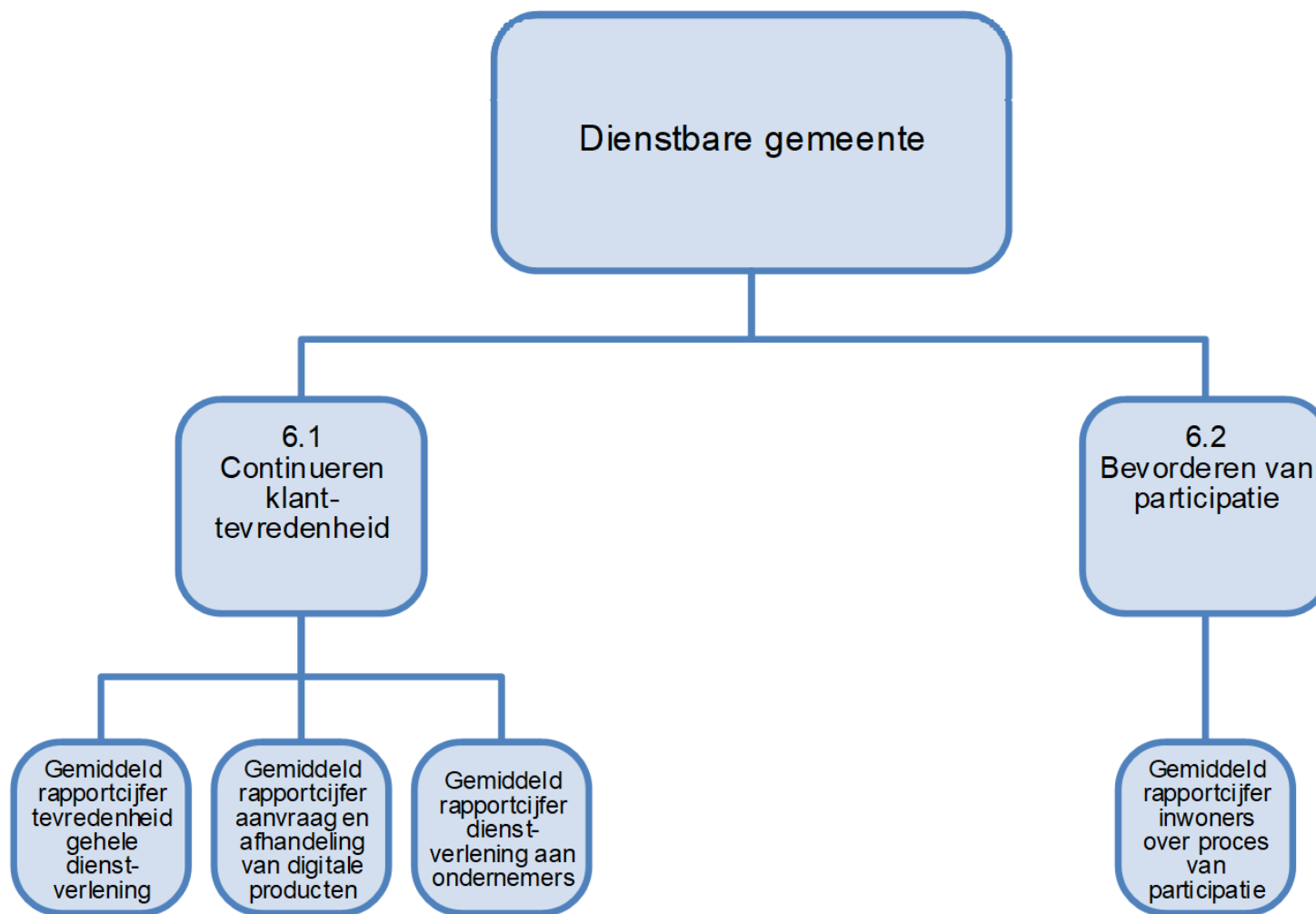


Programma 6 Dienstverlening en participatie





Maatschappelijk effect programma: Wat willen we bereiken?

Dienstbare gemeente

Dienstverlening

De voorraad van de leverancier van trouwboekjes was op. Even waren er nergens trouwboekjes te krijgen. Echtparen hadden er begrip voor dat deze later werden toegezonden. Maar één echtpaar hechtte er zeer aan het boekje bij het huwelijk te ontvangen, want een van beide had niet lang meer te leven. Een medewerker heeft contact gezocht met de leverancier om te bespreken of er toch nog ergens een boekje te krijgen was. Hij vertelde dat hij alleen thuis nog een exemplaar had liggen. 's Avonds is de medewerker naar de andere kant van de provincie gereden om het boekje op te halen. De volgende dag kon de ondertekende akte worden overhandigd mét het trouwboekje.

Dienstverlening gaat over het halen van servicenormen, zorgen voor korte wachttijden en voldoende personele capaciteit. Maar het gaat ook over kwaliteit van dienstverlening en begrijpen hoe belangrijk iets voor een inwoner kan zijn. Beide zijn prioriteit in de gemeente Zoetermeer. Daarbij is veel aandacht voor digitalisering van dienstverlening. Inwoners en bedrijven verwachten digitaal zaken te kunnen doen met de gemeente. Nieuwe wetgeving schrijft ook voor dat digitale aanvragen en digitaal contact mogelijk moet zijn. Voor wie dat wil of nodig heeft blijft het ook mogelijk een medewerker te spreken.

Participatie

In Zoetermeer 2040 en het coalitieakkoord is opgenomen dat we ernaar streven om de inwoners vroeg in veranderprocessen mee te nemen. Inwoners moeten kunnen meedenken over oplossingen in hun directe omgeving of inbreng kunnen geven als er plannen worden gemaakt. Bij plannen in hun woonomgeving worden bewoners vanaf het begin betrokken en werken we aan draagvlak. Dit doen we onder andere door samen met bewoners een buurtvisie op te stellen. De gemeente is er voor haar inwoners en we benutten hun denk- en daadkracht. Daarbij zoeken we nadrukkelijk naar mogelijkheden om inwoners te bereiken die zich minder laten horen.

Speerpunten in 2023: Wat gaan we daarvoor doen?

- Inwoners hoeven niet lang te wachten en worden binnen de servicenormen geholpen. Het extra personeel dat nodig is voor de piek in het aantal aanvragen van reisdocumenten in 2024 wordt al in 2023 geworven en opgeleid.
- Inwoners en ondernemers kunnen hun formele berichten aan de gemeente digitaal inzenden (invoering Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer) en inwoners die dat willen kunnen voor een aantal diensten videobellen met de gemeente.
- Organisaties en inwoners kunnen ondersteuning krijgen voor maatschappelijke initiatieven in het kader van Zoetermeer 2040.
- De uitkomsten van de ondernemerspeiling 2022 worden naar concrete acties vertaald.
- Het participatiebeleid wordt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
- Het inwonersberaad wordt ingezet bij het ontwikkelen van nieuw afvalbeleid.
- De Omgevingswet wordt ingevoerd.

Doelstellingen

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

Servicenormen

In 2023 is het streven om de vastgestelde servicenormen te realiseren. Inwoners hoeven niet langer dan nodig te wachten bij de aanvraag van een voorziening of reisdocument. Als iemand 14079 belt krijgt die snel een medewerker aan de telefoon.

Digitalisering

In het coalitieakkoord zijn digitalisering en het verbeteren en versnellen van informatie benoemd als speerpunten van dienstverlening. In 2023 worden verdere stappen gezet in digitalisering. Dankzij het impulsbudget dienstverlening kunnen inwoners die dat willen voor een aantal diensten videobellen met een medewerker. Daarnaast wordt de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer ingevoerd. Daarmee wordt het mogelijk om formele berichten voor een product of dienst, digitaal te versturen. Wie dat wil kan ook bellen of het stadhuis bezoeken.

Burgerzaken

Het kabinet scherpert de aanpak van identiteitsfraude aan. Het gaat om een aantal acties op korte termijn die gericht zijn op het goed naleven van werkvoorschriften en er komen technische aanpassingen om naleving van voorschriften te bevorderen. Daarnaast doet het rijk onderzoek naar maatregelen op het gebied van digitalisering en kwaliteit op de middellange termijn. De inschrijving van vluchtelingen zal naar verwachting ook in 2023 de nodige aandacht vragen. Medewerkers krijgen opleidingen zodat zij de juiste expertise hebben.

Maatschappelijke initiatieven

Bij de oprichting van het Fonds Zoetermeer 2040 is aan de raad toegezegd om het voor inwoners en organisaties mogelijk te maken om op een eenvoudige manier met eigen initiatieven in aanmerking te komen voor een bijdrage uit het investeringsfonds. Met de subsidieregeling maatschappelijke initiatieven kunnen inwoners en organisaties subsidie aanvragen die bijdragen aan het realiseren van de doelen van Zoetermeer 2040.

Dienstverlening aan ondernemers

In 2022 heeft er een zogenoemde nulmeting plaatsgevonden van de Ondernemerspeiling 2020. Deze peiling wordt om het jaar herhaald. Eind 2022 is de enquête uitgezet voor de ondernemerspeiling 2022. De uitkomsten van deze peiling zijn begin 2023 bekend en worden vertaald naar concrete acties.

Invoering Omgevingswet

Verwacht wordt dat de Omgevingswet op 1 januari 2023 in werking treedt. De Eerste Kamer heeft hiermee ingestemd, mits de ICT-problemen bij het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO) op landelijk niveau zijn opgelost. In oktober verwacht de Kamer een nieuw advies van het Adviescollege ICT-toetsing. Hierna wordt een besluit genomen over de datum van inwerkingtreding. Het is daarom nog steeds onzeker of de wet daadwerkelijk op 1 januari 2023 in werking treedt. Door de moeizame ontwikkeling van de Omgevingswet en het bijbehorende landelijke DSO wordt alle inzet gericht op het voldoen aan de minimale eisen van de wet. Uitgangspunt daarbij is dat de dienstverlening vergelijkbaar is met de dienstverlening die er nu is. Sommige werkzaamheden kunnen pas gestart worden als de invoeringsdatum definitief is, zoals de interne en externe communicatie. Invoeren van de Omgevingswet is complex. Na de invoering van de Omgevingswet wordt de wet- en regelgeving verder ontwikkeld en ook het DSO. Volgens de planning zou dat in 2024/2025 klaar moeten zijn, waarna de volledige implementatie in 2029 afgerond wordt.

Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

Project verbreding participatie

Het komende jaar wordt het huidige participatiebeleid geëvalueerd en waar nodig aangepast. Dit met het doel om te komen tot een eenduidige werkwijze voor participatie die duidelijk is en bekend in de organisatie en bij initiatiefnemers in de stad. Vervolgens zal participatie een vanzelfsprekende stap moeten worden in alle beleidsvorming en projecten van de gemeente.

Inwonersberaad en proef Buurtvisie

In het coalitieakkoord is de wens uitgesproken om door middel van inwonersberaad te komen tot nieuw afvalbeleid. Deze (nieuwe) vorm van participatie wordt vervolgens geëvalueerd en op basis van ervaring verwerkt in het participatiebeleid van de gemeente. Dit geldt ook voor de opgedane ervaringen met de pilot Buurtvisie eind 2022.

Doemee.zoetermeer.nl

De gemeente heeft het platform Doemee al enkele jaren in gebruik en de afgelopen paar jaar hebben we hier veelvuldig gebruik van gemaakt. De ervaringen met het platform zijn goed. We merken dat we een groter bereik hebben en dat we andere groepen inwoners met dit platform kunnen bereiken. Daarom zullen we dit ook het komende jaar regelmatig inzetten bij verschillende projecten.

Indicatoren, trendgrafieken en financiën

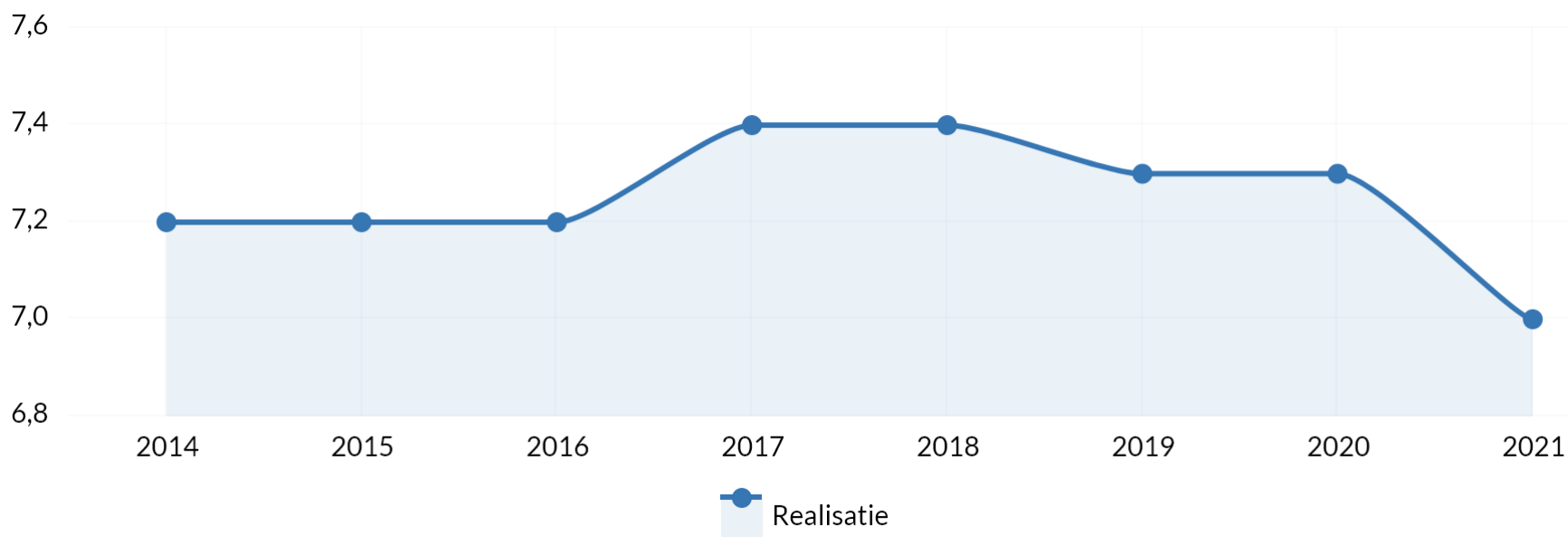
Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening

Bron: Stadspeiling

Type	2021	2023	2024	2025	2026
Realisatie	7,0	-	-	-	-
Begroting PB 2023	-	7,4	7,4	7,4	7,4

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening



Bron: Stadspeiling

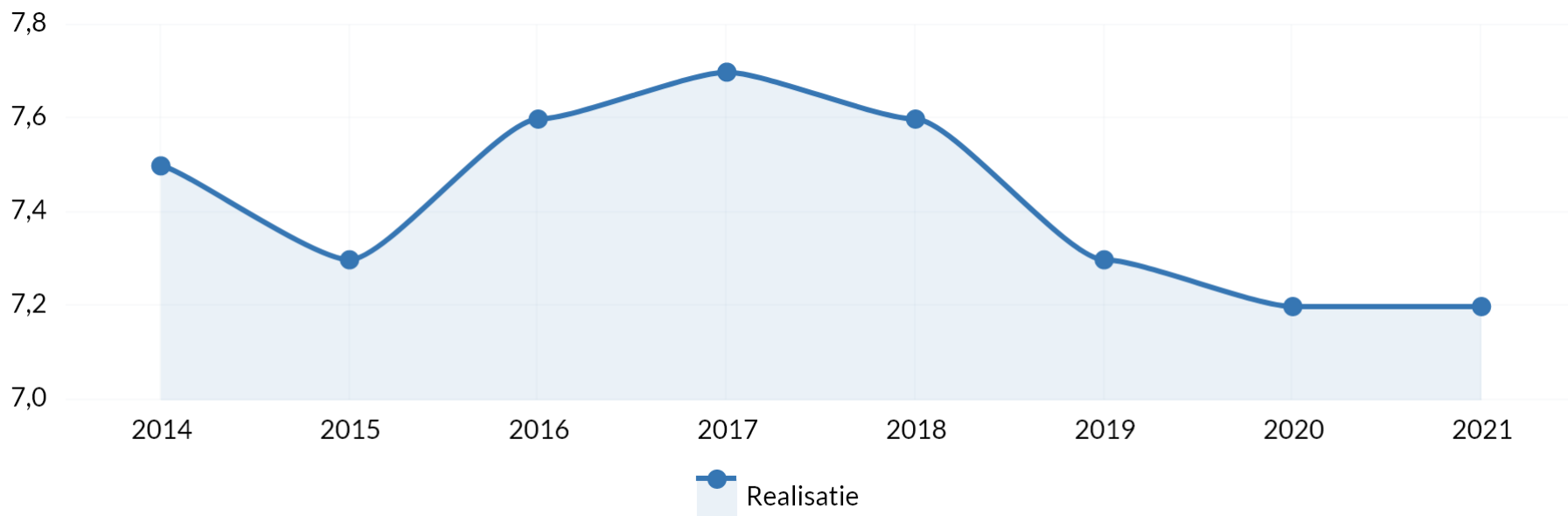
De tevredenheid is in 2021 gedaald. Hier is geen eenduidige verklaring voor, mogelijk hebben beperkingen als gevolg van coronamaatregelen invloed gehad. Het doel is dat de dienstverlening in 2023 gemiddeld met een 7,4 wordt beoordeeld.

Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

Type	2021	2023	2024	2025	2026
Realisatie	7,2	-	-	-	-
Begroting PB 2023	-	7,3	7,3	7,3	7,3

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

Het digitale aanbod van producten en diensten wordt steeds verder uitgebreid. Tegelijkertijd nemen de verwachtingen ook steeds verder toe. Doelstelling is om in 2023 gemiddeld een 7,3 te scoren voor de afhandeling van digitale producten.

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening aan ondernemers

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

Bron: Nieuw op te zetten onderzoek

Type	2021	2023	2024	2025	2026
Realisatie	6,5	-	-	-	-
Begroting PB 2023	-	6,9	6,9	6,9	6,9

De ondernemerspeiling vindt elke twee jaar plaats. De nulmeting dateert uit 2020. Eind 2022 wordt de nieuwe meting via een enquête uitgezet. De uitkomsten van de ondernemerspeiling 2022 zijn begin 2023 bekend.

Financiën

Bedragen x €1.000

Doelstelling	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026
Continueren klanttevredenheid (6.1)	-2.344	-3.368	-3.800	-4.867	-4.867

Het budget wordt onder andere ingezet voor de organisatie van de verkiezingen, de dienstverlening aan de publieksbalies, digitale dienstverlening, het gemeentelijke informatiepunt, de afhandeling van omgevingsvergunningen en de voorbereidingen op de Omgevingswet. In jaren dat er verkiezingen zijn, is er meer budget. De aanvragen persoonsdocumenten en de aanvragen omgevingsvergunningen kennen pieken en dalen. Zowel de kosten als de opbrengsten (leges) bewegen dan mee. Voor de uitvoering van de Omgevingswet is een structureel budget opgenomen van € 95.000 oplopend tot € 494.000 in 2025 en verder.

Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

Gemiddeld rapportcijfer inwoners over proces van participatie

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	2023	2024	2025	2026
Realisatie	6,3	-	-	-	-
Begroting PB 2023	-	6,9	7,0	7,0	7,0

De tevredenheid over participatie is in 2021 hetzelfde als in 2020. In de stadspeiling van 2021 geven de ondervraagden onder andere de aanbeveling om de participatie al in een eerder stadium te organiseren, namelijk bij de planvorming van projecten en beleid. Het college gaat in 2023 de participatie instrumenten Inwonersberaad en buurtvisies inzetten. Hiermee betrekken we de deelnemers aan participatie vroeg in het proces. We verwachten daarmee dat het rapportcijfer voor participatie in 2023 stijgt naar 6,9.

Financiën

Bedragen x €1.000

Doelstelling	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026
Bevorderen van de participatie (6.2)	-5.594	-6.088	-6.153	-6.128	-6.181

Het budget bestaat uit kosten voor het college, zoals salaris, kantoor-, representatie- en overheadkosten. Ook zijn hier kosten opgenomen voor bestuurlijke samenwerking, denk bijv. aan de MRDH en de VNG. De kosten die vallen onder de noemer overhead zijn afzonderlijk opgenomen in hoofdstuk 3 Overzicht Overhead.

Risico's

Structurele budgetneutraliteit Omgevingswet

Het uitgangspunt dat de invoering van de Omgevingswet minimaal budgettair neutraal is en dat eventuele financiële voordelen structureel vrij inzetbaar blijven, is niet meer actueel. De taken van de ketenpartners komen zonder budget (bruidsschat) naar gemeenten over en de jaarlijkse bijdrage voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet is hoger dan de huidige automatiseringskosten.

In de perspectiefnota 2023 is vanaf 2025 jaarlijks een structurele lastentoeename opgenomen van € 494.000. Een verdere toename valt niet uit te sluiten. Voordat de Omgevingswet in werking treedt, moeten gemeenten en omgevingsdiensten voorbereid zijn op de uitvoering van bodemtaken. De gemeente neemt deze taak over van de provincie. Voor het uitvoeren van deze taken is extra budget nodig. Het is nog onzeker of dit budget wordt toegekend. Ook moeten er nog afspraken gemaakt worden met uitvoerende samenwerkingspartners op regionaal niveau.

Over een structurele compensatie door het rijk is nog veel onduidelijk. Vooralsnog wordt verwezen naar de nog uit te voeren evaluaties naar de werkelijke lastenontwikkeling na de invoering van de Omgevingswet. Het wel of niet verkrijgen van structurele compensatie kan invloed hebben op de wijze waarop we in Zoetermeer de Wet willen invullen. Dit kan tot gevolg hebben dat we het kwaliteitsniveau van de dienstverlening moeten verlagen.

Onduidelijkheid over de invoeringsdatum brengt ook voor de interne organisatie risico's met zich mee. Door het veelvuldige uitstel is veel capaciteit nodig van medewerkers. Ook kunnen bepaalde werkzaamheden pas gestart worden als de invoeringsdatum definitief is. Als het besluit om de wet in te voeren pas laat genomen wordt dan heb je minder tijd om de transitieperiode goed voor te bereiden. Dit kan tijdelijk gevolgen hebben voor de kwaliteit van je dienstverlening.

Beleidsperspectief

Beleidswijzigingen

Werken in en aan de wijken: potje van het college

In het coalitieakkoord is opgenomen dat er voor de komende vier jaar € 140.000 per jaar beschikbaar wordt gesteld om de wijkregisseurs in staat te stellen snel te handelen en knelpunten in de wijk op te lossen.

Zesde wethouder en ondersteuning

In het coalitieakkoord is structureel budget van € 170.000 opgenomen voor een extra wethouder en een extra bestuursadviseur. Conform geldend beleid wordt boven op deze loonkosten een opslag voor overhead toegevoegd (zie Overzicht Overhead).

Hoger 'potje van de raad'

In het coalitieakkoord is opgenomen dat het zogenoemde 'potje van de raad' wordt verhoogd naar € 250.000 per jaar. Doel daarvan is dat het makkelijker wordt om in te spelen op knelpunten of ideeën uit de wijk.

Bedragen x € 1.000

Nieuw beleid	2023	2024	2025	2026
Potje van het college	140	140	140	70
Zesde wethouder en ondersteuning (zie ook overhead)	170	170	170	255
Hoger 'potje van de raad'	150	150	150	75
Saldo	460	460	460	400

Financieel samengevat: Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Programma 6. Dienstverlening en participatie	Rekening 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026
Baten	9.435	8.208	7.414	6.899	5.764	5.764
Lasten	-14.676	-16.147	-16.869	-16.851	-16.759	-16.812
Resultaat	-5.241	-7.938	-9.455	-9.952	-10.994	-11.048

Aangenomen moties voorjaarsdebat

Motie 2206-14 Maak werk van het wegwerken

Draagt het college op:

- met voorrang een actieplan vast te stellen en uit te voeren dat op zo kort mogelijke termijn alle achterstanden in de gemeentelijke dienstverlening wegwerkt, in het bijzonder die ten aanzien van de afgifte van paspoorten en andere reisdocumenten;
- hiertoe naast het aantrekken en/of opleiden van extra personeel, ook onconventionele werkwijzen en middelen te overwegen zoals het invoeren van daluren-tarieven en het oprichten van een poule van flexibel inzetbare 'balie-reservisten';
- de inwoners in het vervolg over (dreigende) achterstanden in de dienstverlening pro-actief te informeren en van concrete handelingsperspectieven te voorzien;
- dit actieplan te evalueren en de geleerde lessen te verwerken in de gemeentelijke servicenormen;
- de raad over deze punten op zo kort mogelijke termijn te informeren.

Stand van zaken:

De gemeenteraad heeft het actieplan ontvangen.

Waar staat je gemeente indicatoren

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

<https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/Dienstverlening-en-digitalisering/>

<https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/Besluit-Begroting-en-Verantwoording/>