

Bijlage College producten, kosten en prestatie



Inleiding Bijlage college

Deze bijlage is toegevoegd naar aanleiding van de motie 'Inzicht in verschillen' (1907-12). Van gemiddelde tevredenheidsindicatoren die niet zijn uitgesplitst, zijn geen of onvoldoende gegevens beschikbaar om deze weer te geven. Meer informatie en meetfactoren zijn te vinden in publicaties die via de gemeentelijke website bereikbaar zijn: www.zoetermeer.incijfers.nl.

Voor onderstaande indicatoren zijn voldoende gegevens beschikbaar om de spreiding van scores weer te geven.

Programma 1 Onderwijs, economie en Arbeidsparticipatie

Gerealiseerd resultaat

Bedragen x €1.000

Programma 1 Onderwijs, economie en arbeidsparticipatie	lasten	baten	Begroting 2021 jaarrekening (lasten en baten)	lasten	baten	Rekening 2021
Bijdragen aan maatwerk in spelen en leren (1.1)						
400.01 Onderwijshuisvesting	-9.945	1.747	-8.198	-9.950	1.476	-8.473
480.01 Lokaal onderwijsbeleid	-4.700	1.533	-3.168	-4.500	1.042	-3.458
480.04 Onderwijsachterstanden	-5.103	4.479	-623	-4.588	3.791	-797
480.07 Leerlingenvervoer	-1.254	0	-1.254	-1.180	2	-1.178
Totaal Bijdragen aan maatwerk in spelen en leren (1.1)	-21.001	7.759	-13.242	-20.217	6.311	-13.906
Beperken uitval in het onderwijs (1.2)						
480.06 Voortijdig schoolverlaten	-1.765	428	-1.336	-1.631	451	-1.181
480.08 Zorgstructuur onderwijs	-509	114	-395	-469	149	-320
482.02 Onderwijs-arbeidsmarkt/ volwasseneducatie	-237	0	-237	-131	0	-131
Totaal Beperken uitval in het onderwijs (1.2)	-2.510	542	-1.968	-2.231	600	-1.632
Bevorderen van een beter vestigings- en ondernemersklimaat (1.3)						
310.15 Economische ontwikkeling	-1.971	895	-1.076	-1.657	471	-1.186
310.25 Beheer warenmarkten	-166	134	-32	-140	91	-49
Totaal Bevorderen van een beter vestigings- en ondernemersklimaat (1.3)	-2.138	1.030	-1.108	-1.797	562	-1.236
Bevorderen groei werkgelegenheid (1.4)						
310.15 Economische ontwikkeling	-364	0	-364	-299	6	-293
Totaal Bevorderen groei werkgelegenheid (1.4)	-364	0	-364	-299	6	-293
Stimuleren duurzame arbeidsparticipatie (1.5)						
482.02 Onderwijs-arbeidsmarkt/ volwasseneducatie	-1.302	1.173	-129	-1.226	1.175	-51
610.01 Participatie	-13.499	79	-13.420	-11.634	143	-11.491
611.03 Wet sociale werkvoorziening	-7.990	0	-7.990	-7.841	0	-7.841
Totaal Stimuleren duurzame arbeidsparticipatie (1.5)	-22.790	1.251	-21.539	-20.701	1.318	-19.382
Voorzien in noodzakelijke middelen van bestaan (1.6)						
610.02 Hoogwaardig handhaven	-1.307	945	-362	-1.059	1.396	338

Programma 1 Onderwijs, economie en arbeidsparticipatie	lasten	baten	Begroting 2021 jaarrekening (lasten en baten)	lasten	baten	Rekening 2021
610.03 Inkomensondersteunende voorzieningen	-60.800	48.360	-12.440	-67.905	55.354	-12.551
920.01 Kwijtschelding van belastingen	-1.547	0	-1.547	-1.514	131	-1.383
Totaal Voorzien in noodzakelijke middelen van bestaan (1.6)	-63.654	49.305	-14.349	-70.478	56.881	-13.597
Totaal programma	-112.457	59.888	-52.570	-115.724	65.677	-50.046

1.1 Bijdragen aan maatwerk in spelen en leren

Leerwinst doelgroeppeuters VVE taal (Realisatie 2021)

Bron: Monitor VVE Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	51 %	51 %
Realisatie	67 %	32 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De sluiting van de voorschoolse voorzieningen heeft veel invloed gehad op de peuters. Dit is terug te zien in een lager percentage leerwinst op het onderdeel taal. Een belangrijke kanttekening is dat van veel peuters de juiste toetsgegevens ontbraken. Om het resultaat te kunnen meten zijn gegevens van twee toetsmomenten nodig. In veel gevallen waren een of beide toetsen niet afgenomen, door onder andere de coronasluiting en personele problemen. Ook zijn de aanbieders in 2021 overgestapt op een andere manier van monitoren van de resultaten, namelijk via het kindvolgsysteem Kijk! Ook deze overstap heeft invloed op de resultaten. Het onderwijs monitort al een paar jaar op basis van dit kindvolgsysteem. Tijdens de overstap in het onderwijs werden ook lagere percentages meer dan gemiddelde leerwinst behaald.

Leerwinst doelgroeppeuters VVE rekenen (Realisatie 2021)

Bron: Monitor VVE Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	51 %	51 %
Realisatie	61 %	33 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De coronasluiting heeft ook invloed gehad op de behaalde leerwinst op het onderdeel rekenen. Een belangrijke kanttekening is dat van veel peuters de juiste toetsgegevens ontbraken. Om het resultaat te kunnen meten zijn gegevens van twee toetsmomenten nodig. In veel gevallen waren een of beide toetsen niet afgenomen, door onder andere de coronasluiting en personele problemen. Ook zijn de aanbieders in 2021 overgestapt op een andere manier van monitoren van de resultaten, nl via het kindvolgsysteem Kijk! Ook deze overstap heeft invloed op de resultaten. Het onderwijs monitort al een paar jaar op basis van dit kindvolgsysteem. Tijdens de overstap in het onderwijs werden er ook lagere percentages meer dan gemiddelde leerwinst behaald.

Leerwinst doelgroepkleuters VVE taal (Realisatie 2021)

Bron: Monitor VVE Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	41 %	41 %
Realisatie	44 %	39 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Het streven is dat 40% van de kleuters met onderwijsachterstanden een meer dan gemiddelde leerwinst behaald gedurende het schooljaar. Dit percentage is in 2021 niet behaald. Rekening houdend met de coronasluiting en het effect dat dit heeft gehad op de kleuters, zijn wij tevreden met het behaalde resultaat.

Leerwinst doelgroepkleuters VVE rekenen (Realisatie 2021)

Bron: Monitor VVE Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	41 %	41 %
Realisatie	44 %	34 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Het streven is dat minimaal 40% van de kleuters met onderwijsachterstanden een meer dan gemiddelde leerwinst behaald gedurende een schooljaar. Dit percentage is in 2021 niet behaald. De tijdelijke sluiting van de scholen lijkt meer invloed gehad te hebben op de behaalde resultaten voor rekenen, dan voor taal.

1.2 Beperken uitval in het onderwijs

Succesvolle plaatsing maatwerktraject (Realisatie 2021)

Bron: Jaarverslag Leerplicht/RMC

Type	2020	2021
Begroting	87 %	87 %
Realisatie	92 %	88 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Door de lockdowns was het iets lastiger dan vorig jaar om jongeren op maatwerktrajecten te plaatsen. Maar door inzet van ketenpartners toch mooi resultaat behaald.

1.5 Stimuleren duurzame arbeidsparticipatie

Aantal bijstandsuitkeringen in % van de Zoetermeerse beroepsbevolking (Realisatie 2021)

Bron: Suites4-Sociaal

Type	2020	2021
Begroting	4,5 %	4,5 %
Realisatie	4,0 %	3,6 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Door de geringe instroom als gevolg van de corona steunmaatregelen en de booming arbeidsmarkt

% Van de uitstroom dat binnen 1 jaar weer instroomt (terugvalpercentage) (Realisatie 2021)

Bron: Domein/CBS

Type	2020	2021
Begroting	25 %	25 %
Realisatie	11 %	10 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Het is gelukt om meer kandidaten duurzaam te laten uitstromen

1.6 Voorzien in noodzakelijke middelen van bestaan

Aantal unieke klanten dat bijzondere bijstand ontvangt (Realisatie 2021)

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2020	2021
Begroting	2.300	2.300
Realisatie	2.022	2.627

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Mede door geringe ondersteuningsacties is aantal unieke klanten gestegen

Aantal personen met een Zoetermeerpas (Realisatie 2021)

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2020	2021
Begroting	11.500	11.500
Realisatie	8.162	9.059

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Het begrote aantal is weliswaar niet gehaald, maar realisatie is wel hoger dan in 2020. De voorlichtingscampagne van de digitale Zoetermeerpas was succesvol.

Aantal personen met collectieve ziektekosten verzekering minima (Realisatie 2021)

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2020	2021
Begroting	5.100	5.100
Realisatie	4.411	4.325

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Mede als gevolg van de lagere gemeentelijke bijdragen hebben minder mensen gekozen voor deze verzekering

Aantal unieke personen individuele inkomenstoeslag (Realisatie 2021)

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2020	2021
Begroting	1.300	1.300
Realisatie	1.462	1.401

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Er kwalificeerden zich meer mensen dan begroot voor deze toeslag

Opgelegde maatregelen (Realisatie 2021)

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2020	2021
Begroting	150	-
Realisatie	92	108

Toelichting

Doel gehaald: Gegeven is nog niet bekend

Toelichting:

Beperken instroom preventiequote (Realisatie 2021)

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2020	2021
Begroting	40 %	40 %
Realisatie	50 %	37 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Van de lagere instroom, met relatief grotere afstand, konden er minder mensen in de aanvraagfase aan het werk geholpen worden

Aantal opgelegde boeten (Realisatie 2021)

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2020	2021
Begroting	150	150
Realisatie	49	45

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Met een dalend bestand is het aantal begrote boeten te hoog gebleken

% Van de doelgroep met Kwijtschelding (Realisatie 2021)

Bron: Belastingadministratie

Type	2020	2021
Begroting	82 %	82 %
Realisatie	76 %	69 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: in 2020 waren uitzonderlijk veel kwijtscheldingsverzoeken ,25% meer dan in voorgaande jaren. In 2021 was meer in lijn met jaren voor 2020.

Aantal fraudezaken (Realisatie 2021)

Bron: Liaan

Type	2020	2021
Begroting	200	200
Realisatie	283	304

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Licht hoger dan realisatie 2020 en ruim hoger dan begroot

Aantal beëindigingen als gevolg van handhaving (Realisatie 2021)

Bron: Liaan

Type	2020	2021
Begroting	148	90
Realisatie		79

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Licht minder dan begroot

Programma 2 Samen leven en ondersteunen

Gerealiseerd resultaat

Bedragen x €1.000

Programma 2 Samen leven en ondersteunen	lasten	baten	Begroting 2021 jaarrekening (lasten en baten)	lasten	baten	Rekening 2021
Bevorderen vroegtijdige, toegankelijke, passende en effectieve jeugdhulp (2.1)						
671.01 Universele preventie jeugd	-3.936	0	-3.936	-3.905	0	-3.905
671.02 Selectieve preventie jeugd	-2.059	0	-2.059	-1.957	50	-1.907
671.03 Maatwerk jeugd	-3.418	0	-3.418	-3.220	13	-3.207
671.04 Specialistische jeugdhulp	-54.555	49	-54.506	-56.694	301	-56.393
682.01 Jeugd voorzieningen	0	0	0	0	0	0
Totaal Bevorderen vroegtijdige, toegankelijke, passende en effectieve jeugdhulp (2.1)	-63.968	49	-63.919	-65.776	364	-65.412
Langer zelfstandig wonen (2.2)						
662.01 Wmo maatwerk	-33.478	861	-32.617	-31.766	1.710	-30.056
Totaal Langer zelfstandig wonen (2.2)	-33.478	861	-32.617	-31.766	1.710	-30.056
Bevorderen gezondheid, veiligheid en welbevinden (2.3)						
670.04 Wmo preventie	-217	0	-217	-223	0	-223
714.01 Gezondheidszorg	-1.542	0	-1.542	-1.502	-19	-1.521
Totaal Bevorderen gezondheid, veiligheid en welbevinden (2.3)	-1.759	0	-1.759	-1.725	-19	-1.744
Meedoen naar vermogen, ongeacht aard van de beperking (2.4)						
670.01 Wmo algemene voorziening	-10.278	6	-10.271	-9.941	10	-9.930
670.05 Wmo maatschappelijke zorg	-1.250	444	-806	-1.054	588	-466
Totaal Meedoen naar vermogen, ongeacht aard van de beperking (2.4)	-11.528	450	-11.078	-10.995	599	-10.396
Totaal programma	-110.733	1.361	-109.373	-110.262	2.654	-107.608

2.1 Bevorderen vroegtijdige, toegankelijke, passende en effectieve jeugdhulp

Aantal unieke jeugdigen 0-23 jaar dat niet vrij toegankelijke jeugdhulp ontvangt (Realisatie 2021)

Bron: Datawarehouse Z'meer

Type	2020	2021
Begroting	4.454	4.300
Realisatie	4.310	4.648

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Voor het eerst sinds een aantal jaar stijgt het aantal unieke jeugdigen met jeugdhulp. Dit wordt veroorzaakt door een hogere instroom van jeugdigen in 2021, evenals een toename van het aantal jeugdigen dat opnieuw jeugdhulp nodig heeft (de zgn. herintreders).

% Jeugdigen dat niet vrij toegankelijke jeugdhulp ontvangt tov tot jeugdigen 0-18 jaar Z'meer (Realisatie 2021)

Bron: CBS

Type	2020	2021
Begroting	15,3	14,8
Realisatie	13,2	15,1

Toelichting

Doel gehaald: N.t.b.

Toelichting: De gegevens van het CBS over 2021 zijn nog niet beschikbaar.

Bereik basispakket JGZ (Realisatie 2021)

Bron: Verantwoording JGZ

Type	2020	2021
Begroting	87	87
Realisatie	87	85

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Het bereik van de Stichting Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West is wisselend voor de verschillende leeftijdsgroepen. Voor de groep 0-4 jaar is het bereik gemiddeld 84,7%. Voor de leeftijdsgroep 4-18 jaar is het bereik gemiddeld 19,6%.

Reden voor het lagere bereik is dat het werk ook het afgelopen jaar als gevolg van de COVID-19-pandemie deels heeft stilgelegen. Met name in de schoolgaande leeftijd is het bereik lager door het sluiten van de scholen en de wisselende coronamaatregelen in 2021. In de leeftijdscategorie 4-12 jaar is de focus gelegd op jeugdigen die zorgbehoevend waren.

2.2 Langer zelfstandig wonen

% Klanten dat (zeer) tevreden is over de kwaliteit van de Hulp bij het Huishouden (Realisatie 2021)

Bron: CEO

Type	2020	2021
Begroting	85 %	85 %
Realisatie	74 %	73 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Er is geen eenduidige oorzaak aan te wijzen waarom de realisatie in 2021 lager is dan in 2020.

Aantal unieke klanten met een Wmo-maatwerkvoorziening (Realisatie 2021)

Bron: Gemeentelijke monitor Sociaal Domein

Type	2020	2021
Begroting	6.820	6.820
Realisatie	9.500	8.548

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Het aantal unieke klanten met een Wmo-maatwerkvoorziening is in 2021 lager dan begroot, omdat de aflopende indicaties van de voorzieningen ondersteuning thuis (begeleiding en dagbesteding) niet meer zijn verlengd sinds de start van het samenwerkingsverband InZet. Klanten zijn deels overgegaan naar InZet. Daarnaast zijn de klanten met een vrij inzetbare voorziening ook overgedragen aan InZet per 1 mei 2021.

Aantal multiprobleem-huishoudens waar zorgcoördinatie is geweest (Realisatie 2021)

Bron: Wijkzorgnetwerken

Type	2020	2021
Begroting	120	120
Realisatie	129	125

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Naar verwachting behaald.

Aantal meldingen fraude en onrechtmatigheden in afwachting van onderzoek (Realisatie 2021)

Bron: Suite (cliënt niveau) / Cognos

Type	2020	2021
Begroting	35	35
Realisatie	62	103

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Het aantal meldingen over fraude en onrechtmatigheid neemt toe.

% Meldingen fraude of onrechtmatigheden dat is afgehandeld (Realisatie 2021)

Bron: Suite (cliënt niveau)/Bestand zorgaanbiederniveau

Type	2020	2021
Begroting	40 %	40 %
Realisatie	188 %	83 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Boven verwachting behaald.

% Onderzochte fraude- en onrechtmatigheidsmeldingen dat heeft geleid tot rechtsgevolg (Realisatie 2021)

Bron: Suite

Type	2020	2021
Begroting	60 %	60 %
Realisatie	51 %	36 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Een negatief advies van de toezichthouders op basis van hun onderzoek wordt niet altijd overgenomen en leidt dan niet tot rechtsvervolg.

2.4 Meedoen naar vermogen, ongeacht aard van de beperking

Aantal mensen dat gebruik gemaakt heeft van recreatieve dagbesteding (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente

Type	2020	2021
Begroting	480	480
Realisatie	500	332

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Vanaf 1 mei 2021 valt recreatieve dagbesteding onder inZet en zijn er geen nieuwe indicaties meer afgegeven, daarom is de realisatie in 2021 afgenomen.

Aantal mensen dat gebruik gemaakt heeft van arbeidsmatige dagbesteding (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente

Type	2020	2021
Begroting	100	100
Realisatie	134	128

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: De bestaande indicaties voor arbeidsmatige dagbesteding zijn in 2021 veelal tijdelijk verlengd, omdat inZet nog niet in staat was alle cliënten over te nemen.

Aantal mensen dat gebruik heeft gemaakt van cliëntondersteuning (Realisatie 2021)

Bron: Palet Welzijn en MEE

Type	2020	2021
Begroting	1.330	1.340
Realisatie	1.591	758

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De realisatie heeft betrekking op de periode tot 1 mei 2021. Vanaf dat moment is cliëntondersteuning onderdeel geworden van inZet.

Programma 3 Leefbaarheid, duurzaam en groen

Gerealiseerd resultaat

Bedragen x €1.000

Programma 3 Leefbaarheid, duurzaam en groen	lasten	baten	Begroting 2021 jaarrekening (lasten en baten)	lasten	baten	Rekening 2021
Bevorderen duurzame ontwikkeling (3.1)						
721.19 Afvalinzameling	-11.243	16.074	4.830	-11.878	16.790	4.912
723.36 Milieubeleid	-4.082	2.119	-1.963	-4.061	2.462	-1.598
Totaal Bevorderen duurzame ontwikkeling (3.1)	-15.325	18.193	2.867	-15.939	19.253	3.314
Behouden kwaliteit openbare ruimte (3.2)						
721.29 Openbare hygiëne, ongediertebestrijding	0	0	0	0	0	0
722.18 Beheer en onderhoud van riolering	0	0	0	0	0	0
810.18 Algemeen beheer	-2.901	10	-2.891	-3.118	4	-3.114
810.28 Dagelijks beheer en klein onderhoud	-17.019	750	-16.269	-16.457	653	-15.804
810.38 Exploitaties	-6.707	10.666	3.959	-5.862	9.229	3.366
810.48 Groot onderhoud	-8.062	0	-8.062	-7.302	39	-7.263
922.33 Algemene baten en lasten stadsbeheer	140	0	140	343	0	343
Totaal Behouden kwaliteit openbare ruimte (3.2)	-34.549	11.425	-23.124	-32.397	9.925	-22.473
Totaal programma	-49.875	29.618	-20.257	-48.336	29.177	-19.159

3.1 Bevorderen duurzame ontwikkeling

Totaal aantal MW vermogen wind energie (Realisatie 2021)

Bron: klimaatmonitor

Type	2020	2021
Begroting	9	9
Realisatie	9	9

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting:

Geïnstalleerd vermogen in zonne- en windenergie in kWh (x 1.000) (Realisatie 2021)

Bron: klimaatmonitor databank

Type	2020	2021
Begroting	37,5	50,5
Realisatie	40,9	50,0

Toelichting

Doel gehaald: N.v.t.

Toelichting: De cijfers over 2021 zijn nog niet gepubliceerd.

Jaarlijks energieverbruik in Zoetermeer, energieverbruik gebouwde omgeving per inwoner in Giga-Joule (GJ) (Realisatie 2021)

Bron: klimaatmonitor databank

Type	2020	2021
Begroting	28,50	30,26
Realisatie	30,10	29,80

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: De beoogde afname van het energieverbruik per inwoner laat al een aantal jaar op rij een afname zien.

Aandeel duurzame energie % (in Zoetermeer opgewekte elektriciteit) (Realisatie 2021)

Bron: klimaatmonitor databank

Type	2020	2021
Begroting	5,50 %	5,00 %
Realisatie	5,80 %	7,60 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Het aantal windmolens is al een aantal jaar ongewijzigd, waarmee de stijging van de duurzaam opgewekte elektriciteit volledig is toe te schrijven aan de uitbreiding van het aantal zonnepanelen.

Hoogte van de afvalstoffenheffing in euro's (Realisatie 2021)

Bron: Legesverordening

Type	2020	2021
Begroting	-	270,5
Realisatie	270,6	283,9

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Als gevolg van nieuwe aanbestedingen en twee technische aanpassingen (minder woningen en lagere rente) is de afvalstoffenheffing 2021 verhoogd met € 10. Daarnaast is het tarief geïndexeerd met het algemene stijgingspercentage van 1,2%.

% Inwoners dat (zeer) tevreden is over de afvalinzameling (Realisatie 2021)

Bron: CEO

Type	2020	2021
Begroting	85 %	85 %
Realisatie	74 %	73 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: 21,3 % van de inwoners is zeer tevreden en 64,7% van de inwoners tevreden.

Hoeveelheid gescheiden textiel per inwoner per jaar in kilogrammen (Realisatie 2021)

Bron: Gemeentelijke database

Type	2020	2021
Begroting	4,2	4,3
Realisatie	4,2	3,7

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Mogelijke verklaring is dat mensen minder nieuwe kleding hebben aangeschaft en daardoor minder hebben weggegooid als gevolg van winkelsluitingen in de COVID-19 periode.

Hoeveelheid gescheiden glas per inwoner per jaar in kilogrammen (Realisatie 2021)

Bron: Gemeentelijke database

Type	2020	2021
Begroting	17,2	19,2
Realisatie	19,1	18,4

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: de hoeveelheid glas opgehaald in 2021 ligt onder het niveau van 2020, maar boven het meerjarige gemiddelde. Door COVID-19 effect is op basis van het resultaat in 2020 de begroting van 2021 hoog ingeschat. In 2020 zijn mensen meer thuis geweest en daardoor is er thuis meer gedronken en is meer glasafval ontstaan. In 2021 zijn restaurants vaker open geweest, waardoor mensen weer meer buiten de deur zijn gaan eten en drinken.

Hoeveelheid gescheiden oud papier en karton per inwoner per jaar in kilogrammen (Realisatie 2021)

Bron: Gemeentelijke database

Type	2020	2021
Begroting	38,8	39,3
Realisatie	39,2	37,3

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: de hoeveelheid papier loopt de afgelopen jaren steeds verder terug. Dit effect is vooral door minder gebruik van papier door bewoners. Daar tegenover is er meer karton als gevolg van web-aankopen. Het gewicht van papier en karton neemt af, maar het volume neemt toe.

Hoeveelheid gescheiden PBD per inwoner per jaar in kilogrammen (Realisatie 2021)

Bron: Gemeentelijke database

Type	2020	2021
Begroting	7,4	8,9
Realisatie	8,8	9,2

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Elk jaar groeit de hoeveelheid gescheiden PBD van het restafval. Ook voor 2021 is dit het geval.

Hoeveelheid gescheiden GFT per inwoner per jaar in kilogrammen (Realisatie 2021)

Bron: Gemeentelijke database

Type	2020	2021
Begroting	58	59
Realisatie	58	57

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: bij vergelijk van het resultaat van 2021 met de begroting van 2021 hebben we het doel niet gehaald. De hoogte bij de begroting 2021 is gesteld aan de hand van resultaat uit 2020. In 2020 was i.v.m. COVID-19 de hoeveelheid hoger dan het meerjarig resultaat. Ook kan een bijzonder groeizaam jaar bijdragen aan meer GFT in een betreffend jaar. Het resultaat in 2021 ligt nog iets boven het meerjarig niveau.

3.2 Behouden kwaliteit openbare ruimte

De effectindicatoren voor de doelstelling Behouden kwaliteit openbare ruimte zijn gehaald. Uit de Stadspeiling blijkt dat 90% van de inwoners tevreden is over de kwaliteit van de openbare ruimte en dat 96% van de openbare ruimte dat op het afgesproken kwaliteitsniveau zit. Beide op 1% lager gewaardeerd dan in 2020. De waardering voor de groene kwaliteit van Zoetermeer is echter constant op een 7,7 gewaardeerd.

Uit de objectieve Quickscan beeldmetingen (4 x per jaar) blijkt dat het gerealiseerde kwaliteitsniveau op niveau B (basis) voor winkelcentra, hoofdinfrastructuur, woongebieden en recreatiegebieden ligt. De kwaliteit van Bedrijventerreinen ligt daar vlak onder met een niveau C (laag). Voor onder andere verhardingen, kunstwerken en bomen vinden ook technische inspecties plaats die een specifiekere indruk van de technische kwaliteit en onderhoudsbehoefte geven.

Quickscan rapportage 2021

Kwaliteitsniveau verharding (Realisatie 2021)

Bron: Quicksan

Type	2020	2021
Begroting	100 %	90 %
Realisatie	97 %	95 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Resultaat van vier quickscans betreft de beeldmeetlatten voor asfalt en elementen verharding (rijbaan, fietspad en voetpad) en markeringen. De verantwoording is volgens de contractuele verplichtingen voor het onderhoud van de openbare ruimte. Voor verhardingen vindt ook een 2-jaarlijkse technische inspectie plaats die een specifieke indruk van de technische kwaliteit geeft.

Kwaliteitsniveau meubilair (Realisatie 2021)

Bron: Quicksan

Type	2020	2021
Begroting	100 %	90 %
Realisatie	98 %	96 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Resultaat van vier quickscans betreft de beeldmeetlatten voor afvalbakken, banken, speelelementen en verlichting, masten. De verantwoording is volgens de contractuele verplichtingen voor het onderhoud van de openbare ruimte.

Kwaliteitsniveau groen (Realisatie 2021)

Bron: Quicksan

Type	2020	2021
Begroting	100 %	90 %
Realisatie	94 %	92 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Resultaat van vier quickscans betreft de beeldmeetlatten voor bomen, beplanting, hagen en vlak gras. De verantwoording is volgens de contractuele verplichtingen voor het onderhoud van de openbare ruimte. Voor bomen vinden ook technische inspecties (3-jaarlijkse boomveiligheidscontrole (BVC)) plaats die een specifieke indruk van de technische kwaliteit geeft.

Kwaliteitsniveau verzorging (Realisatie 2021)

Bron: Quickscan

Type	2020	2021
Begroting	100 %	90 %
Realisatie	98 %	97 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: resultaat van vier quickscans betreft de beeldmeetlatten voor zwerfafval, graffiti en onkruid. De verantwoording is volgens de contractuele verplichtingen voor het onderhoud van de openbare ruimte.

Programma 4 Vrije tijd

Gerealiseerd resultaat

Bedragen x €1.000

Programma 4 Vrije tijd	lasten	baten	Begroting 2021 jaarrekening (lasten en baten)	lasten	baten	Rekening 2021
Bevorderen laagdrempelig toegankelijke culturele en sportvoorzieningen (4.1)						
530.02 Exploitatie sportaccommodaties	-5.908	3.603	-2.305	-5.861	2.889	-2.972
540.03 Cultuur	-7.418	0	-7.418	-7.038	40	-6.998
540.04 Beeldende kunst in de openbare ruimte	-462	0	-462	-467	0	-467
560.38 Natuur- en milieu-educatieve voorzieningen	-2.020	248	-1.772	-1.898	149	-1.749
630.02 Welzijnsaccommodaties	-3.474	4.412	938	-3.094	3.770	677
Totaal Bevorderen laagdrempelig toegankelijke culturele en sportvoorzieningen (4.1)	-19.282	8.263	-11.019	-18.357	6.848	-11.509
Bevorderen levendige stad (4.2)						
002.31 Evenementen	-845	0	-845	-598	0	-598
530.04 Vrijetijds-, sport- en spelontwikkeling	-1.552	66	-1.486	-1.491	81	-1.410
530.05 Strategisch beleid sport	-312	0	-312	-1.043	932	-111
540.03 Cultuur	-2.705	0	-2.705	-3.293	0	-3.293
540.04 Beeldende kunst in de openbare ruimte	-126	0	-126	-115	0	-115
541.16 Monumentenbeleid	-257	0	-257	-228	0	-228
Totaal Bevorderen levendige stad (4.2)	-5.798	66	-5.732	-6.768	1.012	-5.756
Totaal programma	-25.080	8.329	-16.751	-25.126	7.860	-17.266

4.1 Bevorderen laagdrempelig toegankelijke culturele en sportvoorzieningen

Waardering Bibliotheek (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	8,0	8,0
Realisatie	8,1	8,1

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: De Bibliotheek heeft enorme hinder ondervonden door de coronamaatregelen. Zij hebben slechts beperkt activiteiten kunnen laten plaatsvinden.

Waardering CKC (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	7,9	7,9
Realisatie	8,1	7,8

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Geen toelichting.

Waardering Cultuurpodium Boerderij (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	8,0	8,0
Realisatie	8,0	7,8

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De Boerderij is zwaar getroffen door de coronamaatregelen. Zij hebben slechts beperkt voorstellingen kunnen laten plaatsvinden.

Waardering Stadstheater (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	8,0	8,0
Realisatie	8,2	8,1

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Het Stadstheater is zwaar getroffen door de coronamaatregelen. Zij hebben slechts beperkt voorstellingen kunnen laten plaatsvinden.

Waardering Museum De Voorde (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	7,3	7,4
Realisatie	7,0	7,0

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Het museum is zwaar getroffen door de coronamaatregelen. Zij zijn slechts beperkt open geweest.

Waardering Franx (voorheen Terra Art Projects) (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	7,6	7,7
Realisatie	7,8	7,3

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Franx is – naast de beperkende maatregelen – ook een periode dicht geweest als gevolg van de verhuizing naar de nieuwe locatie aan de Vlamingstraat.

Waardering Filmhuis Cameo (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	7,5	7,5
Realisatie	7,7	7,6

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Filmhuis Cameo geeft haar voorstellingen in het Stadstheater. Ook zij hebben te maken gehad met de geldende COVID-19 maatregelen.

Waardering ZFM (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	7,6	7,6
Realisatie	7,2	7,3

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Geen toelichting. ZFM is uitermate tevreden met de score van 7,3.

Waardering zwembaden (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	5,5	5,5
Realisatie	4,8	4,7

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Sinds het moment dat er in Zoetermeer geen recreatief zwembad meer is, is de waardering voor het de zwembaden onvoldoende. Dit jaar is de

waardering nog iets gezakt, dit is in lijn met andere sportvoorzieningen die dit jaar iets lager zijn gewaardeerd dan het jaar ervoor. Een mogelijke verklaring is dat de sportvoorzieningen door corona op meerdere momenten niet of beperkt toegankelijk waren.

Waardering sportverenigingen (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	7,5	7,5
Realisatie	7,7	7,3

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Sportverenigingen zijn zwaar getroffen door de coronamaatregelen. Zij zijn slechts beperkt open geweest.

Waardering stadsboerderijen (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	7,5	7,5
Realisatie	8,0	8,1

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Geen toelichting.

4.2 Bevorderen levendige stad

Aantal evenementen (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente

Type	2020	2021
Begroting	69	69
Realisatie	0	24

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Door de pandemie zijn veel evenementen niet doorgegaan.

Aantal uitleningen bibliotheek (Realisatie 2021)

Bron: Aangeleverd Bibliotheek

Type	2020	2021
Begroting	725.000	725.000
Realisatie	516.593	405.174

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Door de coronamaatregelen waren er beperkte mogelijkheden om boeken uit te lenen.

CKC en partners leerling contracturen (Realisatie 2021)

Bron: Aangeleverd CKC

Type	2020	2021
Begroting	184.000	184.000
Realisatie	110.000	99.679

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Door de pandemie zijn veel activiteiten niet doorgegaan.

Aantal deelnemers CKC en partners (Realisatie 2021)

Bron: Aangeleverd CKC

Type	2020	2021
Begroting	27.500	27.500
Realisatie	18.000	11.043

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Door de pandemie zijn veel activiteiten niet doorgegaan.

Aantal bezoekers Boerderij (Realisatie 2021)

Bron: Aangeleverd Cultuurpodium Boerderij

Type	2020	2021
Begroting	55.000	55.000
Realisatie	12.942	5.915

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Poppodium Boerderij is door de coronamaatregelen slechts enkele weken opgesteld geweest voor voorstellingen.

Aantal bezoekers Stadtheater (Realisatie 2021)

Bron: Aangeleverd Stadstheater

Type	2020	2021
Begroting	115.000	115.000
Realisatie	30.361	18.804

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Het Stadstheater is door de coronamaatregelen slechts enkele weken opgesteld geweest voor voorstellingen.

Aantal bezoekers Museum De Voorde (Realisatie 2021)

Bron: Aangeleverd De Voorde

Type	2020	2021
Begroting	25.000	25.000
Realisatie	7.781	4.973

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Het museum is lange tijd vanwege de beperkende maatregelen gesloten geweest in 2021.

Aantal bezoekers Franx (voorheen Terra Art Projects) (Realisatie 2021)

Bron: Aangeleverd Terra Art Projects

Type	2020	2021
Begroting	3.200	9.000
Realisatie	946	800

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Het museum is lange tijd gesloten geweest vanwege een verhuizing naar een nieuwe locatie en vanwege de beperkende maatregelen.

Aantal bezoekers Filmhuis Cameo (Realisatie 2021)

Bron: Aangeleverd Filmhuis Cameo

Type	2020	2021
Begroting	5.500	5.500
Realisatie	2.020	2.629

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: In 2021 was het Filmhuis of dicht of beperkt toegankelijk (40 bezoekers).

Bezoeken wijkgerichte sportactiviteiten kinderen (Realisatie 2021)

Bron: Registratie VT

Type	2020	2021
Begroting	80.000	80.000
Realisatie	68.739	82.568

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Ondanks de beperkingen is het gelukt om de doelstelling wel te bereiken. Hiervoor is met name in de periode van gesloten accommodaties veel ingezet op activiteiten in de openbare ruimte.

Bezetting binnensportvoorzieningen (Realisatie 2021)

Bron: Registratie VGB

Type	2020	2021
Begroting	70 %	70 %
Realisatie	27 %	30 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: In verband met de coronamaatregelen en de gedeeltelijke en volledige sluiting is er geen goed beeld wat de bezetting is geweest in 2021.

Bezetting buitensportaccommodaties (Realisatie 2021)

Bron: Registratie VGB

Type	2020	2021
Begroting	100 %	100 %
Realisatie	100 %	100 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Er wordt gewerkt met vaste overeenkomsten en er is geen leegstand.

% Sportdeelname van jongeren (< 30 jaar) (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling +

Type	2020	2021
Begroting	74 %	74 %
Realisatie	76 %	75 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Geen toelichting.

% Sportdeelname van ouderen (> 65 jaar) (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling +

Type	2020	2021
Begroting	65 %	65 %
Realisatie	62 %	70 %

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Geen toelichting.

Aantal bezoekers stadsboerderijen (incl. wijktuinen) (Realisatie 2021)

Bron: Registratie VT

Type	2020	2021
Begroting	375.000	375.000
Realisatie	175.273	279.300

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De gedeeltelijke en gehele sluiting verdeeld over verschillende perioden in het jaar heeft invloed gehad op het aantal bezoekers.

Programma 5 Veiligheid

Gerealiseerde resultaat

Bedragen x €1.000

Programma 5 Veiligheid	lasten	baten	Begroting 2021 jaarrekening (lasten en baten)	lasten	baten	Rekening 2021
Bevorderen van de veiligheid in de woning (5.1)						
002.27 Veiligheid en openbare orde	-12	0	-12	-11	0	-11
Totaal Bevorderen van de veiligheid in de woning (5.1)	-12	0	-12	-11	0	-11
Bevorderen /behouden veiligheid en leefbaarheid in de wijk (5.2)						
002.27 Veiligheid en openbare orde	-232	0	-232	-167	8	-159
140.18 Handhaving openbare ruimten	-1.841	51	-1.790	-1.925	2	-1.923
140.19 Dienstverlening handhaving openbare orde	-31	16	-15	-4	5	0
Totaal Bevorderen /behouden veiligheid en leefbaarheid in de wijk (5.2)	-2.104	67	-2.037	-2.096	14	-2.082
Behouden veiligheid in de stad (5.3)						
002.26 Vergunningen apv- en bijzondere wetten	-385	107	-277	-463	29	-434
002.27 Veiligheid en openbare orde	-12.223	864	-11.360	-12.186	771	-11.414
140.28 Opvang zwerfdieren	-127	0	-127	-124	0	-124
820.26 Handhaving wabo,apv en bijzondere wetten	-1.730	30	-1.701	-2.033	3	-2.030
Totaal Behouden veiligheid in de stad (5.3)	-14.466	1.001	-13.465	-14.806	804	-14.002
Totaal programma	-16.582	1.068	-15.514	-16.913	818	-16.096

5.1 Bevorderen van de veiligheid in de woning

Uitvoeren van voorlichtings-, subsidie- en /of handhavingsacties ter voorkoming en vermindering van criminaliteit (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	5	5
Realisatie	0	0

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Door de COVID-19 crisis hebben er geen reguliere wijkveiligheidsavonden of andere voorlichtings- of handhavingsacties plaats kunnen vinden. Ook waren er geen gesubsidieerde acties ter voorkoming en vermindering van criminaliteit.

Het aantal personen met een tijdelijk huisverbod dat recidiveert (Realisatie 2021)

Bron: Konraad

Type	2020	2021
Begroting	2	2
Realisatie	2	3

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: : Er is geen verklaring voor het feit dat er één recidivist meer is dan begroot. Aangezien het aantal opgelegde huisverboden lager is dan in 2020, kan dat een toename van het aantal recidivisten niet verklaren.

Gezien het lage aantal recidivisten lijkt een tijdelijk huisverbod nog steeds een uitstekend middel te zijn om huiselijk geweld terug te dringen. Dat komt met name omdat ook de zorg- en hulpverlening voor dader, slachtoffer en (indien aanwezig) de kinderen wordt opgestart. Hierdoor wordt het mogelijk structurele oplossingen te realiseren. Repressie én preventie zijn bij het opleggen van een tijdelijk huisverbod beide van cruciaal belang.

5.2 Behouden veiligheid en leefbaarheid in de wijk

Aantal WAS teams (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	8	8
Realisatie	8	8

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Elke wijk heeft een eigen buurtpreventieteam Wijk en Agent Samen (WAS).

5.3 Behouden veiligheid in de stad

Aantal RR handhavingsacties (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	4	4
Realisatie	0	1

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Door corona-pandemie en maatregelen waren meer integrale controles niet mogelijk.

Aantal aangepakte criminele en overlast gevende jeugdgroepen (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	2	2
Realisatie	3	2

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: In 2021 zijn er 2 geprioriteerde jeugdgroepen aangepakt. De aanpak van één van deze twee groepen is gedurende 2021 afgeschaald. De aanpak op de tweede jeugdgroep loopt nog door in 2022.

Schadebedrag jaarwisseling (€) (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	99.999	99.999
Realisatie	73.980	116.331

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De totale schade bedraagt € 116.331,-. Dat is € 42.352,- meer dan vorig jaar. De drie hoogste schadeposten zijn verharding (€ 42.300,-), afvalbakken (€ 30.118) en scholen/kinderopvang (€ 26.750,-). Ondanks alle maatregelen is de schade veel groter dan vorig jaar. De schade is voornamelijk veroorzaakt door zwaar (illegaal) vuurwerk en brandjes op de openbare weg. Een directe verklaring voor de toename van de schade is er niet. Waarschijnlijk ligt de oorzaak in een combinatie van het verminderde draagvlak onder inwoners met betrekking tot de corona-maatregelen (lockdown, geen evenementen, sluiting van eet- en drinkgelegenheden, discotheken) en het vuurwerkverbod.

Aantal integrale controles in het kader van de Horeca en de Drank- en Horecawet (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	100	100
Realisatie	132	241

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: In 2021 zijn totaal 241 controles uitgevoerd door de toezichthouder Drank- en Horecawet. 61 van deze controles betroffen integrale controles, hierbij voert de horecacontroleur gezamenlijk met politie, sociaal rechercheurs en fraude-experts van de netbeheerder (Stedin) de controle uit. 110 van deze controles betroffen controles voor de corona-maatregelen. Bij 14 hiervan heeft dit uiteindelijk geresulteerd in het constateren van een overtreding waarvoor een rapportage is opgemaakt. Daarnaast hebben medewerkers van THH nog 51 controles uitgevoerd om bij een aantal locaties het toezicht te intensiveren.

Aantal milieu gerelateerde klachten (Realisatie 2021)

Bron: Rapportage ODH

Type	2020	2021
Begroting	127	127
Realisatie	83	111

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: In 2019 bedroeg het aantal milieu gerelateerde klachten 245. Dit kwam door veel klachten over 1 dossier (evenement). In 2020 was er als gevolg van de corona-maatregelen (gesloten horeca, geen evenementen) een scherpe daling van het aantal milieu gerelateerde klachten: 83 .

In 2021 is het aantal sterk toegenomen. Dit komt niet zozeer door een stijging van het aantal overlastgevendende situaties maar door het feit dat er op een aantal dossiers meerdere meldingen over hetzelfde zijn binnengekomen.

Controles conform controleplan preventie brandveiligheid (Realisatie 2021)

Bron: Rapport VRH

Type	2020	2021
Begroting	165	165
Realisatie	210	141

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Het verwachte aantal adviezen van team Gebruiksveiligheid t.o.v. het daadwerkelijke aantal adviezen kent een verschil van 24. De belangrijkste oorzaak van dit verschil zijn de coronamaatregelen van 2021; hierdoor is in bepaalde periode minder toezicht gehouden. Doordat i.v.m. de pandemie afspraken voor de controles moeten worden gemaakt, kunnen er minder controles op een dag plaatsvinden. Alternatieve methoden zijn ontwikkeld om toch toezicht te kunnen houden. Digitaal toezicht is hier een voorbeeld van.

Deelname gemeente Zoetermeer aan multidisciplinaire, regionale oefening (Realisatie 2021)

Bron: Rapport VRH

Type	2020	2021
Begroting	1	1
Realisatie	0	1

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Vanwege de pandemie en de geldende maatregelen heeft de oefening dit jaar digitaal plaatsgevonden.

Programma 6 Dienstverlening en participatie

Gerealiseerd resultaat

Bedragen x €1.000

Programma 6 Dienstverlening en participatie	lasten	baten	Begroting 2021 jaarrekening (lasten en baten)	lasten	baten	Rekening 2021
Continueren klanttevredenheid (6.1)						
002.21 Basisregistraties ppl	-661	0	-661	-779	0	-779
003.01 Publieksplein	-4.945	1.260	-3.684	-5.318	1.484	-3.834
820.16 Wabo-vergunningen	-4.151	6.714	2.563	-3.467	7.707	4.240
Totaal Continueren klanttevredenheid (6.1)	-9.757	7.974	-1.783	-9.563	9.191	-372
Bevorderen van de participatie (6.2)						
001.01 Functioneren bestuur	-3.019	0	-3.019	-2.748	183	-2.566
001.06 Griffie	-2.409	0	-2.409	-2.240	62	-2.178
003.01 Publieksplein	0	0	0	-125	0	-125
922.90 Algemene baten en lasten concern (progr.6)	-28	0	-28	0	0	0
Totaal Bevorderen van de participatie (6.2)	-5.456	0	-5.456	-5.113	244	-4.869
Totaal programma	-15.213	7.974	-7.239	-14.676	9.435	-5.241

6.1 Continueren klanttevredenheid

% Telefonische bereikbaarheid Gemeentelijk Callcenter (Realisatie 2021)

Dit cijfer is niet meetbaar. In afwachting van het nieuwe zaaksysteem wordt er een tijdelijk registratiesysteem gebruikt. Met dit systeem is het niet mogelijk om deze indicator te meten.

Bron: CMS, Ringmaster

Type	2020	2021
Begroting	90 %	90 %
Realisatie	93 %	89 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee, net niet

Toelichting: Door COVID-19 zijn er beduidend meer telefoontjes binnen gekomen.

% Antwoorden dat gemeentelijk callcenter in één keer goed beantwoordt of doorverbindt naar de juiste persoon (Realisatie 2021)

Bron: nvt

Type	2020	2021
Begroting	80 %	80 %
Realisatie	0 %	0 %

Toelichting

Doel gehaald: N.v.t.

Toelichting: In afwachting van het nieuwe zaaksysteem wordt er een tijdelijk registratiesysteem gebruikt. Met dit systeem is het niet mogelijk om deze indicator te meten.

Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van de telefonische dienstverlening (Realisatie 2021)

In afwachting van het nieuwe zaaksysteem maakt men gebruik van een tijdelijk systeem. Met dit systeem is het niet mogelijk om dit te meten.

Bron: nvt

Type	2020	2021
Begroting		
Realisatie	0,0	0,0

Toelichting

Doel gehaald: N.v.t.

Toelichting: Met het huidige systeem is het niet mogelijk om deze indicator te meten

Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van de persoonlijke dienstverlening (Realisatie 2021)

Bron: NVVB Dashboard dienstverlening

Type	2020	2021
Begroting	8,0	8,0
Realisatie	8,4	8,3

Toelichting

Doel gehaald: Ja

Toelichting: Ondanks complexe omstandigheden door COVID-19 is de kwaliteit op hoog niveau gebleven.

Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van de digitale dienstverlening (Realisatie 2021)

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

Type	2020	2021
Begroting	7,7	7,7
Realisatie	7,2	7,2

Toelichting

Doel gehaald: Nee, net niet

Toelichting: De meting is nog gebaseerd op de oude website. Vanaf november 2021 is er een nieuwe website in gebruik genomen.

% Gegronde klachten t.o.v. totaal aantal klachten (Realisatie 2021)

Bron: Key2Zaken

Type	2020	2021
Begroting PB 2021	-	20 %
Realisatie	24 %	26 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Precieze oorzaak is niet bekend

% Klachten binnen wettelijke termijn van zes weken afgehandeld (Realisatie)

Bron: Key2Zaken

Type	2020	2021
Begroting	90 %	90 %
Realisatie	75 %	70 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Bij een aantal afdelingen was er een gebrek aan capaciteit bij de klachtafhandelaars. Eind 2021 is dat probleem verholpen.

Waardering voor de informatievoorziening tijdens een vergunningaanvraag (Realisatie 2021)

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2020	2021
Begroting	7,0	7,0
Realisatie	0,0	0,0

Toelichting

Doel gehaald: N.v.t.

Toelichting: Niet meetbaar door ingebruikname van een nieuw systeem.

% Wachtijd bij een afspraak in de centrale hal van Publieksplein die binnen 10 minuten is afgehandeld (Realisatie 2021)

Bron: Orchestra

Type	2020	2021
Begroting	92 %	92 %
Realisatie	95 %	80 %

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Door COVID-19 hebben de balies in shifts gewerkt waardoor de wachttijden opliepen.

Programma 7 Inrichting van de stad

Gerealiseerd resultaat

Bedragen x €1.000

Programma 7 Inrichting van de stad	lasten	baten	Begroting 2021 jaarrekening (lasten en baten)	lasten	baten	Rekening 2021
Bevorderen passende woonruimte voor iedere Zoetermeerder (7.1)						
810.23 Ruimtelijke plannen en verkeer	-90	0	-90	-38	0	-38
820.36 Uitvoering volkshuisvestingsregelingen	-206	9	-197	-127	6	-121
820.46 Volkshuisvestingsbeleid	-624	318	-306	-627	306	-321
822.36 Woonwagenuisvesting	-232	27	-204	84	45	129
Totaal Bevorderen passende woonruimte voor iedere Zoetermeerder (7.1)	-1.151	354	-797	-706	356	-350
Bevorderen vernieuwende en gewenste functies voor stad en regio (7.2)						
810.11 Strategie en programmacoördinatie	-247	0	-247	-226	7	-219
810.23 Ruimtelijke plannen en verkeer	-3.957	20	-3.937	-2.867	9	-2.858
830.18 Grondexploitatie oosterheem	-3.840	7.291	3.450	-2.138	8.834	6.696
830.42 Grondexploitatie palenstein	-4.718	4.718	0	-3.238	3.238	0
830.73 Grondbedrijf algemeen	-625	0	-625	-1.690	195	-1.495
830.74 Grondbedrijf verspreide gronden en panden	-1.176	1.176	0	-275	275	0
830.75 Grondbedrijf projecten in voorbereiding	0	0	0	-7	7	0
830.76 Grondbedrijf projecten in uitvoering	-6.517	9.783	3.266	-6.312	8.223	1.912
913.03 Overige financiële middelen (opbr.gem. eigend. niet voor openb.dnst. bestemd)	-833	1.865	1.032	-801	2.270	1.470
922.30 Algemene baten en lasten directie stad (bedrijfsvoering)	-1.158	0	-1.158	-651	92	-558
Totaal Bevorderen vernieuwende en gewenste functies voor stad en regio (7.2)	-23.071	24.853	1.782	-18.205	23.151	4.946
Bevorderen kwaliteit van gebouwde omgeving en publieke ruimte (7.3)						
810.23 Ruimtelijke plannen en verkeer	-1.846	30	-1.816	-1.799	7	-1.792
822.36 Woonwagenuisvesting	-412	0	-412	0	0	0
Totaal Bevorderen kwaliteit van gebouwde omgeving en publieke ruimte (7.3)	-2.258	30	-2.228	-1.799	7	-1.792
Behouden goede bereikbaarheid en bevorderen verkeersveiligheid (7.4)						
810.23 Ruimtelijke plannen en verkeer	-849	26	-823	-794	19	-776

Programma 7 Inrichting van de stad	lasten	baten	Begroting 2021 jaarrekening (lasten en baten)	lasten	baten	Rekening 2021
Totaal Behouden goede bereikbaarheid en bevorderen verkeersveiligheid (7.4)	-849	26	-823	-794	19	-776
Overige (7.5)						
820.76 Vastgoedbeheer	-970	1.452	482	-1.349	1.422	73
922.30 Algemene baten en lasten directie stad (bedrijfsvoering)	0	0	0	-525	0	-525
960.30 Saldi van kostenplaatsen directie stad	-1.455	0	-1.455	-1.455	0	-1.455
Totaal Overige (7.5)	-2.425	1.452	-973	-3.329	1.422	-1.907
Totaal programma	-29.754	26.716	-3.039	-24.833	24.955	121

7.1 Bevorderen passende woonruimte voor iedere Zoetermeerder

Oplevering van 700 woningen per jaar (Realisatie 2021)

Bron: Woningbouwmonitor 23 juli 2022

Type	2020	2021
Begroting	701	701
Realisatie	329	365

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Het streefaantal voor de komende jaren is de oplevering van minimaal 700 woningen per jaar. In 2021 zijn in totaal 367 woningen toegevoegd aan de woningvoorraad. Tijdens de inventarisatie (in september 2021) voor de laatste Rapportage Ruimtelijk Fysiek, was de verwachting dat er in 2021 meer woningen zouden worden opgeleverd, namelijk 577 woningen. Door vertraging in de oplevering is dit niet gelukt.

Voor 2022-2027 zijn nu ongeveer 5.000 woningen in concrete projecten ondergebracht, met een piek van ongeveer 1.800 woningen in 2023. Daarbovenop is de verwachting dat het programma De Entree wordt uitgewerkt in ongeveer 6.000 woningen.

Aantal vastgestelde bestemmingsplannen (Realisatie 2021)

Bron: Ruimtelijke plannen.nl

Type	2020	2021
Begroting	5	5
Realisatie	9	7

Toelichting

Doel gehaald: Ja

In 2021 zijn 7 bestemmingsplannen vastgesteld. Al deze bestemmingsplannen voorzien in het toevoegen van woningen en dragen daarmee bij aan onze woningbouwambitie. Het gaat om deze plannen:

- Hugo de Grootlaan/ Aletta Jacobslaan
- Dwarstocht 2017
- Partiële herziening BP Meerzicht/Westerpark voor Zalkerbos 1
- 70LUX, Luxemburglaan 2-10
- 2de partiële herziening bestemmingsplan Stadscentrum / Dorpsstraat
- Du Meelaan 572-582,588
- 2de partiële herziening Palenstein Winkelcentrum Croesinckplein

7.5 Overige

Leegstand gemeentelijke Vastgoedportefeuille (Realisatie)

Het percentage leegstand gemeentelijk vastgoed is maximaal 2,9%

Bron: Gemeentelijke database

Type	2020	2021
Begroting	2,9 %	2,9 %
Realisatie	2,6 %	1,1 %

Toelichting

Net als in eerdere jaren is het leegstandpercentage heel laag en volgens de begrotingsdoelstelling gerealiseerd. Maatschappelijk vastgoed is nodig om maatschappelijke doelstellingen (beleidsvragen) te faciliteren. Als uitgangspunt wordt daarom gehanteerd dat er geen vastgoed wordt aangehouden, zonder dat er een maatschappelijke noodzaak is.