

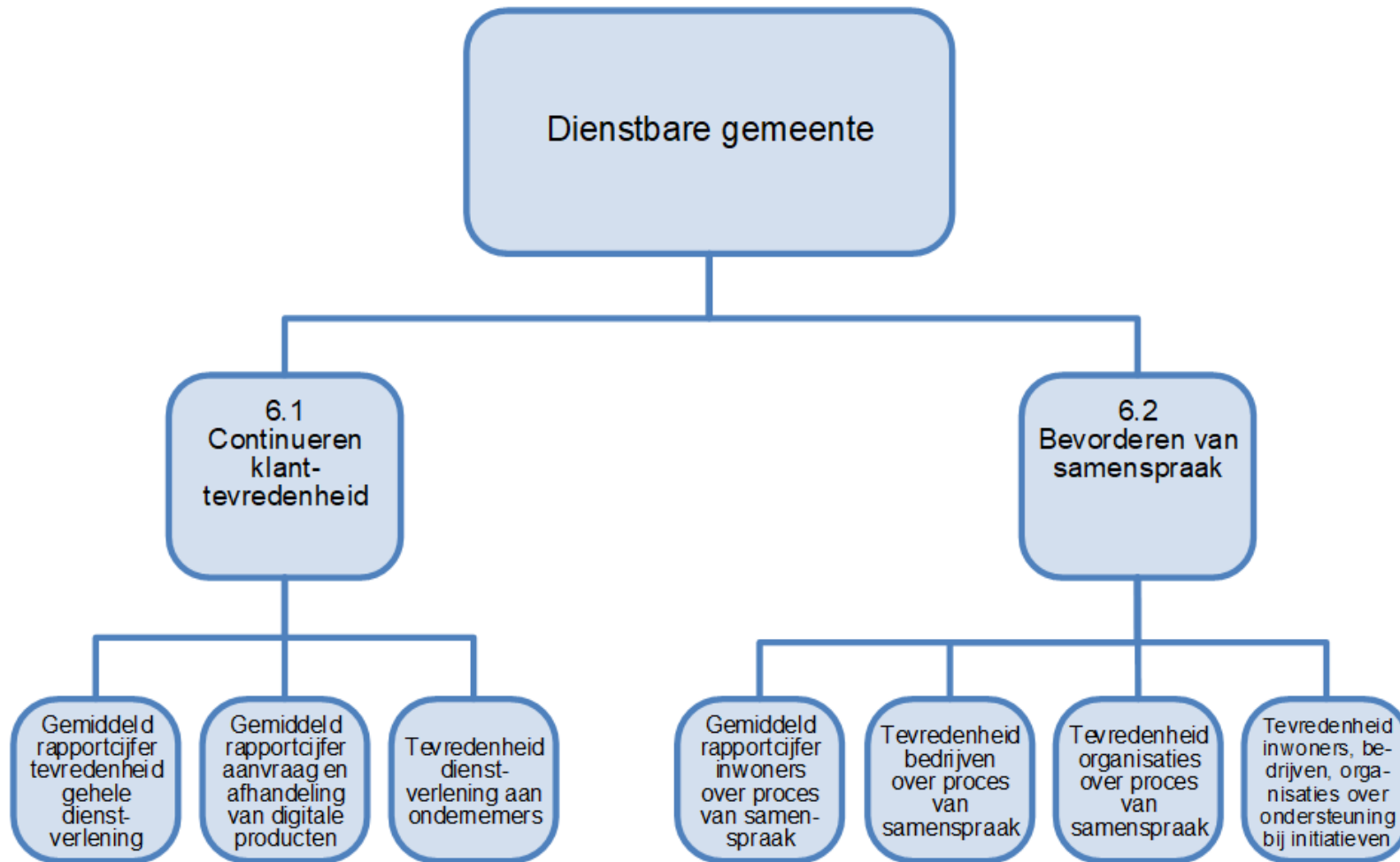


gemeente  
**Zoetermeer**

## Programma 6 Dienstverlening en participatie







### Algemene doelstelling: Dienstbare gemeente

#### **Dienstverlening is van ons allemaal**

Dienstverlening is belangrijk. Wij zijn er voor onze inwoners, organisaties en ondernemers. Bijvoorbeeld voor vragen, om inwoners op weg te helpen of om een lastige situatie te bespreken.

We willen inwoners die betrokken zijn bij de stad. Dit doen wij door mogelijk te maken wat zij nodig hebben. Waar nodig leveren we maatwerk bij onze dienstverlening. Dat kan zijn digitaal maar ook per post, telefonisch of persoonlijk.

### **Verkiezingen**

Op 15 maart 2023 waren de verkiezingen van de Provinciale Staten en de Waterschappen. Vanwege de hoge opkomst voor deze verkiezingen hebben we ervoor gekozen om meer stembureaus in te zetten en centraal te tellen (Centrale StemOpneming – CSO). Dat betekent dat de stembureaus op woensdag 15 maart alleen de stemmen op partijniveau telden en de dag(en) erna de stemmen op kandidaatsniveau geteld zijn met frisse tellers.

Begin juli 2023 werd bekend gemaakt dat er een Tweede Kamerverkiezing werd gehouden op 22 november 2023. Ook bij deze verkiezing hebben we meer stembureaus ingezet in de stad en centraal de stemmen geteld.

Dankzij de inzet van veel ambtenaren en vrijwilligers in en buiten de stad zijn de verkiezingen goed verlopen.

## **Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid**

### **Onderzoek dienstverlening**

In 2023 is er een onderzoek geweest naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van de visie dienstverlening (Raadsmemo 30-11-2023). Dit onderzoek is uitgevoerd door een extern bureau. De uitkomsten van dit onderzoek waren positief en geven geen aanleiding tot een nieuwe visie op dienstverlening.

### **Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV)**

In 2023 is de WMEBV succesvol ingevoerd. Hierdoor is onze digitale dienstverlening nog beter geworden en hebben we onze digitale formulieren gemoderniseerd en in begrijpelijke taal herschreven. Het invoeren van deze wet heeft bewustwording over nut en noodzaak van digitalisering vergroot. We voldoen aan de zorgplicht die de WMEBV voorschrijft. Door een verbeterde samenwerking met het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) en de Formulierenbrigade kunnen inwoners hier terecht wanneer zij vragen hebben.

### **Omgevingswet**

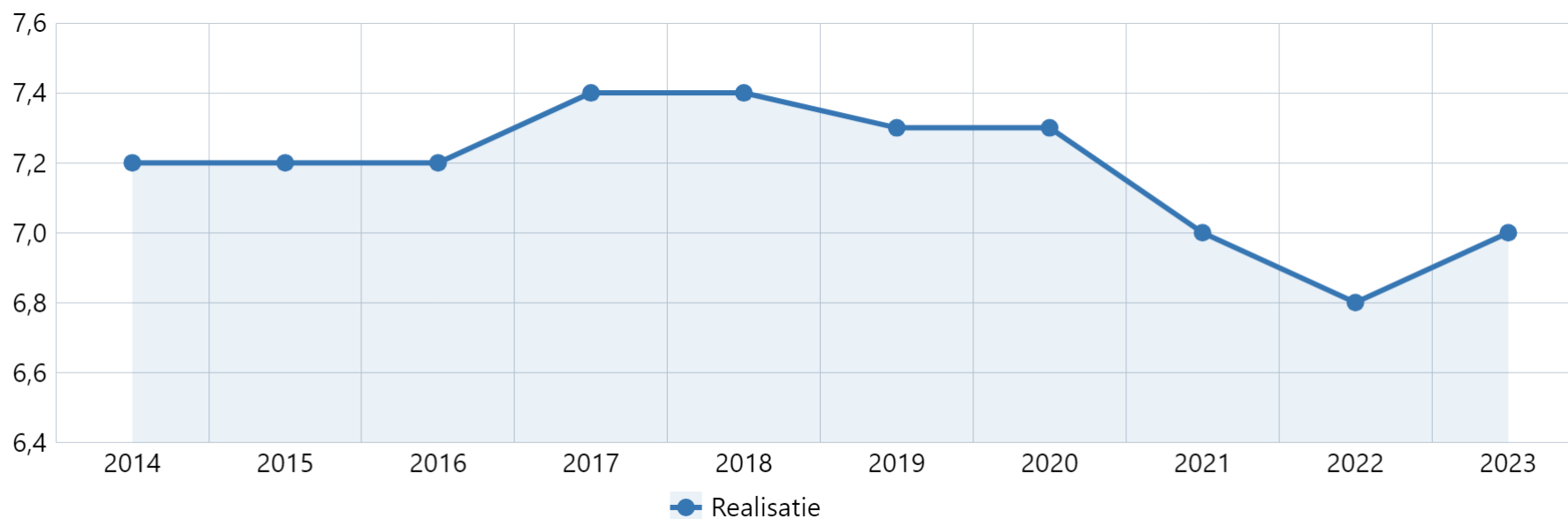
In 2023 zijn alle voorbereidingen getroffen om op 1 januari 2024 de eerste fase van de Omgevingswet in te voeren. De meeste nadruk lag op het zorgen dat de inwoner via het nieuwe digitale stelsel (OLO) de aanvragen kan doen. Verder werd alle beleid aangepast aan de Omgevingswet, werden processen vastgesteld, collega's opgeleid en werden zowel intern als extern verschillende presentaties gegeven om iedereen zo goed mogelijk te informeren over de veranderingen.

### **Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening (Realisatie 2023)**

*Bron: Stadspeiling*

Type	2022	2023
Begroting	7,4	7,4
Realisatie	6,8	7,0

### Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening



Bron: Stadspeiling

**Toelichting:**

Doel gehaald: Nee

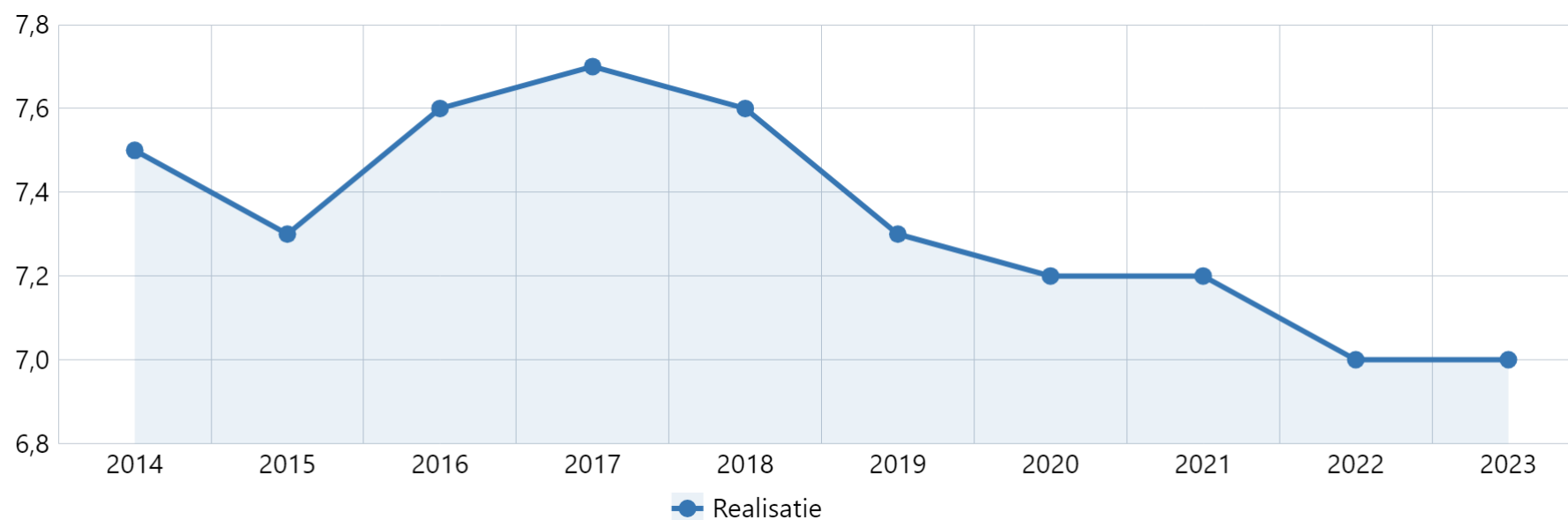
Toelichting: Hoewel het rapportcijfer ten opzichte van vorig jaar is verbeterd, zijn er aandachtspunten. Over het algemeen wordt de (klant-)vriendelijkheid, correctheid en vlotte service goed gewaardeerd. De communicatie vanuit de gemeente, zoals geen reactie, traagheid, lange wachttijden en beperkte opvolging na een melding kan beter. Vanzelfsprekend blijven we de dienstverlening verbeteren.

### Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten (Realisatie 2023)

Bron: Nederlandse vereniging voor Burgerzaken dashboard dienstverlening

Type	2022	2023
Begroting	7,3	7,3
Realisatie	7,0	7,0

### Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten



Bron: Nederlandse vereniging voor Burgerzaken dashboard dienstverlening

Toelichting:

Doel gehaald: nee

Toelichting: Het taalgebruik van de website wordt gewaardeerd. De inwoner is minder tevreden over de vindbaarheid van de informatie. Ook is het niet altijd voldoende duidelijk hoe lang een procedure duurt.

### **Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening aan ondernemers (Realisatie 2023)**

*Bron: Ondernemerspeiling*

Type	2022	2023
Begroting	6,9	6,9
Realisatie	6,2	6,2

### **Toelichting:**

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De gemeente voert om het jaar de ondernemerspeiling uit. De laatste keer was in 2022. Het gemiddelde rapportcijfer dat toen is gegeven was 6,2. In 2023 heeft er geen peiling plaatsgevonden.

## **Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie**

### **Fysieke bijeenkomsten en Doemee**

In 2023 zijn ongeveer 50 bijeenkomsten in de stad georganiseerd. In 2023 werden meer bijeenkomsten in de wijken georganiseerd, dichtbij huis.

Via Doemee is voor 28 onderwerpen input opgehaald bij inwoners. Los van de combinatie met de fysieke bijeenkomsten ging het vooral over (woning)bouwprojecten, veiligheidsonderwerpen en specifieke wijkprojecten.

### **Buurtvisie**

In 2023 is de buurtvisie als proef beoordeeld. De aanbevelingen worden verwerkt in het participatiebeleid.

### **Participatiebeleid en burgerberaad**

Verder is gewerkt aan de kennis over participatie binnen de organisatie en is het project Participatie opgestart. Medewerkers hebben trainingen gevolgd en presentaties gekregen over participatie. Vanuit het project participatie is onder andere de Interne Participatiewijzer aangevuld met nieuwe voorbeelden. Ook is geïnvesteerd in interne en externe evaluaties van bewonersbijeenkomsten. Er is een start gemaakt met het burgerberaad, dat in 2024 wordt uitgevoerd.

## Gemiddeld rapportcijfer inwoners over proces van participatie (Realisatie 2023)

Bron: Stadspeiling

Type	2022	2023
Begroting	6,8	6,9
Realisatie	6,4	6,6

### Toelichting:

Doel gehaald: Nee

Toelichting: We zien wel een stijgende lijn ten opzichte van voorgaande jaren. In 2023 zijn er verschillende verbeteringen en veranderingen aangebracht in participatieprocessen, bijvoorbeeld met de Buurtvisie Binnenstad. We zijn veel meer de wijken ingegaan om gesprekken te voeren met inwoners in plaats van op het stadhuis. Zowel tijdens wijkbijeenkomsten als op straat. Ook gingen we regelmatig in een eerdere fase in gesprek met inwoners over beleid en plannen van de gemeente.

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

Bedragen x €1.000

Programma 6 Dienstverlening en participatie	Lasten jaarrekening	Baten jaarrekening	Saldo jaarrekening
<b>Continueren klanttevredenheid (6.1)</b>	<b>-12.874</b>	<b>5.268</b>	<b>-7.606</b>
<b>Bevorderen van de participatie (6.2)</b>	<b>-5.504</b>	<b>737</b>	<b>-4.767</b>
<b>TOTAAL PROGRAMMA</b>	<b>-18.378</b>	<b>6.006</b>	<b>-12.372</b>

### Financiën op hoofdlijnen

#### Doelstelling 6.1

Om de klanttevredenheid op peil te houden is in 2023 € 12,8 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 (€ 5,3 mln.).

#### Doelstelling 6.2

Voor het bevorderen van de participatie is € 3,1 mln. besteed aan het college en bestuurlijke samenwerking en € 2,3 mln. aan de griffie. De inkomsten van € 0,7 mln. zijn met name veroorzaakt door een gedeeltelijke vrijval van de voorziening wethouderspensioenen.



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