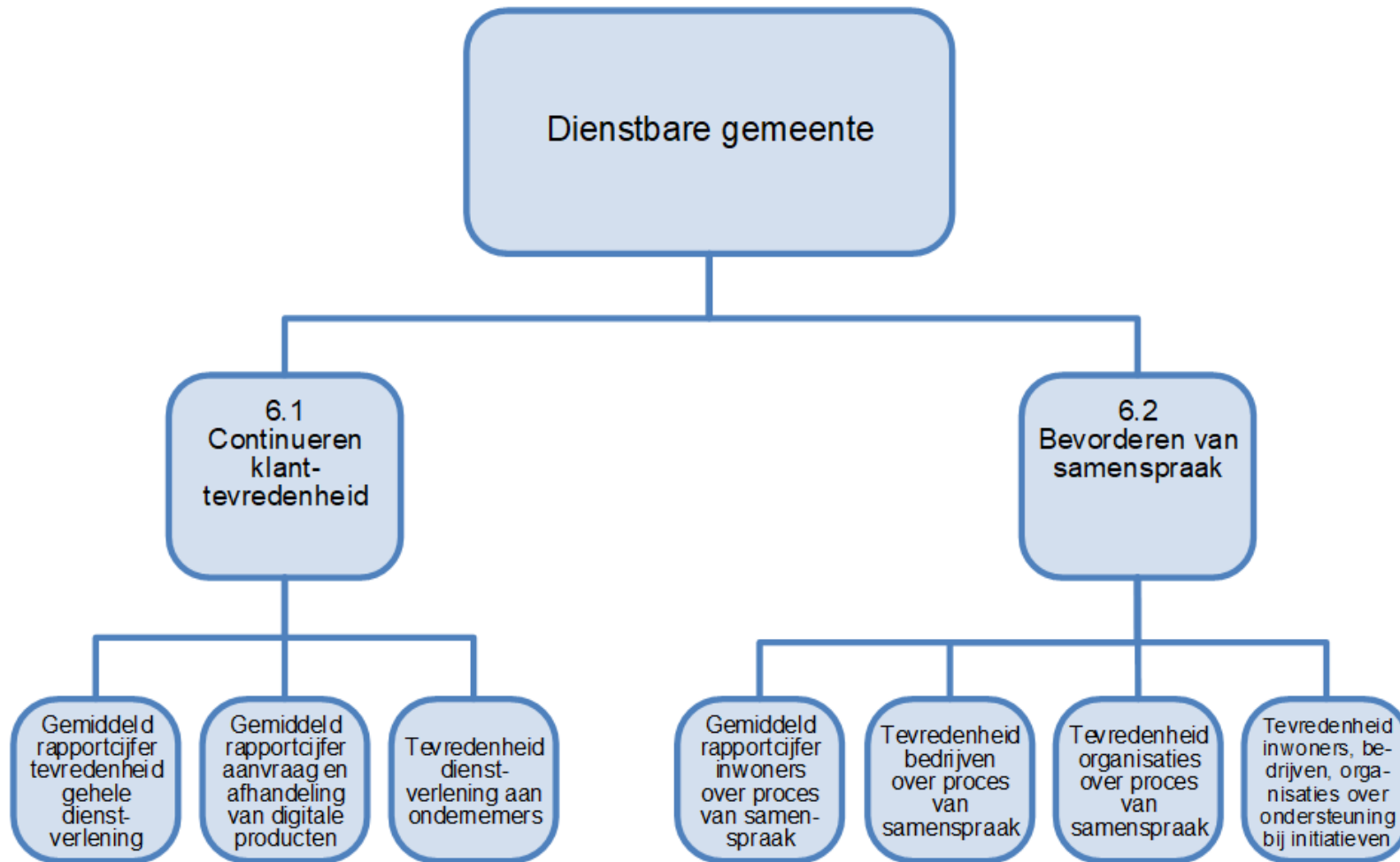




gemeente
Zoetermeer

Programma 6 Dienstverlening en participatie





Algemene doelstelling: Dienstbare gemeente

Kortgeleden kwam een meneer naar het stadhuis voor de geboorteaangifte van zijn eerste kind. Hij gaf aan dat hij en zijn vrouw graag wilden dat het kindje de achternaam van zijn vrouw zou krijgen. Wettelijk is bepaald dat dat vooraf moet worden vastgelegd bij de burgerlijke stand. Omdat zij daar niet van op de hoogte waren, was dat niet gebeurd. Als het kindje al is geboren, is het enige alternatief dat de partner bij de geboorteaangifte aanwezig is. Maar dat was

vanwege het herstel van de bevalling nog niet mogelijk. De medewerker burgerlijke stand besloot daarop om met meneer mee te gaan om de geboorteakte aan huis te laten ondertekenen.

Steeds meer diensten en producten van de gemeente zijn digitaal beschikbaar. Het afgelopen jaar is ook gewerkt aan de digitalisering van de geboorteangifte. Geboortes kunnen dan ook digitaal worden gemeld. Een deel van de mensen is daar heel blij mee. Het is gemakkelijker en stellen kunnen de aangifte vaker samen doen. Maar er zijn altijd uitzonderingen. En dan is maatwerk en persoonlijk contact belangrijk.

Overigens betekent digitalisering niet altijd dat het niet meer persoonlijk is. Ook digitaal contact kan persoonlijk zijn. Zo vindt een deel van de inwoners het prettigst om via whatsapp of social media contact te hebben met de gemeente. En soms is videobellen een oplossing. Ook participatietrajecten en bewonersbijeenkomsten zijn regelmatig digitaal. Ook dat voorziet in een behoefte. Digitalisering betekent niet dat persoonlijk contact verdwijnt. Het motto van de visie dienstverlening 'centraal en digitaal waar het kan, dichtbij en persoonlijk waar nodig' geldt nog steeds. En we hebben geleerd dat 'persoonlijk' soms ook digitaal kan.

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

Vergunningsaanvraag, melding openbare ruimte, rijbewijs aanvragen, trouwen, verhuizen, een klacht indienen: gemeentelijke dienstverlening is veelomvattend. En loopt via diverse kanalen: telefonisch, aan de balie, website, social media, schriftelijk. De ambitie is om ongeacht de vraag of het kanaal volgens onze dienstverleningsprincipes te handelen: gastvrij, deskundig, vraag- en klantgericht, activerend, snel, bereikbaar en betrouwbaar. Door klantonderzoek krijgen we inzicht hoe inwoners en bedrijven de dienstverlening ervaren en leren we wat beter kan. Met de dienstverleningsmonitor wordt deze informatie eenvoudiger toegankelijk en inzichtelijk. In 2021 is in samenwerking met de Haagse Hogeschool een start gemaakt met de ontwikkeling van de monitor.

Online en telefonische dienstverlening

Om digitale dienstverlening te verbeteren is het afgelopen jaar een nieuwe website gebouwd. Deze website is eenvoudiger in het gebruik, werkt beter op de mobiele telefoon en tablet en is beter toegankelijk voor mensen met visuele beperkingen of minder digitale vaardigheden. Telefonisch contact is het afgelopen jaar met behulp van data verbeterd. Op basis van informatie over aantallen klantcontacten de afgelopen jaren, wordt met nieuwe software een voorspelling gemaakt over het inkomend telefonieverkeer. Hierdoor kan de bezetting beter worden afgestemd op het aantal bellers, met betere dienstverlening als resultaat.

Omgevingswet

De datum van de inwerkingtreding van de Omgevingswet 1 juli 2022 wordt de inwerkingtreding later in het jaar of 1 januari 2023. Er is landelijk meer tijd nodig om het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO) opgeleverd en stabiel werkend te krijgen. Maar uitstel betekent geen afstel. In 2021 is hard gewerkt aan de implementatie. De aanpassingen naar aanleiding van de Omgevingswet zijn in gang gezet en moeten leiden tot de verbeteringen waarvoor de Omgevingswet bedoeld is: De samenleving centraal en niet de regels die we met elkaar hebben opgesteld. Doel is meer maatwerk en een betere dienstverlening. Er is verder gewerkt aan de instrumenten van de Omgevingswet. De Omgevingsvisie Zoetermeer 2040 is in concept vastgesteld en aan de stad voorgelegd. De extra tijd is ook gebruikt om nieuwe werkwijzen en systemen in te regelen en ermee te oefenen.

Ondernemers

In 2021 is op verschillende manieren gewerkt aan verbetering van dienstverlening aan ondernemers. Zo worden ondernemers worden sinds het najaar van 2021 met een uitnodigende ansichtkaart welkom geheten. Op de kaart staat een QR-code die ondernemers attendeert op de nieuwe welkomspagina op zoetermeerisdeplek.nl. Het versturen van de kaart is naar aanleiding van de uitkomsten van de Ondernemerspeiling 2020. Vanwege de COVID-19-maatregelen is nog niet gelukt om in samenwerking met netwerkorganisaties een live evenement te organiseren voor (nieuwe) bedrijven. Wel is er in samenwerking met Netwerk Zoetermeer op de Dag van de Ondernemer een radioprogramma gepresenteerd waarin diverse ondernemers in het zonnetje werden gezet.

Klachten

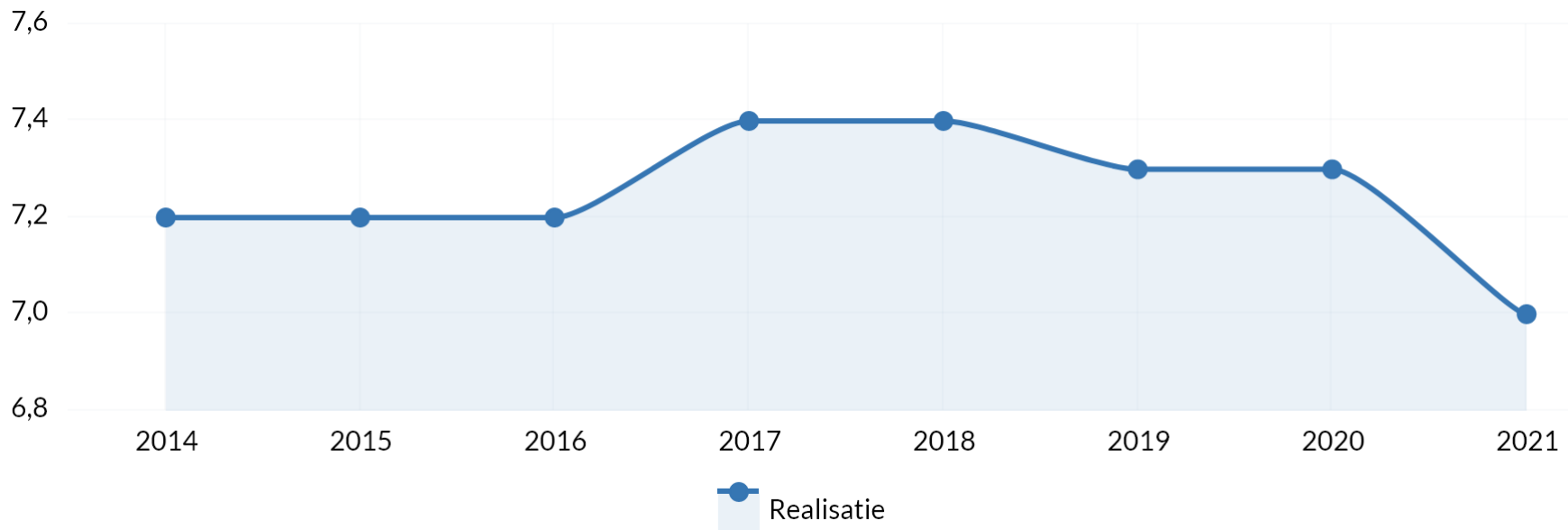
In 2021 zijn er meer klachten ontvangen. Er is altijd binnen een aantal werkdagen telefonisch contact tussen de klager en klachtbehandelaar. In het eerste gesprek bepaalt de klachtbehandelaar samen met de klager het juiste vervolgtraject van de klachtbehandeling. Omdat er achter de klacht vaak een vervolgvraag zit blijven sommige klachten langer dan zes weken open staan. Het aantal klachten dat buiten de termijn van zes weken is afgehandeld is hoger dan vorig jaar en dan de doelstelling. De toename komt door capaciteitsproblemen op de afdeling en het zaakstelsel. In het najaar is de beschikbare capaciteit verbeterd en sinds 1 januari is er een nieuw zaakstelsel.

Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening (Realisatie 2021)

Bron: Stadspeiling

Type	2020	2021
Begroting	7,2	7,2
Realisatie	7,3	7,0

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening (Realisatie 2021)



Bron: Stadspeiling

Toelichting

Doel gehaald: Nee

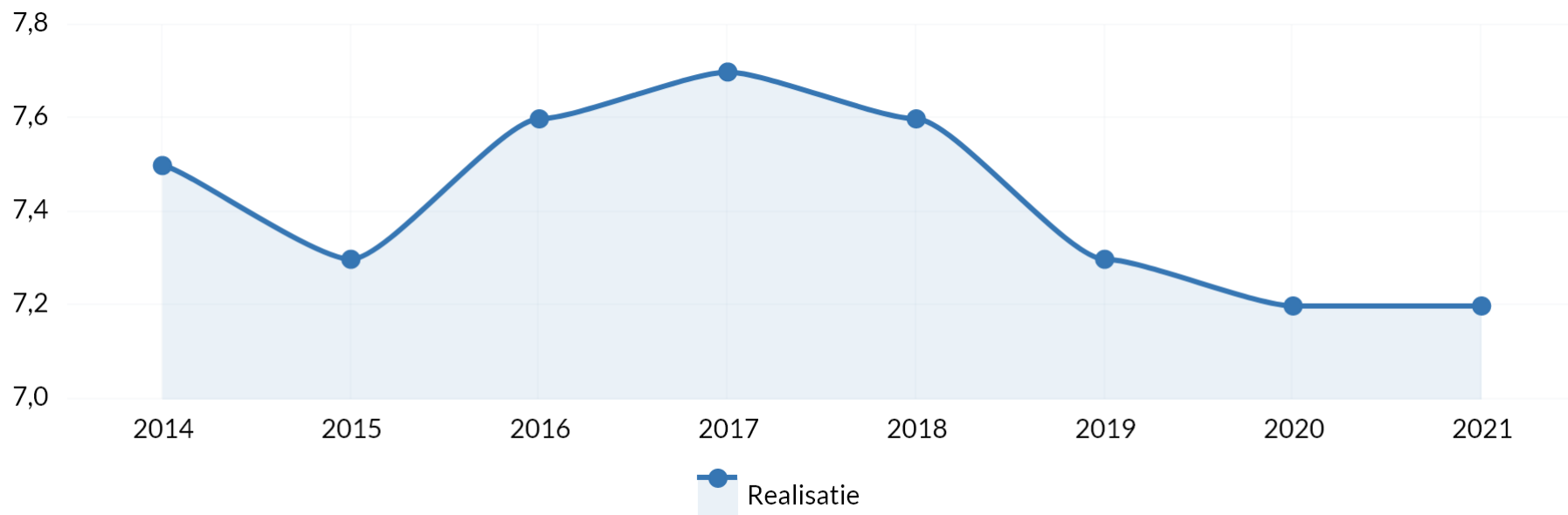
Toelichting: De oorzaak is niet bekend, er is geen duidelijke verklaring te vinden voor de afgenomen tevredenheid over de algehele dienstverlening.

Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten (Realisatie 2021)

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

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

Trendgrafiek Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten (Realisatie 2021)



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: De verwachtingen van digitale dienstverlening nemen steeds verder toe. Daarnaast was de website verouderd. Sinds eind 2021 is er een nieuwe website met meer mogelijkheden.

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening aan ondernemers (Realisatie 2021)

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

Bron: Nieuw op te zetten onderzoek

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

Toelichting

Doel gehaald: N.v.t.

Toelichting: De ondernemingspeiling vindt 1 x per 2 jaar plaats. Dit cijfer is van de peiling 2020.

Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

Kennis en inzet over online-participatie is in 2021 in een stroomversnelling gekomen. De ervaring is dat online tools participatie voor bepaalde groepen laagdrempeliger kan maken. Tegelijkertijd is het bij intensieve trajecten moeilijker om alle deelnemers hun stem te laten horen. Zeker als er veel emoties gepaard gaan met een bepaald traject, is maatwerk nodig en verdienen fysieke bijeenkomsten de voorkeur.

In 2021 zijn rond de 20 online-participatiebijeenkomsten georganiseerd. Regelmatig ging het daarbij ook om bijeenkomsten die op het laatste moment omgezet moesten worden van fysiek naar online. Er waren meer online dan fysieke bijeenkomsten. Maar er is ook een aantal fysieke bijeenkomsten geweest, zoals over de noodopvang voor vluchtelingen, over de invulling van het terrein waar De Sniep nu gevestigd is en over de herinrichting van straten en buurten. Via het online participatieplatform Doemee is voor 24 trajecten input opgehaald bij inwoners.

In 2021 zijn stappen gezet om participatie meer bij het begin van een ontwikkeling te organiseren. De gemeente kreeg signalen van onvrede bij bewoners over de wijze van participeren bij bouwprojecten in de stad. Dit gaat dan over de kavelpaspoorten en uitgangspuntennotities waarin onder andere de hoogte van gebouwen al is bepaald. Bewoners voelen zich hierdoor soms overvallen. Deze discussie leidde tot de pilot stedenbouwkundige buurtvisie in 2022.

Verder is gewerkt aan de kennis over participatie binnen de organisatie. Medewerkers hebben handreikingen gekregen en trainingen gevolgd. Dit leidde ook tot meer bewustwording. Er is intern steeds meer aandacht voor en vraag naar advies over participatie. Dat geldt zeker niet meer alleen voor fysieke projecten, maar ook voor projecten op andere terreinen.

Gemiddeld rapportcijfer inwoners over proces van participatie (Realisatie 2021)

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

Toelichting

Doel gehaald: Nee

Toelichting: Doelstelling is niet behaald omdat door covid-19 veel bijeenkomsten online zijn gehouden. Ook de bijeenkomsten over gevoelige onderwerpen zoals de woningbouwprojecten. Door de bijeenkomsten digitaal te organiseren heeft het persoonlijke gesprek minder goed tot stand kunnen komen.

Gerealiseerde baten, lasten en saldo per doelstelling (inclusief reservemutaties)

Bedragen x €1.000

Programma 6 Dienstverlening en participatie	baten	lasten	Rekening 2021
Continueren klanttevredenheid (6.1)	9.191	-9.563	-372
Bevorderen van de participatie (6.2)	244	-5.113	-4.869
Totaal programma	9.435	-14.676	-5.241

Toelichting financiën

Voor een verklaring van verschillen tussen begroting en rekening wordt verwezen naar hoofdstuk Jaarrekening/Toelichting op het overzicht van baten en lasten.

Financiën op hoofdlijnen

Om de klanttevredenheid te continueren (doelstelling 6.1) is in 2021 € 9,8 mln. uitgegeven aan baliedienstverlening, het GIP, e-dienstverlening, de basisregistraties., organisatie van de 2e kamerverkiezingen (meerkosten ivm coronamaatregelen) de invoering van de omgevingswet en de bouwvergunningen. De inkomsten betreffen de legesinkomsten (€ 8,7 mln.). Er zijn meer leges naturalisatie ontvangen. Voor het bevorderen van de participatie (doelstelling 6.2) is € 2,7 mln. besteed aan het college en bestuurlijke samenwerking en €2,3 mln. aan de griffie. De inkomsten griffie van € 0,1 mln. hebben betrekking op inkomsten vanuit een gemeenschappelijke regeling.