeeld voor (bouw)projecten zoals de komst van flexwoningen aan de Ruimtebaan, woningbouwplannen op locatie De Sniep, de Cultuurvisie, het nieuwe station Zoetermeer en bij het project Gat in de Markt.

Via Doemee is voor 21 onderwerpen input opgehaald bij inwoners. Los van de combinatie met de fysieke bijeenkomsten, ging het vooral over infrastructurele projecten, nieuwe locaties voor laadpalen en specifieke wijkonderwerpen.

Buurtvisie

In 2022 is verder gewerkt om participatie meer bij het begin van een ontwikkeling te organiseren. Daarom zijn we gestart met een buurtvisie als proef. Dit heeft geleid tot de gebiedsvisie Luxemburglaan en omstreken en Zuidflank Nederlandlaan. De participatie was laagdrempelig en een mix van online en fysieke participatievormen, op een wijze die voor iedereen prettig is. Denk aan stadswandelingen, themabijeenkomsten en een wereldcafé. De evaluatie is in 2022 nog niet afgerond, maar deelnemers aan het participatieproces gaven aan tevreden te zijn over deze aanpak. Dit om bij (bouw)ontwikkelingen de buurt als een geheel te zien en om te voorkomen dat dezelfde groepen buurtbewoners meerdere keren in een korte tijd worden benaderd.

Ook zijn in 2022 meerdere klankbordgroepen gevormd binnen participatietrajecten, zoals bij de woningbouwplannen voor De Sniep, openbare ruimte Entree en station Zoetermeer. Hier zijn positieve ervaringen mee opgedaan.

Verbetering participatie binnen organisatie

Verder is gewerkt aan de kennis over participatie binnen de organisatie. Medewerkers hebben trainingen gevolgd en presentaties gekregen over participatie. De Interne Participatiewijzer is geactualiseerd met nieuwe voorbeelden. Op 1 december 2022 is een senior adviseur Participatiebeleid gestart (0,5 fte) en is het project Participatie van start gegaan. Hierbij ligt de nadruk op het verbeteren van de uitvoering van participatie. Dit moet leiden tot meer tevredenheid bij inwoners over participatie.

Gemiddeld rapportcijfer inwoners over proces van participatie (Realisatie 2022)

Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer voor het samenspraakproces door respondenten van de Stadspeiling die in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek aan samenspraak hebben deelgenomen.

Bron: Stadspeiling

Type	2021	2022
Begroting	6,7	6,8
Realisatie	6,3	6,4

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De reden dat inwoners willen participeren is vooral om invloed uit te kunnen oefenen op beleid en op projecten in hun woonomgeving. Daarnaast willen ze informatie ontvangen.

De verbeterpunten zijn: Het geven van invloed waar dat kan en duidelijk zijn over wat mogelijk is, bewoners vroegtijdig betrekken en duidelijke communicatie.

Inwoners geven wel aan erg tevreden te zijn over het online participatieplatform doemee.zoetermeer.nl.

Gerealiseerde baten, lasten en saldo per doelstelling (inclusief reservemutaties)

Bedragen x €1.000

Programma 6 Dienstverlening en participatie	Lasten jaarrekening	Baten jaarrekening	Saldo jaarrekening
Continueren klanttevredenheid (6.1)	-10.467	5.552	-4.915
Bevorderen van de participatie (6.2)	-5.314	713	-4.601
Totaal programma	-15.781	6.265	-9.516

Toelichting financiën

Financiën op hoofdlijnen

Doelstelling 6.1

Om de klanttevredenheid op peil te houden (doelstelling 6.1) is in 2022 € 10,5 mln. uitgegeven aan onder andere baliedienstverlening, het Gemeentelijk informatiepunt, digitale dienstverlening, de basisregistraties, de invoering van de omgevingswet en de bouwvergunningen. De inkomsten betreffen de legesinkomsten (€ 5,8 mln.).

Doelstelling 6.2

Voor het bevorderen van de participatie (doelstelling 6.2) is € 3,0 mln. besteed aan het college en bestuurlijke samenwerking en € 2,3 mln. aan de griffie. De inkomsten van doelstelling 6.2 zijn € 0,7 mln. met name veroorzaakt door een gedeeltelijke vrijval van de voorziening wethouderspensioenen.

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