

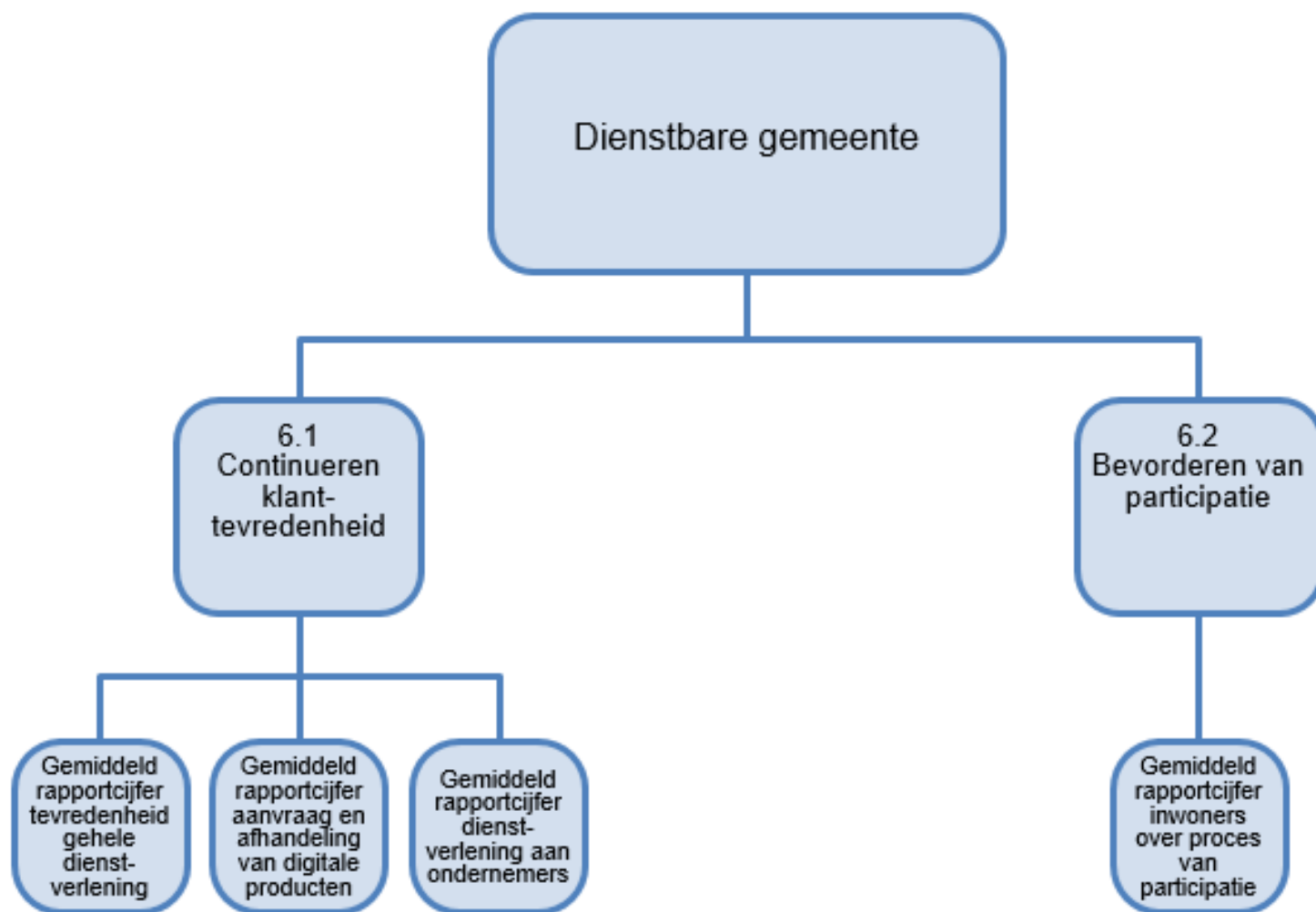


gemeente  
**Zoetermeer**

## Programma 6 Dienstverlening en participatie







## Maatschappelijk effect programma: Wat willen we bereiken?

### Dienstbare gemeente

#### Dienstverlening

Bij onze dienstverlening staat de klant voorop. We handelen correct en met begrip voor onze inwoners. We maken regels en kaders begrijpelijk door uitleg te geven en leveren maatwerk waar dat mogelijk is. Zeg wat je doet en doe wat je zegt is ons motto. En dat doen we zoveel mogelijk Direct Duidelijk. We zorgen ervoor dat servicenormen worden gehaald, er korte wachttijden zijn en dat inwoners en ondernemers op een veilige manier digitaal zaken kunnen doen met de gemeente. Voor wie digitalisering lastig vindt of als het even niet lukt, staan onze deskundige medewerkers klaar om te helpen.

#### Omgevingswet

De Omgevingswet is op 1 januari 2024 in werking getreden. De transitiefase loopt tot en met 2031. De nadruk ligt op het omgevingsplan en het omgevingsprogramma. Voor de jaren 2025 en 2026 is nog aanvullend budget beschikbaar gesteld omdat Het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO) naar verwachting pas in 2026 op het afgesproken basisdienstverleningsniveau is. Tot die tijd is extra ondersteuningscapaciteit beschikbaar om de indieners van aanvragen te begeleiden en te ondersteunen.

#### Participatie

De gemeente zet zich actief in om inwoners te betrekken bij plannen en projecten van de gemeente. Dit doen we onder andere door participatie dichtbij huis te organiseren, zoals straatgesprekken en de inzet van doemee.zoetermeer.nl. Het doel is dat inwoners zich maximaal uitgenodigd voelen om mee te denken en te praten over gemeentelijke plannen en projecten.

Ook in 2025 doen wij dit weer met Buurt- en Gebiedsvisies. De afgelopen jaren hebben we hiermee positieve ervaringen opgedaan. Met deze aanpak kunnen inwoners niet alleen participeren in specifieke projecten, maar ook bijdragen aan bredere ontwikkelingen in hun buurt. We organiseren 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.

In 2025 evalueren wij het burgerberaad, dat in 2024 werd georganiseerd om te komen tot kaders voor nieuw afvalbeleid. De ervaringen en resultaten van het burgerberaad worden meegenomen in de evaluatie van de kadernota Participatie en Participatieverordening. Deze evaluatie wordt in 2025 afgerond.

### Speerpunten in 2025: Wat gaan we daarvoor doen?

- Ook in 2025 blijven we inzetten op het behalen van de servicenormen.
- We zetten ambassadeurs dienstverlening en direct duidelijk in de gehele organisatie in. Dienstverlening is van ons allemaal.
- We proberen het extra personeel dat nodig is voor de piek in het aantal aanvragen van reisdocumenten en dat in 2024 is geworven en opgeleid vast te houden. Er vindt daartoe een reorganisatie plaats, die zorgt voor de juiste bezetting, kwaliteiten en beloning voor de komende jaren.
- In 2025 meten we de waardering van de dienstverlening op een nieuwe manier. De meetpunten in de begroting zijn hierop aangepast. We breiden deze metingen verder uit in de organisatie.
- We evalueren het participatiebeleid met onder andere de ervaringen van de buurtvisies en het inwonersberaad en stellen nieuw beleid en een nieuwe participatieverordening op.

## Doelstellingen

### Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

#### *Servicenormen*

In 2025 werken we conform de visie dienstverlening en de vastgestelde servicenormen. Wij meten dit en voegen daar kwalitatieve klanttevredenheidscijfers aan toe. Door constante monitoring van deze cijfers sturen we bij waar nodig.

#### *Burgerzaken*

Komend jaar is er wederom sprake van een paspoortpiek. De openingstijden zijn verruimd en de medewerkers zijn ingewerkt.

#### *Telefonie*

We verbeteren de telefonische bereikbaarheid.

#### *Website en webformulieren*

In 2025 kunnen de inwoners alle zaken zowel digitaal als persoonlijk regelen met de gemeente. Videobellen behoort ook tot de mogelijkheden.

#### *Omgevingswet*

Het landelijk systeem wordt 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

#### *Verbreding en verbetering participatie*

In 2025 voegen we de ervaringen uit de pilot buurtvisie en het inwonersberaad afvalbeleid aan het beleid toe. Het participatiebeleid en de verordening worden vernieuwd. We organiseren de participatie meer in de wijken en laten inwoners meepraten over brede ontwikkelingen in hun omgeving.

#### *Doemee.nl*

We gebruiken al enkele jaren het platform Doemee.nl voor participatie. Uit de inwonerspeiling blijkt dat de inwoners goede ervaringen hebben deze manier van participeren. Ook in 2025 zullen we het platform regelmatig inzetten bij de diverse projecten.

# Indicatoren, trendgrafieken en financiën

## Doelstelling 6.1 Continuëren klanttevredenheid

### Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening (PB 2025)

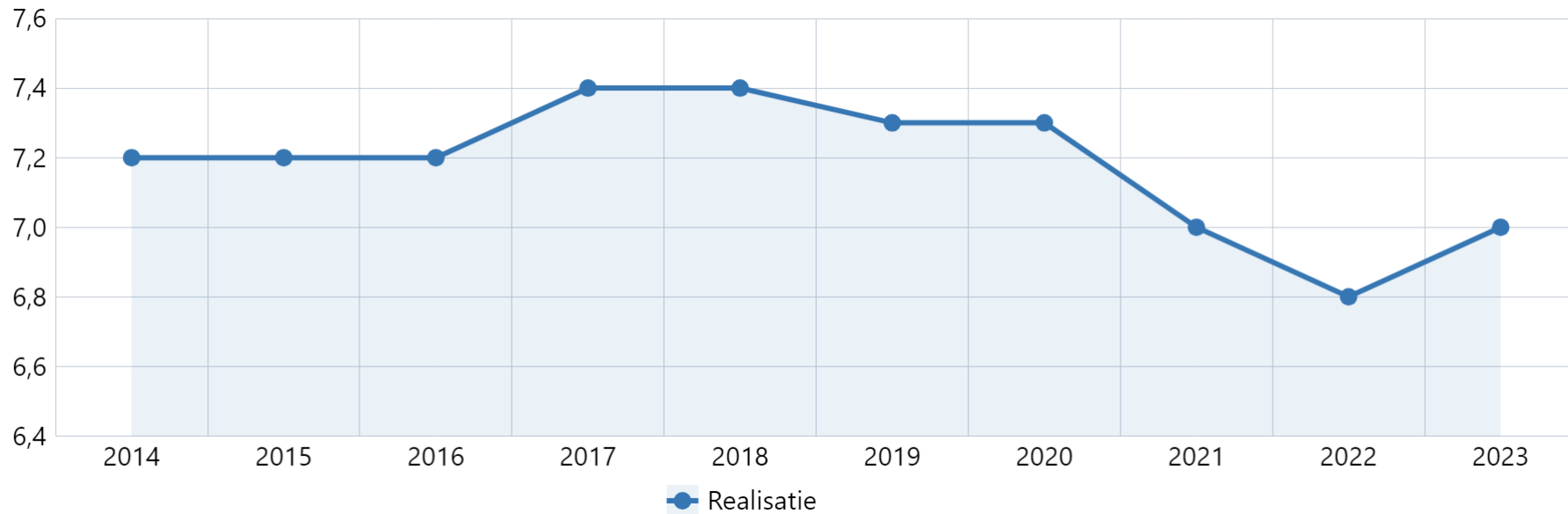
#### Omschrijving

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

*Bron: Stadspeiling*

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	7,0	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,4	7,4	7,4	7,5

### Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening



Bron: Stadspeiling

**Toelichting:**

In coronatijd is een dip ontstaan in de beoordeling van de dienstverlening van de gemeente. We waren toen genoodzaakt om meer digitaal te doen en het persoonlijke contact was nauwelijks mogelijk. Dit en het feit dat het vertrouwen in de overheid in brede zin flink is afgenomen, heeft geleid tot een lagere beoordeling van de dienstverlening door de gemeente. De afgelopen jaren is er veel geïnvesteerd om de tevredenheid onder inwoners te vergroten. We komen meer naar de mensen toe en bieden een luisterend oor en persoonlijk contact, waar nodig. Onze houding is 'Ja, tenzij' en waar mogelijk bieden we maatwerk. We schrijven Direct Duidelijk. Om de toegankelijkheid en het persoonlijk contact te verbeteren, is beeldbellen ingevoerd. We hopen dat we de komende jaren de waardering van de dienstverlening verder kunnen verhogen. Ons streven is om weer op het oude niveau en daarna erboven te komen.

**Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten (PB 2025)  
Omschrijving**

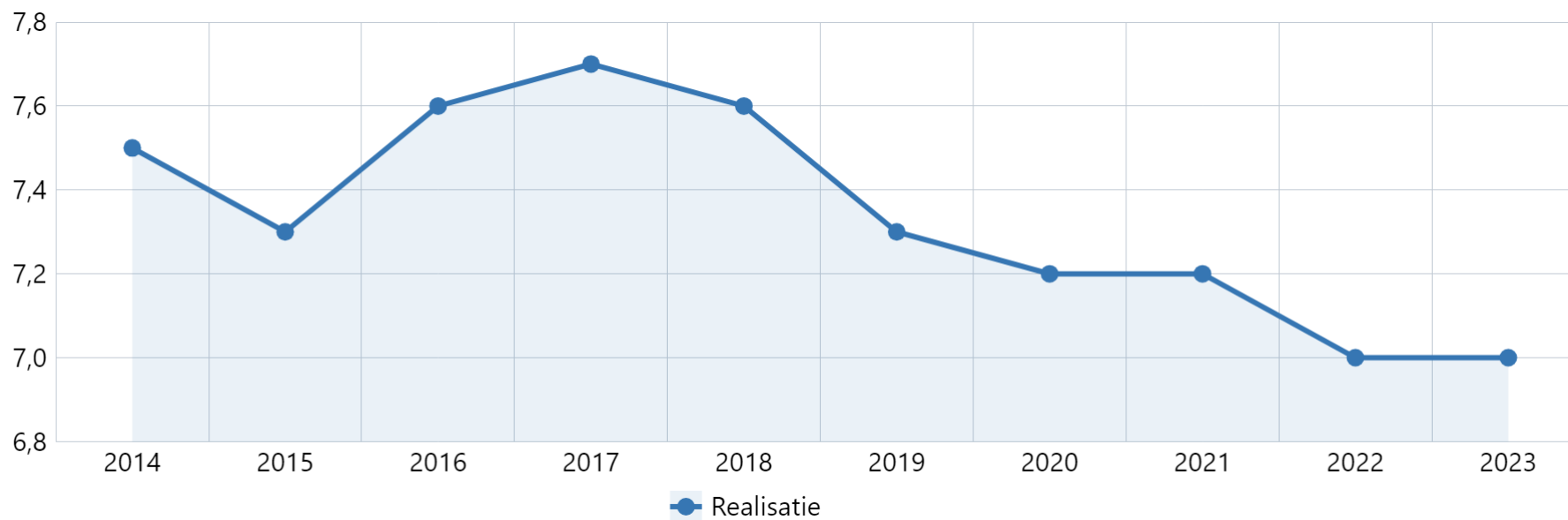
Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten.



Bron: Nederlandse vereniging voor Burgerzaken dashboard dienstverlening

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	7,0	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,3	7,3	7,3	7,3

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



Bron: Nederlandse vereniging voor Burgerzaken dashboard dienstverlening

Toelichting:

De afgelopen twee jaar zijn de digitale formulieren vereenvoudigd en hebben we de WMEBV (Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer) doorgevoerd. Ook is de informatie op de website in het Engels beschikbaar. De toegankelijkheid is verder verbeterd door de toevoeging van teletolk op de website. We verwachten dat deze verbeteringen zichtbaar worden de waardering van de digitale dienstverlening.

### Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening aan ondernemers (PB 2025)

#### Omschrijving

De ondernemerspeiling vindt tweejaarlijks plaats.

*Bron: Ondernemerspeiling*

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	6,20	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	6,90	0,00	7,10	0,00

Toelichting:

De ondernemerspeiling vindt elke twee jaar plaats. De nulmeting dateert uit 2020. De afgelopen peiling laat een kleine daling zien in de waardering in de dienstverlening (6,2 in 2022 versus 6,5 in 2020). Eind 2024 vindt een nieuwe meting plaats. Door onze ondersteuning bij het oprichten van een ondernemerscollectief op de Noordelijke bedrijventerreinen en het geven van advies bij de aanschaf van zonnepanelen op bedrijfsdaken, stijgt de waardering in de dienstverlening aan ondernemers licht.

### Financiën

*Bedragen x €1.000*

Doelstelling	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
<b>Continueren klanttevredenheid (6.1)</b>	<b>-5.838</b>	<b>-4.828</b>	<b>-5.338</b>	<b>-5.205</b>	<b>-5.387</b>

Toelichting:

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

## Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

### Gemiddeld rapportcijfer inwoners over proces van participatie (PB 2025)

#### 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	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	6,60	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,00	7,00	7,00	7,00

#### Toelichting:

De buurt- en wijkgerichte aanpak en organisatie van bijeenkomsten en contacten dicht bij de inwoners, heeft de afgelopen jaren tot een kleine verbetering van het rapportcijfer geleid. We hopen deze trend te kunnen voortzetten.

### Financiën

*Bedragen x €1.000*

Doelstelling	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Bevorderen van de participatie (6.2)	-6.770	-6.435	-6.525	-6.225	-6.227

#### Toelichting:

Het budget bestaat uit kosten voor het college en de raad, zoals salaris, kantoor-, representatie- en overheadkosten. Ook zijn hier kosten opgenomen voor

bestuurlijke samenwerking, denk bijvoorbeeld aan de MRDH en de VNG. De kosten die vallen onder de noemer overhead zijn afzonderlijk opgenomen in het Overzicht Overhead.

### Risico's

Niet van toepassing.

### Beleidswijzigingen

Niet van toepassing.

### Financieel samengevat: Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Programma 6. Dienstverlening en participatie	Jaarrekening 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Lasten	-18.378	-19.501	-17.981	-18.759	-18.378	-18.236
Baten	6.006	6.888	6.578	6.766	6.948	6.623
<b>Gerealiseerd saldo van baten en lasten</b>	<b>-12.372</b>	<b>-12.614</b>	<b>-11.403</b>	<b>-11.993</b>	<b>-11.430</b>	<b>-11.614</b>
Onttrekkingen	0	5	140	130	0	0
<b>Mutaties reserves</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Saldo</b>	<b>-12.372</b>	<b>-12.609</b>	<b>-11.263</b>	<b>-11.863</b>	<b>-11.430</b>	<b>-11.614</b>

### Aangenomen moties voorjaarsdebat

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/dashboard/dashboard/Dienstverlening-en-digitalisering/>

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