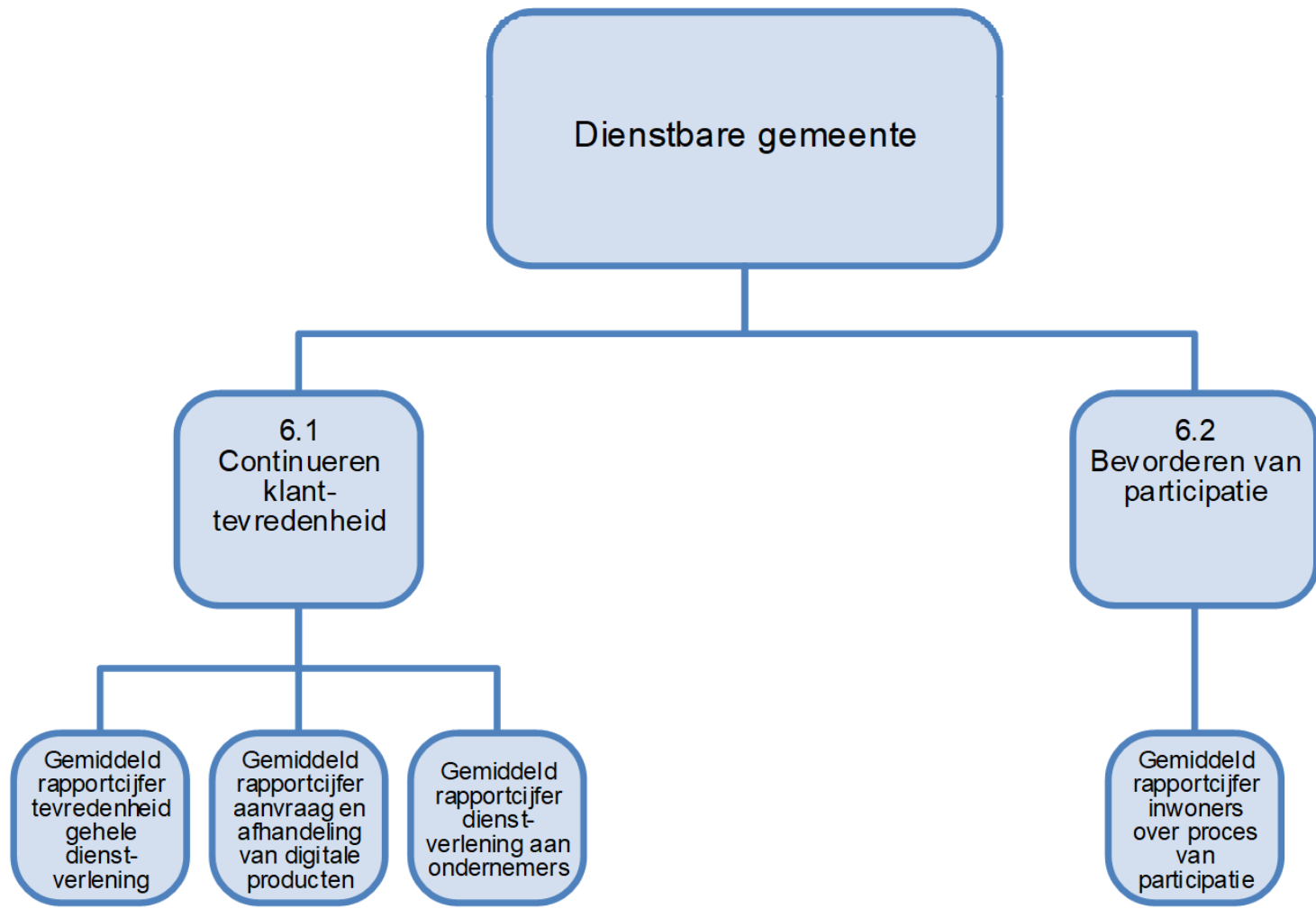




gemeente
Zoetermeer

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.

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 verder te helpen.

Na jaren van uitstel treedt de Omgevingswet op 1 januari 2024 in werking. De Omgevingswet is complex en wordt daarom gefaseerd ingevoerd. Het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO) is nog volop in ontwikkeling. Er zijn landelijk afspraken gemaakt over het vereiste niveau van het DSO bij de invoering van de Omgevingswet. Inmiddels is duidelijk geworden dat het oorspronkelijke doel niet haalbaar is en wordt gestart met een DSO met beperktere functionaliteiten. Tot 2027 wordt het DSO doorontwikkeld tot het oorspronkelijk afgesproken niveau en pas vanaf 2029 wordt verwacht dat het DSO voldoet aan het beoogde ambitieniveau. Dit heeft invloed op onze dienstverlening. Het DSO is bij de invoering van de Omgevingswet nog niet erg gebruiksvriendelijk. Verwacht wordt dat veel klanten die normaal aanvragen digitaal zelf kunnen afhandelen nu naar de Omgevingsbalie gaan. Om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, wordt de bereikbaarheid van de Omgevingsbalie versterkt en wordt extra aandacht besteed aan duidelijke informatievoorziening aan de klant, zowel via de website als in begrijpelijke brieven.

Zodra de Omgevingswet in werking treedt is er van rechtswege een tijdelijk Omgevingsplan. Voor 1 januari 2032 moet dit tijdelijke Omgevingsplan worden omgezet naar een nieuw Omgevingsplan. Door het nieuwe Omgevingsplan eenduidig en transparant in te richten kan de dienstverlening verbeterd worden. Vanaf 1 januari 2027 moet de Omgevingsvisie voldoen aan alle eisen van de Omgevingswet. De Ruimtelijke Strategie is hier een onderdeel van.

Participatie

Inwonersparticipatie is al jaren een belangrijk speerpunt voor de gemeente. We werken eraan om inwoners op een juiste manier te betrekken bij gemeentelijke plannen en projecten. Hierbij hebben we ook aandacht voor inwoners die zich minder laten horen.

Het is vooral belangrijk om inwoners te betrekken bij plannen over de eigen leefomgeving. En om inwoners al in een vroeg stadium te betrekken bij gemeentelijke plannen en projecten en samen te zoeken naar oplossingen.

Afgelopen jaar hebben we onder andere met de buurtvisie Nederlandlaan/Luxemburglaan een belangrijke stap gezet. Inwoners waren van begin af aan betrokken bij het opstellen van de visie voor de buurt. Met behulp van verschillende werkvormen konden inwoners met de gemeente en elkaar in gesprek over de toekomstige ontwikkelingen in deze buurt. In het najaar 2023 zijn de resultaten van de evaluatie bekend, deze verwerken we in het participatiebeleid. Als de raad akkoord gaat in het najaar van 2023, start de gemeente begin 2024 met een burgerberaad over het thema Afvalbeleid. Een gelote groep van 150 inwoners stelt een zwaarwegend advies op voor de gemeenteraad over het toekomstige afvalbeleid dat kan rekenen op een breed draagvlak in de stad. Verder gaat per 1 januari 2024 de Omgevingswet in. Het wordt voor inwoners makkelijker om met goede ideeën voor de stad te komen, zonder lange en ingewikkelde procedures. Dit is een kans om de verbinding en betrokkenheid van inwoners bij de stad verder te vergroten.

Speerpunten in 2024: Wat gaan we daarvoor doen?

- Ook in 2024 blijven we inzetten op het behalen van de servicenormen.
- We zetten ambassadeurs dienstverlening in de gehele organisatie in. Dienstverlening is van ons allemaal.
- Het extra personeel dat nodig is voor de piek in het aantal aanvragen van reisdocumenten in 2024 wordt 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.
- Er vindt in 2024 een nieuwe ondernemerspeiling plaats met vragen over de dienstverlening.
- Vanaf 1 januari 2024 extra informatie en beschikbaarheid bij de Omgevingsbalie i.v.m. de invoering van de Omgevingswet.
- Doorontwikkelen participatiebeleid: ervaringen buurtvisies verwerken.
- Organiseren burgerberaad afvalbeleid (onder voorbehoud akkoord raad).

Doelstellingen

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

Servicenormen

In 2024 worden de vastgestelde servicenormen zoveel mogelijk behaald. Of het nu om telefonie, digitale dienstverlening of baliebezoek gaat.

Dienstverlening

In 2024 wordt de visie dienstverlening opnieuw bekeken.

Burgerzaken

Komend jaar is er sprake van een paspoortpiek. De medewerkers zijn hier op voorbereid en hebben de juiste expertise.

Digitalisering

In 2024 kunnen de inwoners alle zaken digitaal regelen met de gemeente. Naast alle digitale mogelijkheden hebben de inwoners ook altijd nog de mogelijkheid om te kiezen voor de papierenweg.

Videobellen wordt geïmplementeerd.

Omgevingswet

Datum van inwerkingtreding van de nieuwe omgevingswet is op 1 januari 2024.

Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

Verbreiding en verbetering participatie

In 2023 is het participatiebeleid verder doorontwikkeld. In 2024 voegen we de ervaringen uit de pilot buurtvisie aan het beleid toe. Participatie is ook belangrijk onderdeel in de processen binnen de omgevingswet die in 2024 wordt ingevoerd.

Inwonersberaad

In het coalitieakkoord is een proef met een inwonersberaad opgenomen. We verwachten in 2024 te starten met deze vergaande vorm van participatie. Onderwerp is het nieuwe afvalbeleid. Eind 2023 besluit de raad hier over.

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 2024 zullen we het platform regelmatig inzetten bij de diverse projecten.

Indicatoren, trendgrafieken en financiën

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

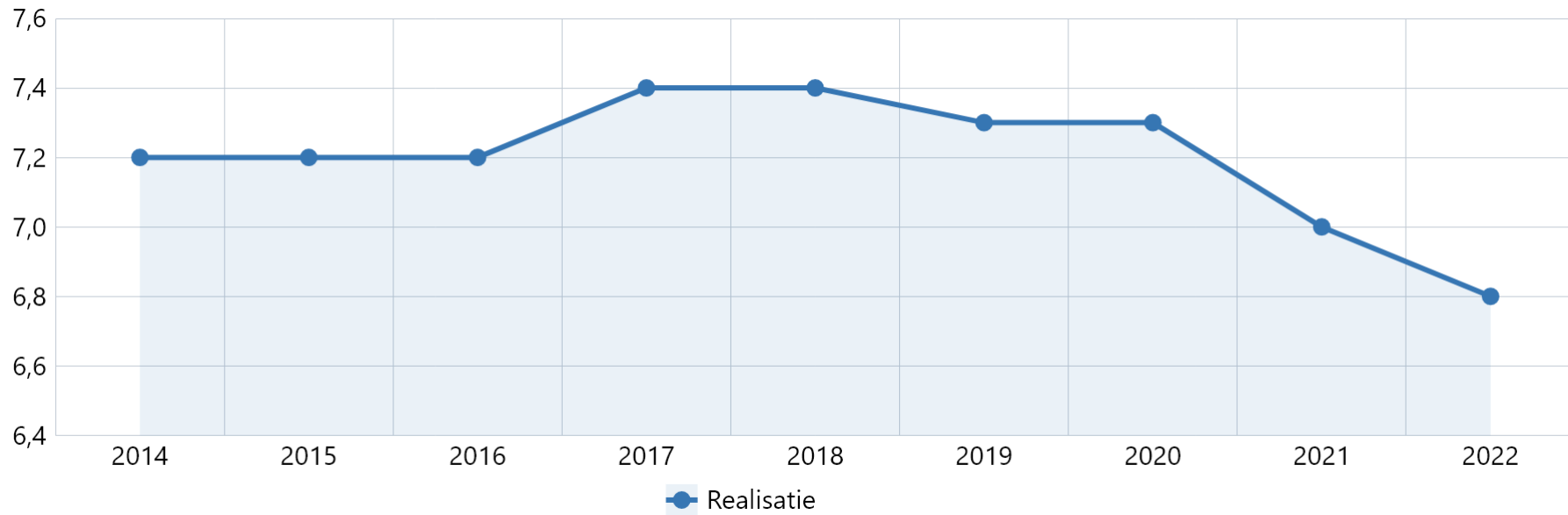
Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening Omschrijving

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

Bron: Stadspeiling

Type	2022	2024	2025	2026	2027
Realisatie	6,8	-	-	-	-
Begroting PB 2024	-	7,4	7,4	7,4	7,4

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening



Bron: Stadspeiling

Toelichting:

De tevredenheid is in 2022 gedaald, vooral door de lange wachttijden. Het doel is dat de dienstverlening in 2024 gemiddeld met een 7,4 wordt beoordeeld. Maatregelen om de wachttijsten bij Wmo en jeugd terug te dringen, moeten hierbij helpen.

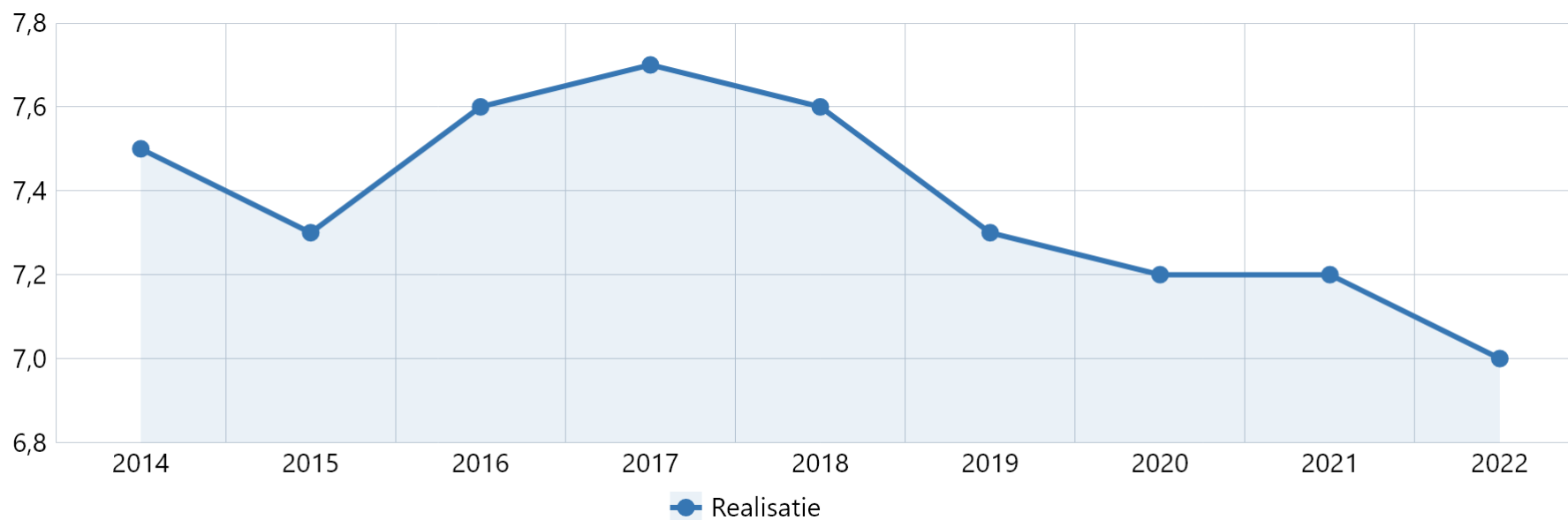
Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten **Omschrijving**

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

Bron: Nederlandse vereniging voor Burgerzaken dashboard dienstverlening

Type	2022	2024	2025	2026	2027
Realisatie	7,0	-	-	-	-
Begroting PB 2024	-	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:

Het digitale aanbod van producten en diensten is steeds verder uitgebreid. Doelstelling is om in 2024 gemiddeld een 7,3 te scoren voor de afhandeling van digitale producten.

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening aan ondernemers Omschrijving

Bron: Ondernemerspeiling

Type	2022	2024	2025	2026	2027
Realisatie	6,2	-	-	-	-
Begroting PB 2024	-	6,9	6,9	6,9	6,9

Toelichting:

De ondernemerspeiling vindt elke twee jaar plaats. De uitkomsten van de peiling 2022 zijn in 2023 bekend gemaakt. In 2024 vindt er een nieuwe peiling plaats.

Financiën

Doelstelling	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027
Continueren klanttevredenheid (6.1)	-2.750.968	-3.945.383	-4.038.098	-4.615.098	-4.782.804

Toelichting:

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

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	2022	2024	2025	2026	2027
Realisatie	6,4	-	-	-	-
Begroting PB 2024	-	7,0	7,0	7,0	7,0

Toelichting:

Onder voorbehoud van akkoord door de gemeenteraad organiseren we in 2024 een burgerberaad. Het onderwerp is het afvalbeleid. Deze nieuwe vorm van participatie is een pilot, waarmee we hopen onze inwoners beter te betrekken.

Eind 2023 is de evaluatie van de buurtvisie af. De aanbevelingen die uit de evaluatie naar voren komen, verwerken we in het participatiebeleid.

We verwachten dat het cijfer voor participatie stijgt naar 7.0.

Financiën

Doelstelling	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027
Bevorderen van de participatie (6.2)	-6.080.325	-6.699.085	-6.632.425	-6.691.483	-6.387.489

Toelichting:

Het budget bestaat uit kosten voor het college, 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

Verkiezingen

De komende jaren zijn er (financiële) onzekerheden op het gebied van de organisatie van de verkiezingen. Er is een aantal ontwikkelingen dat van invloed is, zoals de wens om op meerdere dagen te stemmen (early voting) en de introductie van briefstemmen op verzoek. De kiesraad en het ministerie van BZK willen dat gemeenten nog professioneler en transparanter de werkzaamheden uitvoeren in de aanloop en gedurende de verkiezingsdagen, zodat de verkiezingen vlekkeloos kunnen verlopen en er snel een betrouwbare uitslag komt. Al deze ontwikkelingen, extra eisen en wensen vanuit het ministerie van BZK en kostenstijgingen bij onze leveranciers en overige betrokken partners (drukwerk, huren, cao-onderhandelingen) resulteren in hogere kosten voor het organiseren van verkiezingen.

Het streven van onder andere de kiesraad is om op termijn het verkiezingsproces (gedeeltelijk of volledig) digitaal te laten plaatvinden, maar dat gaat nog jaren duren eer dit gerealiseerd is. Tot die tijd blijft het papieren proces juridisch leidend.

Omgevingswet

Het uitgangspunt dat de Omgevingswet minimaal budgettair neutraal ingevoerd kan worden is achterhaald. In de Perspectiefnota's 2023 en 2024 is vanaf 2026 jaarlijks een structurele lastenverzwaring opgenomen van € 494.000. Verwacht wordt dat een verdere lastenverzwaring optreedt. Dit heeft onder andere te maken met:

- een lager startniveau van het DSO bij de inwerkingtreding van de wet;
- uitgestelde opleverdatums van de kerninstrumenten en systemen;
- de overgedragen taken van ketenpartners zonder of met ontoereikend budget;
- extra kosten die niet allemaal kunnen worden verhaald of worden gecompenseerd vanuit het rijk.

De koepelorganisaties (rijk, IPO, VNG) hebben onderzoeken uitgevoerd naar de verwachte financiële ontwikkelingen. Deze onderzoeken worden één en vijf jaar na invoering van de Omgevingswet opnieuw uitgevoerd om de kostenontwikkeling te volgen. Het is nog niet bekend of en in welke mate gemeenten gecompenseerd worden, als de kosten voor gemeenten hoger blijken te zijn.

Beleidswijzigingen

Leernetwerk Toekomstbestendige New Towns

Het leernetwerk vormt een bruikbare ingang om bij medeoverheden te kunnen lobbyen voor steun voor de New Towns. Het doel is hierbij in eerste instantie om meer kennis en inzicht op te doen om onze gemeenten toekomstbestendig te kunnen ontwikkelen. Daarnaast willen we met de lobby de kans op succes vergroten bij aanvragen voor generieke programma's, zoals het Volkshuisvestingsfonds en bijdragen aan het ontwikkelen van specifieke steun op nationaal en regionaal niveau voor New Towns.

Bedragen x € 1.000

Nieuw beleid	2024	2025	2026	2027
Leernetwerk Toekomstbestendige New Towns	40	0	0	0
Saldo	40	0	0	0

Financieel samengevat: Wat mag het kosten?

Programma 6. Dienstverlening en participatie	Jaarrekening 2022	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027
Baten	6.265.197	7.996.309	8.450.574	6.548.488	6.219.488	6.219.488
Lasten	-15.780.706	-16.827.602	-19.095.042	-17.219.011	-17.526.069	-17.389.781
Resultaat	-9.515.510	-8.831.293	-10.644.468	-10.670.523	-11.306.581	-11.170.293

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/>