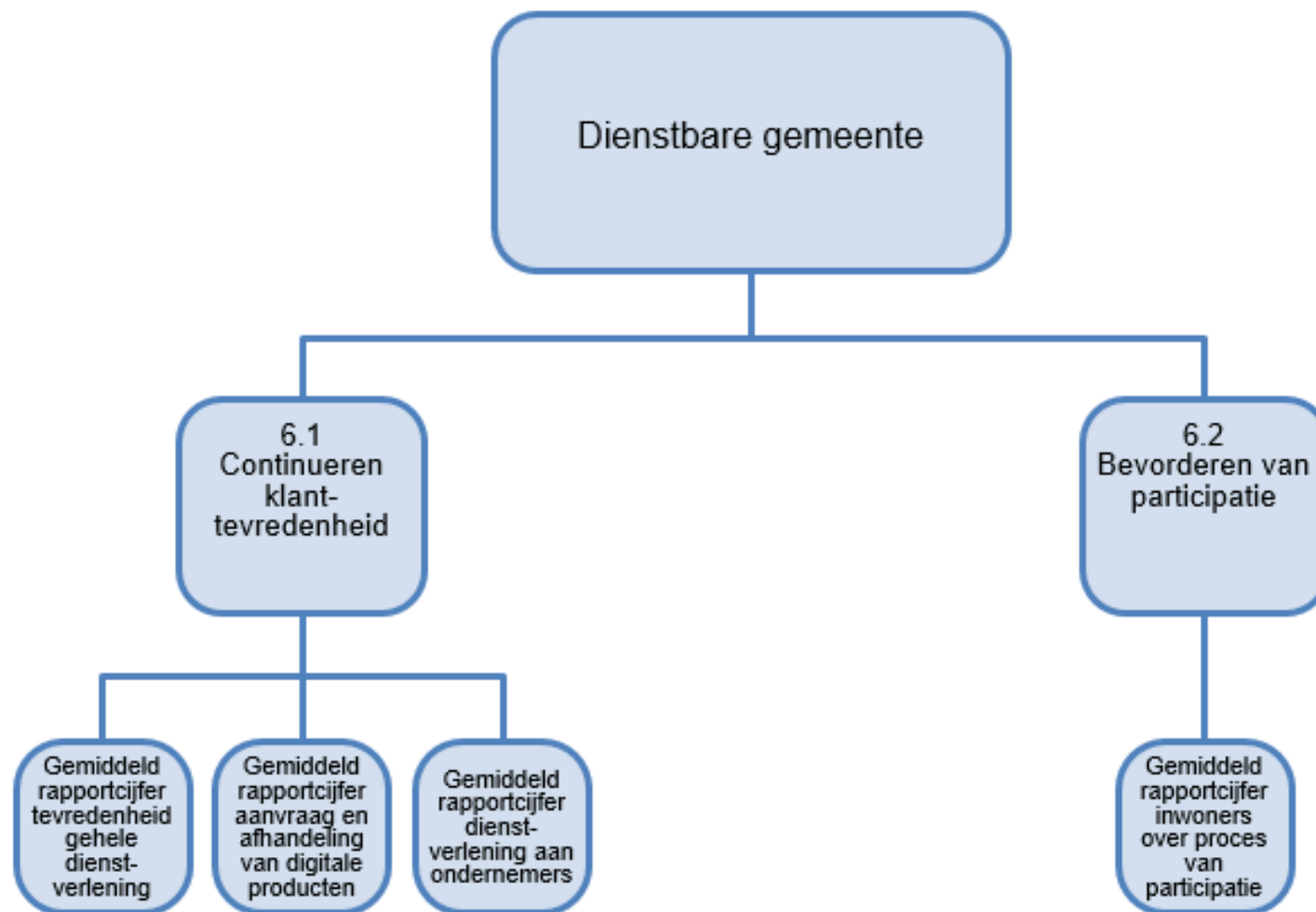


Programma 6 Dienstverlening en participatie





Maatschappelijk effect programma: Wat willen we bereiken?

Dienstbare gemeente

Dienstverlening

Onder het motto '*Zeg wat je doet, doe wat je zegt*' werken wij steeds aan het verbeteren van onze dienstverlening. Onze interne ambassadeurs dienstverlening dragen deze visie uit binnen de organisatie en helpen processen eenvoudiger te maken, dienstverlening te verbeteren en communicatie begrijpelijker te maken. We communiceren in duidelijke taal en maken procedures waar mogelijk eenvoudiger, zodat inwoners en ondernemers weten waar zij aan toe zijn. We vergroten het vertrouwen tussen inwoners en de overheid door betrouwbaar, benaderbaar en transparant te zijn. En door te luisteren naar de wensen en zorgen van inwoners.

Wij willen een gemeente zijn die dienstbaar, zichtbaar en betrouwbaar is. Daarbij staat de inwoner centraal en weet iedereen wat hij of zij van de gemeente mag verwachten. Inwoners worden snel, eenvoudig en deskundig geholpen via het kanaal dat het beste past: aan de balie, telefonisch of digitaal. We zijn goed bereikbaar, zorgen voor korte wachttijden en bieden een veilige en gastvrije omgeving. We zetten in op digitale dienstverlening, datagedreven werken en informatiebeveiliging, waarbij veiligheid, privacy, transparantie en gelijke behandeling van inwoners centraal staan. Bij digitale dienstverlening blijft persoonlijk contact altijd mogelijk. Voor inwoners die extra ondersteuning nodig hebben, bieden wij passende hulp. Met deze inzet werken wij aan een gemeente die toegankelijk, betrouwbaar en betrokken is, en waar inwoners zich gehoord en geholpen voelen.

De visie dienstverlening wordt uitgedragen door interne ambassadeurs dienstverlening. Zij helpen mee om de gemeentelijke dienstverlening steeds beter te maken. Door bijvoorbeeld procedures eenvoudiger te maken en te communiceren in duidelijke taal. Ook samen met inwoners verbeteren we de dienstverlening. We werken samen met inwoners in een lezerspanel om de gemeentelijke schriftelijke communicatie te verbeteren. Door klantsignalen serieus te nemen en een luisterend oor te bieden passen we onze dienstverlening steeds aan.

Verkiezingen

In 2027 vinden de gecombineerde verkiezingen voor de Provinciale Staten en de waterschappen plaats. De voorbereiding en uitvoering van deze dubbele verkiezing vraagt extra organisatorische inzet. Om de betrouwbaarheid en zorgvuldigheid van het telproces te waarborgen, spreiden wij de centrale stemopneming over meerdere dagen. Daarnaast zorgen wij voor voldoende en goed bereikbare stemlocaties, opgeleide medewerkers en heldere communicatie richting inwoners. Zo dragen wij bij aan een toegankelijk en betrouwbaar verkiezingsproces.

Komende ontwikkelingen reisdocumenten

De komende jaren worden diverse landelijke wijzigingen doorgevoerd, waaronder de overgang van RAAS naar ReIS, de introductie van een pinresetprocedure voor DigiD Hoog en de invoering van verplichte startkwalificaties, certificering en verplichte (tweejaarlijks) VOG's voor medewerkers die werken met reisdocumenten.

Participatie: Het Zoetermeers gesprek

De gemeente Zoetermeer werkt samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties aan een aantrekkelijke, leefbare en toekomstbestendige stad. In 2027 blijven wij inwoners stimuleren en ondersteunen bij initiatieven die bijdragen aan de kwaliteit van de leefomgeving en de sociale samenhang in de stad. Daarbij kiest de gemeente voor een passende rol: faciliteren waar mogelijk, samenwerken waar nodig en ruimte geven waar inwoners of organisaties zelf verantwoordelijkheid kunnen nemen.

Het Uitdaagrecht krijgt ook in 2027 nadrukkelijk aandacht. Inwoners en maatschappelijke organisaties kunnen een verzoek indienen om gemeentelijke taken over te nemen wanneer zij verwachten deze effectiever en efficiënter uit te kunnen voeren. De gemeente ondersteunt deze initiatieven door heldere procedures en adviezen.

De gemeente zoekt inwoners actief op in hun eigen leefomgeving. Uitgangspunt is om participatie zo klein mogelijk te organiseren waar dat kan en groter waar dat nodig is. Dit betekent dat wij vaker kiezen voor laagdrempelige vormen van participatie, zoals straatgesprekken en gesprekken in de wijk, dichtbij inwoners. Waar mogelijk sluiten wij aan bij bestaande netwerken, overlegstructuren en initiatieven in de wijken, zoals het 'Buurtbakkie'. Door participatieactiviteiten met elkaar te combineren en gebruik te maken van bestaande bijeenkomsten, willen we participatie zo toegankelijk mogelijk organiseren en zorgen hiermee voor een efficiënte inzet van gemeentelijke capaciteit en middelen.

Digitalisering

Digitalisering en datagedreven werken zijn belangrijk voor een goede dienstverlening, nu en in de toekomst. Onze inwoners en ondernemers vertrouwen erop dat hun gegevens veilig zijn en onze dienstverlening beschikbaar blijft. We centraliseren de datacapaciteit, zodat we integraal adviseren en structureel datagedreven kunnen werken vanuit betrouwbare, bruikbare data. Ook starten we een meerjarige overstap naar Common Ground: een modulaire omgeving die bestaat uit losse componenten. Hierdoor kunnen we sneller inspelen op nieuwe eisen, opgaven en wetgeving, wat zorgt voor een meer wendbare en weerbare dienstverlening. Zaakgericht werken is hierin het eerste proces dat we aanpakken, zodat informatie ook op de lange termijn goed toegankelijk en vindbaar blijft. De kennis van medewerkers over privacy, data, informatiebeveiliging en informatiebeheer houden we op peil. Bij nieuwe ontwikkelingen, zoals AI, versterken we deze kennis gericht. Zo verbeteren we de kwaliteit van onze besluiten, onze dienstverlening en onze sturing.

Speerpunten 2027: Wat gaan we hiervoor doen?

- Verkiezingen voor zowel Provinciale Staten als waterschappen organiseren.
- Blijvend inzetten op de servicenormen.
- Verbeteren bereikbaarheid via telefonie en mail.
- Verbeteringen blijvend doorvoeren op basis van de ontvangen feedback via klant in focus.
- Toewerken naar het realiseren van een integrale visie rondom digitalisering.

Doelstellingen

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

Servicenormen

In 2027 werken we conform de visie dienstverlening en de vastgestelde servicenormen. Klant in focus zorgt voor de kwalitatieve meetgegevens. Door constante monitoring van deze cijfers sturen we bij waar nodig.

Digitalisering processendienstverlening

Wat we willen bereiken We willen een gemeente zijn die dienstbaar, zichtbaar en betrouwbaar is en inwoners zorgvuldig en op tijd betreft. Iedere Zoetermeerder wordt snel, eenvoudig en deskundig geholpen via het kanaal dat past: balie, telefoon of online, zonder lange wachttijden. Bij digitale dienstverlening is persoonlijk contact altijd mogelijk, zodat niemand buiten de boot valt.

Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

Er heeft een uitgebreide evaluatie plaatsgevonden onder inwoners, partners in de stad, college, raad en medewerkers over de ervaringen met het huidige participatiebeleid. Hieruit kwam een aantal algemene verbeterpunten waar we in 2027 op focussen:

- Vooraf duidelijk maken wat de beïnvloedingsruimte is;
- Betere terugkoppeling geven over uitkomsten en beslissingen;
- Aansluiten op wat al wordt georganiseerd en dit combineren;
- Heldere communicatie gedurende het hele proces, inclusief besluitvorming;
- Aandacht voor nieuwe vormen van participatie.

Indicatoren, trendgrafieken en financiën Programma 6

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

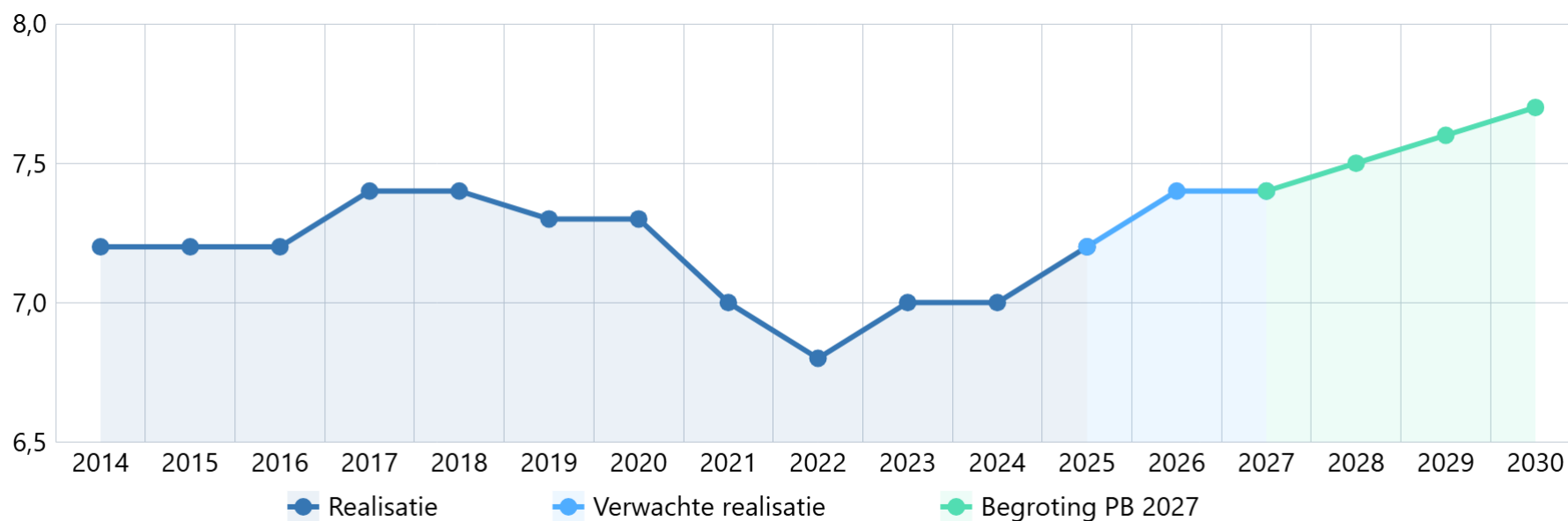
Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening

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

Bron: Stadspeiling

Type	2025	2027	2028	2029	2030
Realisatie	7,2	-	-	-	-
Begroting PB 2027	-	7,4	7,5	7,6	7,7

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening



Toelichting:

Organisatie breed zijn we bezig met het verbeteren van de dienstverlening. Dit doen we door verbeteracties naar aanleiding van uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken.

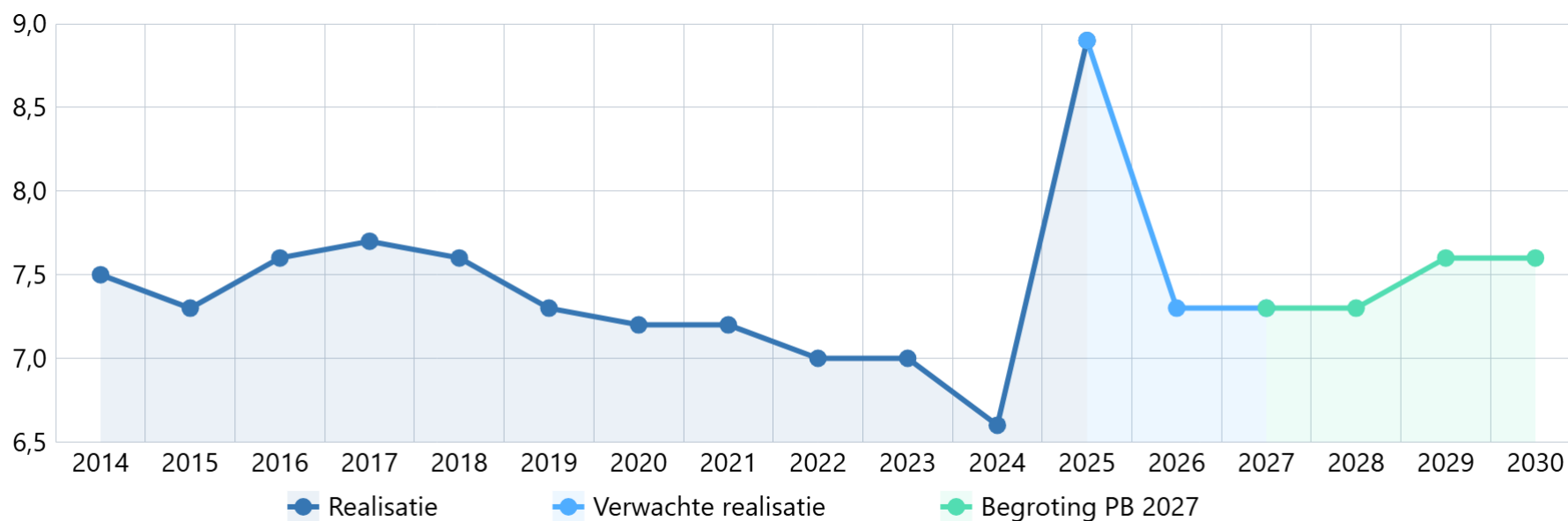
Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten

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

Bron: Klant in focus

Type	2025	2027	2028	2029	2030
Realisatie	8,9	-	-	-	-
Begroting PB 2027	-	7,3	7,3	7,6	7,6

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten



Toelichting:

Bij de start met Klant in focus in 2025 was de response dermate laag dat de score niet representatief was.

Financiën

Bedragen x €1.000

Doelstelling	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029	Begroting 2030
Continueren klanttevredenheid (6.1)	-3.653	-3.753	-3.730	-4.028	-4.029

Toelichting:

Het budget wordt onder andere ingezet voor de dienstverlening aan de publieksbalies, digitale dienstverlening, het gemeentelijke informatiepunt, de afhandeling van omgevingsvergunningen en de doorontwikkeling van de Omgevingswet.

Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

Gemiddeld rapportcijfer inwoners over proces van participatie

Gemiddeld rapportcijfer voor het proces van participatie door respondenten van de Stadspeiling die in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek aan participatieprocessen hebben deelgenomen.

Bron: Stadspeiling

Type	2025	2027	2028	2029	2030
Realisatie	6,6	-	-	-	-
Begroting PB 2027	-	7,0	7,0	7,3	7,4

Toelichting:

We verwachten de gemiddelde beoordeling te continueren. We organiseren steeds meer participatiebijeenkomsten in de wijken zelf, dicht bij de inwoners. We gaan vaker de straat op om met mensen in gesprek te gaan, bijvoorbeeld in winkelcentra of tijdens wijkwandelingen. We maken hierin zoveel mogelijk combinaties tussen projecten, zodat inwoners niet binnen een kort tijdsbestek over verschillende onderwerpen ondervraagd worden. Ook willen we zoveel mogelijk aansluiten bij bestaande (netwerk) bijeenkomsten zoals het Buurtbakkie.

Financiën

Bedragen x €1.000

Doelstelling	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029	Begroting 2030
Bevorderen van de participatie (6.2)	-6.850	-7.175	-7.163	-7.098	-7.262

Toelichting:

Dit budget omvat de kosten die samenhangen met de sturing en besluitvorming van het college en de gemeenteraad. Hieronder vallen onder meer salariskosten, huisvestings- en kantoorkosten, representatiekosten en diverse ondersteunende uitgaven. Ook is binnen dit budget rekening gehouden met de kosten voor voormalige bestuurders.

Daarnaast zijn de bijdragen aan bestuurlijke samenwerkingsverbanden opgenomen, zoals de New Town Alliantie en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

De kosten die betrekking hebben op overhead en ondersteuning zijn niet in dit budget opgenomen, maar worden afzonderlijk verantwoord in het Overzicht Overhead.

Risico's

Komende ontwikkelingen reisdocumenten

Deze ontwikkelingen zijn hierboven verder uitgelegd onder maatschappelijke ontwikkelingen. Ze kunnen leiden tot extra opleidings- en personeelskosten, een toename van klantbezoeken en mogelijke investeringen in nieuwe systemen. De financiële gevolgen zijn op dit moment nog niet duidelijk.

Beleidswijzigingen

Bedragen x € 1.000				
Nieuw beleid	2027	2028	2029	2030
<i>Perspectiefnota 2027 Niet van toepassing.</i>				
<i>Coalitieakkoord 2026-2030</i>				
1. Digitalisering/interne cybersecurity	250	250	250	250
2. Potje van de raad	150	150	150	150
3. Werkbudget college	140	140	140	140
4. Extra wethouder (0,5 fte)	90	90	90	90
5. Ombudsfunctie	250	250	250	250
Saldo	880	880	880	880

Toelichting:

1. Digitalisering/interne cybersecurity

Digitalisering en datagedreven werken zijn essentieel voor een toekomstbestendige dienstverlening. Daarom investeren we in aanvullende expertise en capaciteit om datagedreven werken verder te ontwikkelen en versterken we de kennis en awareness van medewerkers op het gebied van privacy, informatiebeveiliging, informatiebeheer en verantwoord gebruik van data. Hiermee verbeteren we de kwaliteit van besluitvorming, dienstverlening en sturing.

2. Potje van de raad

Budget voor initiatieven of wensen vanuit de gemeenteraad, beschikbaar gesteld vanuit het Coalitieakkoord 2027-2030.

3. Werkbudget college

Flexibel budget voor collegeprioriteiten en bestuurlijke initiatieven, beschikbaar gesteld vanuit het Coalitieakkoord 2027-2030.

4. Extra wethouder (0,5 fte)

In het Coalitieakkoord 2027-2030 is gekozen voor een uitbreiding van het college naar zeven wethouders (6,5 fte). De motivatie voor deze uitbreiding komt vanuit de behoefte aan extra bestuurlijke capaciteit voor de uitvoering van de ambities op onder meer woningbouw, openbare ruimte en regionale samenwerking. De kosten voor de uitbreiding zijn geraamd op € 90.000 per jaar.

5. Ombudsfunctie

Wij vinden het van belang dat inwoners tijdig en helder worden geïnformeerd over besluiten die hun leefomgeving of persoonlijke situatie raken. Daarbij maken wij inzichtelijk welke afwegingen aan deze besluiten ten grondslag liggen. Voor situaties waarin inwoners zich onvoldoende gehoord voelen of vastlopen in hun contact met de gemeente, beschikken zij over toegang tot een onafhankelijke lokale ombudsman en jeugdbudsmansman.

Financieel samengevat: Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Programma 6 Dienstverlening en participatie	Jaarrekening 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029	Begroting 2030
Lasten	-20.293	-17.923	-19.116	-18.793	-18.141	-18.304
Baten	5.637	7.290	8.089	7.899	7.014	7.014
Gerealiseerd saldo van baten en lasten	-14.655	-10.633	-11.027	-10.893	-11.127	-11.290
Onttrekkingen	65	130	100	0	0	0
Mutaties reserves	65	130	100	0	0	0
Saldo	-14.590	-10.503	-10.927	-10.893	-11.127	-11.290

Toelichting financiën op hoofdlijnen:

- Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid
De lasten betreffen die van de omgevingsvergunningen (lasten € 3,3 mln., baten € 4,5 mln.) en de uitvoering bij de publieksbalies en telefonie. Voor 2027 zijn daarnaast de kosten voor de Provinciale Staten en waterschapsverkiezingen begroot.
- Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie
De lasten onder doelstelling 6.2 Bevorderen van participatie hebben betrekking op de kosten voor raad, griffie en college.

Aangenomen amendementen en moties Perspectiefdebat 2027

Niet van toepassing.

Waar staat je gemeente indicatoren

Hyperlinks naar dashboard 'Waar staat je gemeente?' Selecteer bij het eerste bezoek gemeente Zoetermeer:

<https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/dashboard/klantbeleving>

<https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/dashboard/burgerpeiling>