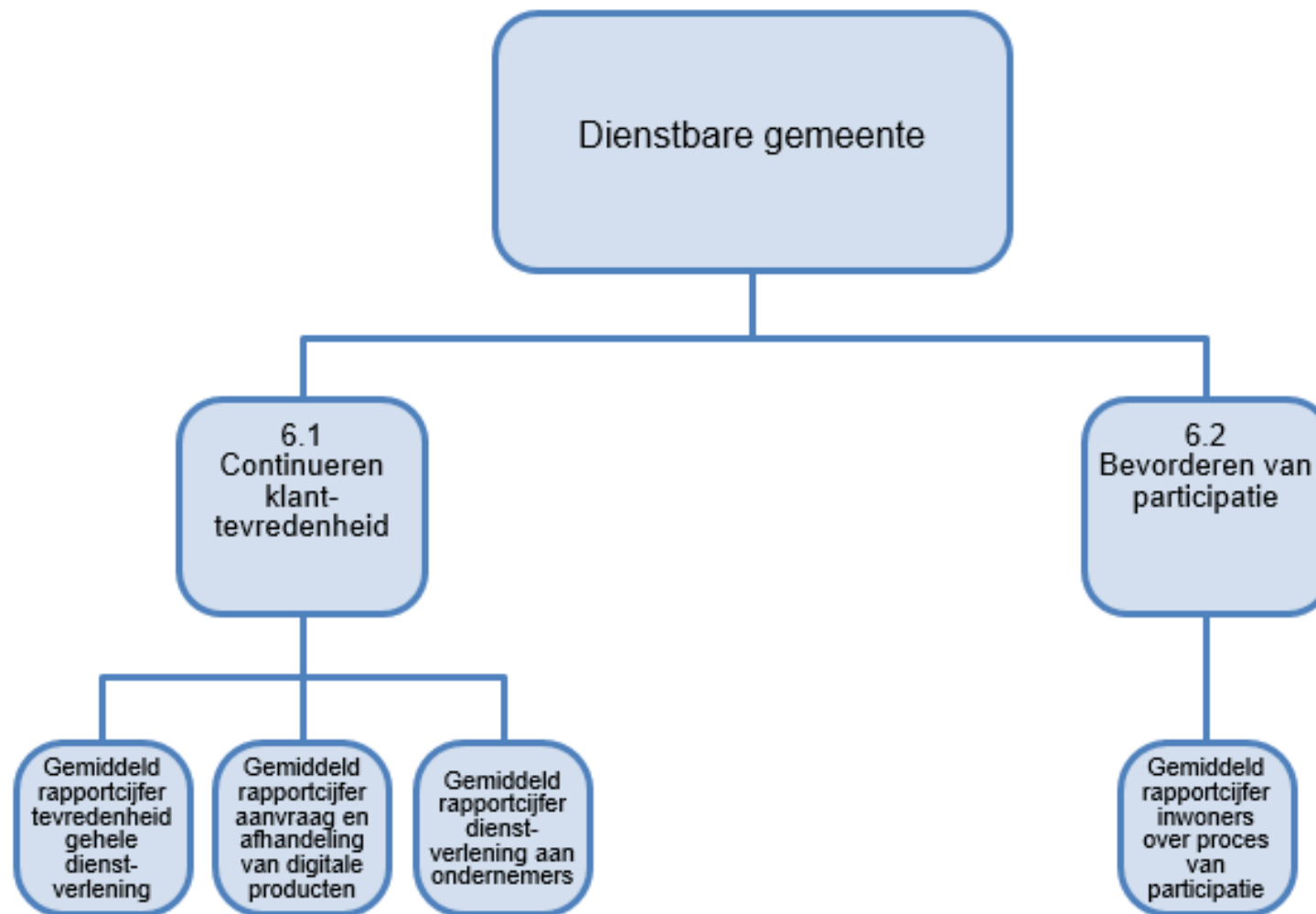


Programma 6 Dienstverlening en participatie





Maatschappelijk effect programma: Wat willen we bereiken?

Dienstbare gemeente

Dienstverlening

Zeg wat je doet, doe wat je zegt' is ons motto voor een goede dienstverlening. We willen transparant, betrouwbaar, toegankelijk en duidelijk zijn. De inwoner weet wat hij kan verwachten en kiest zelf hoe hij met ons wil communiceren en zaken wil doen. Wij zorgen voor een veilige en prettige gastvrije omgeving, digitaal en fysiek op het stadhuis of in de wijken. We bieden een luisterend oor en denken graag in mogelijkheden. De inwoner staat bij ons voorop, niet onze systemen en procedures. We reageren niet alleen op een vraag maar helpen de inwoner ook proactief.

Intern werken we met ambassadeurs dienstverlening die de visie dienstverlening onder de aandacht houden. Zij helpen mee om de gemeentelijke dienstverlening steeds beter te maken. We werken graag samen met inwoners. Dit doen we door goed te luisteren naar klantsignalen en onze dienstverlening daarop aan te passen. We werken samen met inwoners in een lezerspanel om de gemeentelijke schriftelijke communicatie te verbeteren.

Participatie

De gemeente werkt nauw samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partijen van Zoetermeer om ervoor te zorgen dat Zoetermeer een prettige stad blijft, waar iedereen fijn kan wonen, werken en recreëren. We ondersteunen waar dat kan, om initiatieven te realiseren die positief bijdragen aan onze stad en de eigen leefomgeving. De gemeente werkt mee door kennis te delen, actief mee te doen of juist los te laten en te leren.

Bijzondere aandacht gaat uit naar het betrekken van inwoners bij plannen voor hun eigen leefomgeving. We vinden het belangrijk om de buurt- en gebiedsvisies verder te ontwikkelen, zodat inwoners invloed kunnen uitoefenen op hun buurt als geheel en niet alleen op een losstaand onderwerp of element.

In 2026 start de gemeente met het uitdaagrecht. Inwoners kunnen een verzoek indienen om de uitvoering van een taak van de gemeente over te nemen, al dan niet met bijhorend budget, omdat zij denken deze taak beter of efficiënter te kunnen uitvoeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het opruimen van zwerfafval na festivals.

Verkiezingen

In 2026 zijn de gemeenteraadsverkiezingen. We zorgen voor voldoende en goed bereikbare stemlocaties, opgeleide medewerkers en duidelijke informatie voor onze inwoners. Zo dragen we bij aan een toegankelijk en betrouwbaar verkiezingsproces in onze stad. Bezetting op minder drukke stembureaus wordt aangepast als onderdeel van de bezuinigingen.

Omgevingswet

De Omgevingswet geldt sinds 1 januari 2024 en is het nieuwe wettelijke kader voor de fysieke leefomgeving. De overgang naar werken met deze wet duurt tot en met 2031. In die jaren wordt stap voor stap verder gebouwd aan het nieuwe stelsel. In 2026 wordt het Project transitiefase Omgevingswet 2024-2026 afgerond. We zetten de laatste stappen in de doorontwikkeling van de kerninstrumenten, zoals het omgevingsplan en het omgevingsprogramma, zodat deze klaar zijn voor gebruik binnen de lijnorganisatie.

Daarnaast blijven we inzetten op het verbeteren van de dienstverlening. Dit is nodig om inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties goed te kunnen ondersteunen bij het aanvragen van vergunningen, het doen van meldingen en het indienen van plannen. Ons doel is om in 2026 minimaal weer het kwaliteitsniveau te bereiken van voor de invoering van de Omgevingswet. Daarmee zorgen we ervoor dat de overgang naar het nieuwe stelsel zo soepel mogelijk verloopt.

Omgevingsvergunningen

Binnen het programma Omgevingsvergunningen staat dienstverlening centraal. Het is ons streven om het proces rondom het aanvragen van vergunningen, het doen van meldingen en het indienen van plannen continu te verbeteren. Dit structurele verbeterproces zorgt ervoor dat wij onze klanten, waaronder inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties, optimaal van dienst kunnen zijn.

Concreet werken wij aan het verbeteren van onze communicatie. Zo worden onze brieven en standaardmailsjablonen herzien en geoptimaliseerd, met als doel dat deze direct helder en begrijpelijk zijn voor iedereen. Door het vereenvoudigen en verduidelijken van onze communicatie willen we de klantbeleving versterken.

We zetten in op het verhogen van de respons en de nauwkeurigheid van onze klanttevredenheidsonderzoeken. Door deze onderzoeken frequenter uit te vragen, krijgen we beter inzicht in de ervaringen van onze klanten en kunnen wij gericht en effectiever verbeteringen doorvoeren.

Met deze maatregelen zetten wij een belangrijke stap richting een klantgerichte en efficiënte dienstverlening, die aansluit bij de behoeften en verwachtingen van onze samenleving.

Speerpunten 2026: Wat gaan we hiervoor doen?

- Verkiezingen organiseren
- Blijvend inzetten servicenormen
- Verbeteren bereikbaarheid via telefonie en mail
- Verbeteringen doorvoeren op basis van de ontvangen feed back via klant in focus

Doelstellingen

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

Servicenormen

In 2026 werken we conform de visie dienstverlening en de vastgestelde servicenormen. Klant in focus zorgt voor de meetgegevens. Door constante monitoring van deze cijfers sturen we bij waar nodig.

Burgerzaken

Komend jaar hebben we het hoogtepunt van de paspoortpiek.

Telefonie

We verbeteren de telefonische bereikbaarheid.

Website en webformulieren

In 2025 kunnen de inwoners alle zaken zowel digitaal als persoonlijk regelen met de gemeente.

Omgevingswet

Het landelijk systeem wordt ook komend jaar verder verbeterd, zodat de inwoners makkelijk door het systeem geleid worden zonder hulp van de gemeente.

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 2026 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

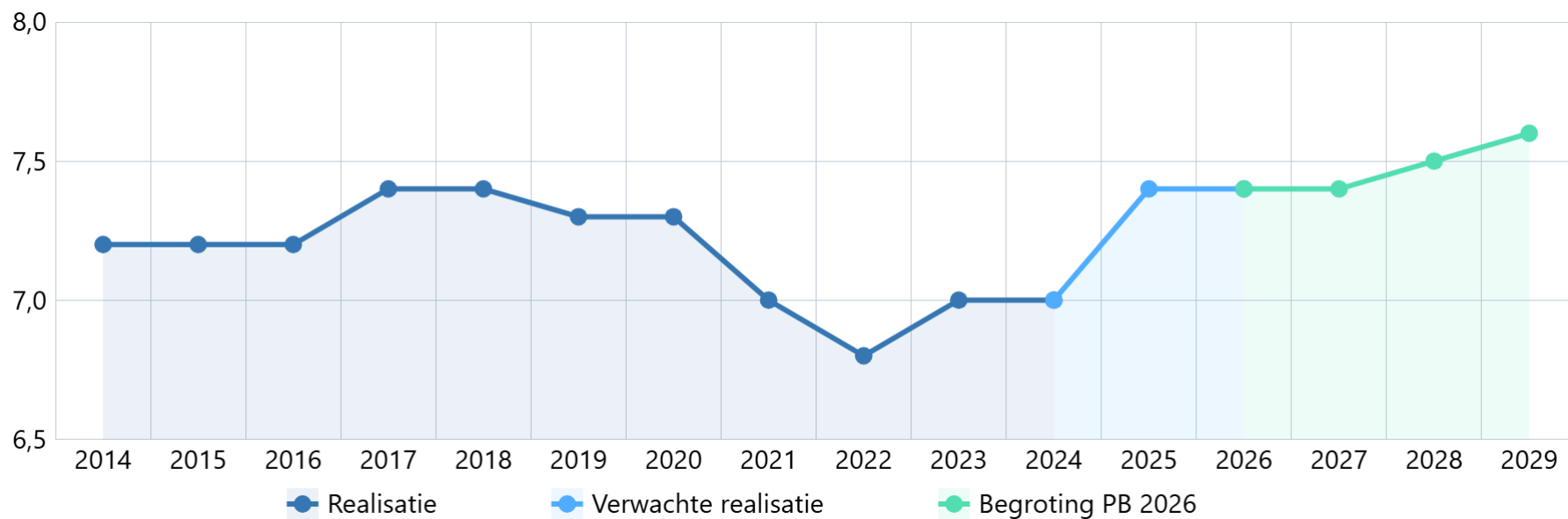
Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening

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

Bron: Stadspeiling

Type	2024	2026	2027	2028	2029
Realisatie	7,0	-	-	-	-
Begroting PB 2026	-	7,4	7,4	7,5	7,6

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening



Toelichting:

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

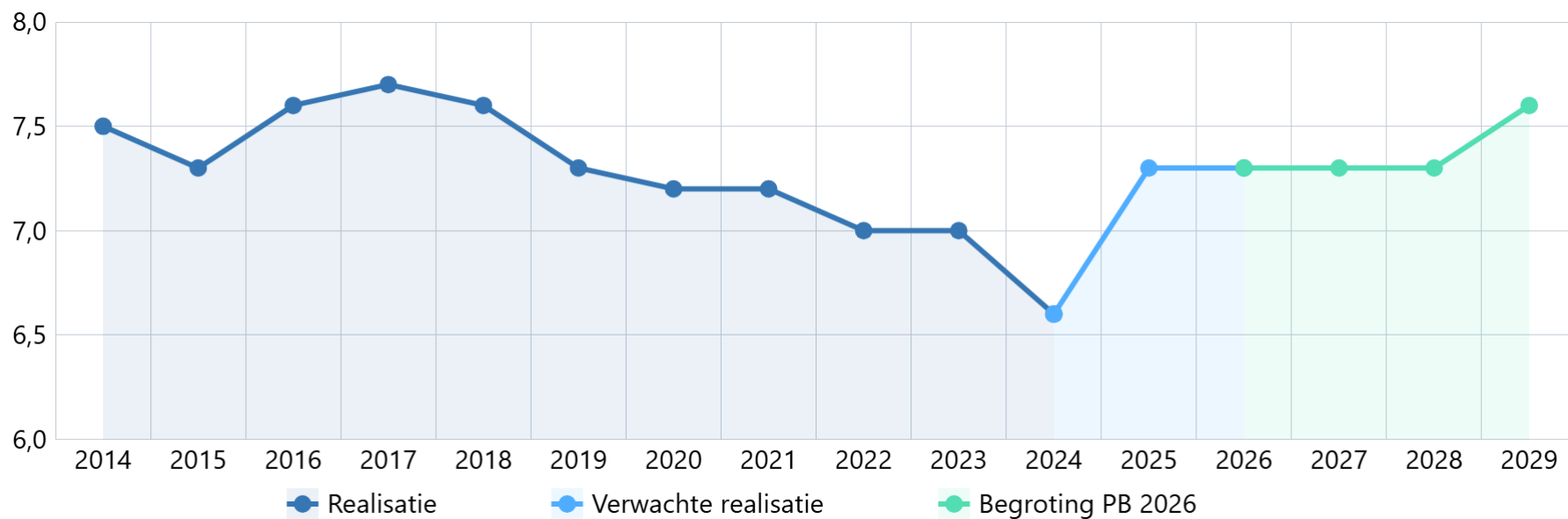
Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten

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

Bron: Klant in focus

Type	2024	2026	2027	2028	2029
Realisatie	6,6	-	-	-	-
Begroting PB 2026	-	7,3	7,3	7,3	7,6

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten



Toelichting:

Dit is een gemiddeld cijfer van de beoordeling van de digitale formulieren en de gehele website www.zoetermeer.nl. Met name de digitale formulieren scoren goed. Feedback op de website is niet altijd gericht op de teksten van de website maar breder op alle diensten van de organisatie.

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening aan ondernemers

De waardering van de ondernemers voor de dienstverlening.

Bron: Ondernemerspeiling

Type	2024	2026	2027	2028	2029
Realisatie	6,6	-	-	-	-
Begroting PB 2026	-	7,0	7,1	7,1	7,3

Toelichting:

Door verdere verbetering van werkprocessen, beschikbaarheid van accounthouders en digitalisering verwachten we de dienstverlening te verbeteren.

Financiën

Bedragen x €1.000

Doelstelling	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
Continueren klanttevredenheid (6.1)	-6.949	-4.494	-4.092	-4.281	-4.235

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	2024	2026	2027	2028	2029
Realisatie	7,0	-	-	-	-
Begroting PB 2026	-	7,0	7,0	7,0	7,3

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 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
Bevorderen van de participatie (6.2)	-6.348	-6.608	-6.304	-6.308	-6.311

Toelichting:

Het budget bestaat uit kosten voor het college en de raad, zoals salaris, kantoor-, representatie- en overheadkosten. Binnen dit budget is ook rekening gehouden met de kosten voor voormalige bestuursleden.

Daarnaast is hier budget opgenomen voor de kosten van onze bestuurlijke samenwerkingsverbanden: denk bijvoorbeeld aan de bijdrage voor de New Town alliantie en de VNG. De kosten die vallen onder de noemer overhead zijn afzonderlijk opgenomen in het Overzicht Overhead.

Risico's

Niet van toepassing.

Beleidswijzigingen/Nieuw beleid

Bedragen x € 1.000				
Beleidswijzigingen/Nieuw beleid	2026	2027	2028	2029
Niet van toepassing				
Saldo	0	0	0	0

Bezuinigings- en dekkingsvoorstellen

Bedragen x € 1.000				
Bezuinigings- en dekkingsvoorstellen	2026	2027	2028	2029
1. Kostendekkendheid leges omgevingsvergunning	200	200	200	200
2. Kostendekkendheid leges huwelijken en scans	43	43	43	43
3. Dienstverlening publieksbalies	50	50	50	50
4. Verkiezingen	84	84	84	84

Saldo	377	377	377	377
--------------	------------	------------	------------	------------

Toelichting:

1. Kostendekkendheid leges omgevingsvergunning (maatregel 202a)

Deze maatregel omvat het verhogen van de leges voor omgevingsvergunningen leidend tot extra inkomsten van € 0,2 mln. per jaar.

2. Kostendekkendheid leges huwelijken en scans (maatregel 202b)

De kostendekkendheid van de leges wordt verhoogd door een tariefsverhoging van 20% voor:

1. huwelijkstarieven;
2. leges van externe trouwambtenaren (BABSen);
3. annuleringsleges;
4. leges voor scans van o.a. bouwtekeningen (nu nog gratis).

3. Dienstverlening publieksbalies (maatregel 174 en 192)

De maatregel omvat het sluiten van de publieksbalies op zaterdag en de bereikbaarheid van de telefonie van 8.00 - 17.00 uur naar 9.00 - 17.00 uur (1 uur minder).

4. Verkiezingen (maatregel 179)

Bij verkiezingen wordt de bezetting op minder drukke stembureaus aangepast.

Financieel samengevat: Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Programma 6 Dienstverlening en participatie	Jaarrekening 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
Lasten	-19.267	-19.595	-18.527	-17.980	-17.735	-18.068
Baten	5.350	6.158	7.295	7.485	7.147	7.522
Gerealiseerd saldo van baten en lasten	-13.917	-13.437	-11.232	-10.496	-10.588	-10.546
Onttrekkingen	18	140	130	100	0	0
Mutaties reserves	18	140	130	100	0	0
Saldo	-13.899	-13.297	-11.102	-10.396	-10.588	-10.546

Toelichting financiën op hoofdlijnen:

Doelstelling 6.1

De lasten betreffen die van de omgevingsvergunningen (lasten € 4,4 mln., baten € 3,6 mln.) en de uitvoering bij de publieksbalies en telefonie. Voor 2026 zijn daarnaast de kosten voor de gemeenteraadsverkiezingen begroot.

Doelstelling 6.2

Bevorderen van participatie zijn de kosten voor raad, griffie en college.

Aangenomen amendementen en moties perspectiefdebat

Motie nr: 2506-58

Draagt het college op:

- In kaart te brengen welke kosten de gemeente maakt voor participatie, inclusief communicatie, bijeenkomsten, inzet van externe partijen en interne capaciteit;
- Te onderzoeken op welke manier deze kosten momenteel worden geregistreerd en of dit eenduidiger en inzichtelijker kan;
- Op basis van deze inzichten te bezien of er mogelijkheden zijn voor een efficiëntere inzet van middelen bij participatietrajecten en deze inzichten te verwerken in de geactualiseerde Kadernota Participatie.

Stand van zaken:

Kosten participatie genoemd in programma 6 betreffen bestuur en griffie. Deze motie betreft kosten voor participatie gemaakt op projecten en programma's. Daar wordt een inventarisatie van gemaakt en er wordt gekeken naar goedkopere manieren van participeren, bijvoorbeeld via Doemee en straatgesprekken in de wijken.

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>