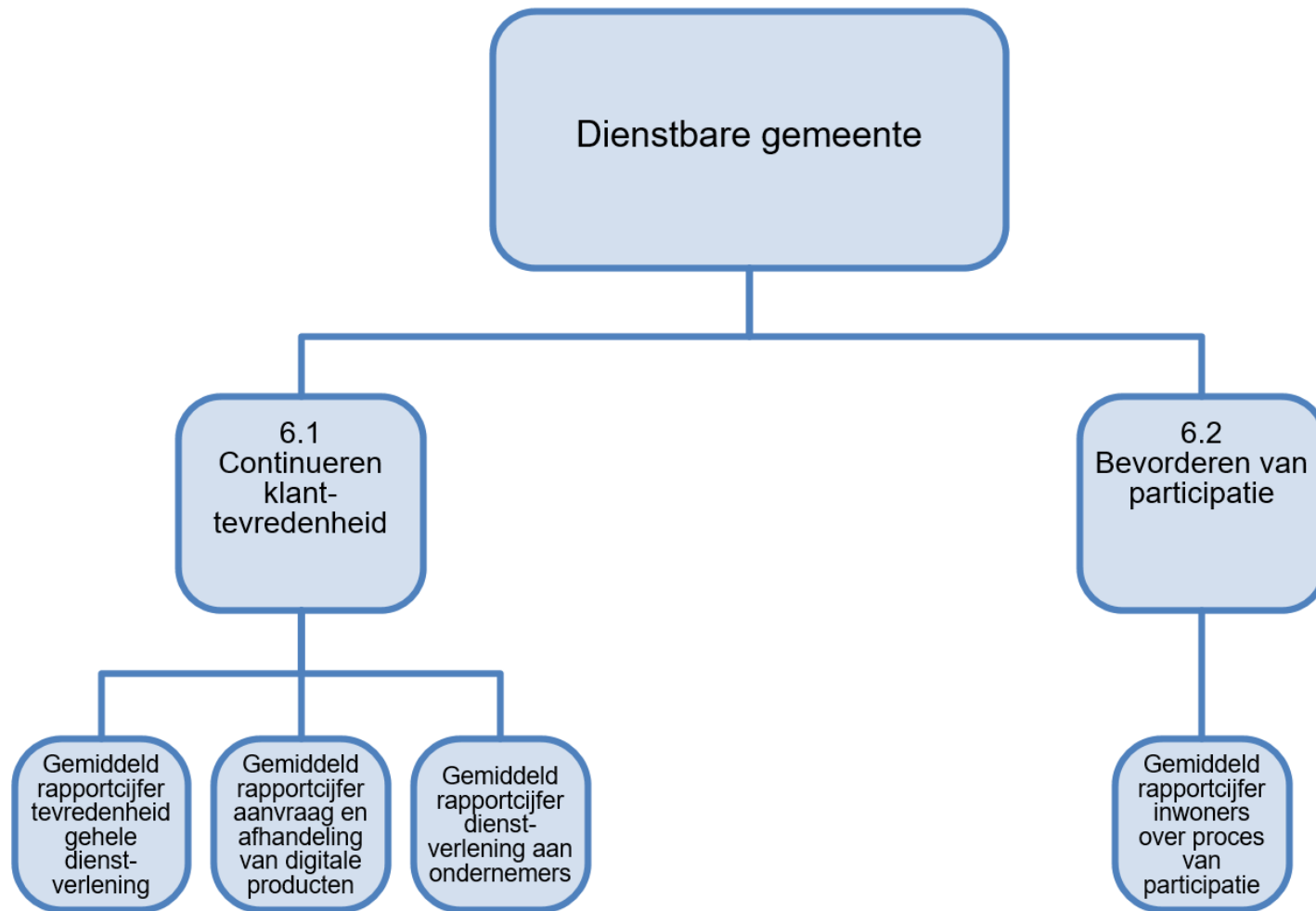


Programma 6 Dienstverlening en participatie





Algemene doelstelling: Dienstbare gemeente

Dienstverlening is van ons allemaal. Zeg wat je doet en doe wat je zegt is ons motto. En we werken met servicenormen, zodat de verwachtingen helder zijn. We meten of we aan onze servicenormen voldoen en meten de kwaliteit door onze inwoners naar hun ervaring te vragen.

Doelstelling 6.1 Continueren klanttevredenheid

Dienstverlening is van ons allemaal

In 2024 was de start van de zogenaamde paspoortpiek: de komende vier jaar zal het extra druk zijn aan de balies en aan de telefoon vanwege de identiteitsbewijzen. Dit heeft gelukkig minder invloed op dienstverlening gegeven dan vooraf gedacht. In juli is besloten om de balies ook op de maandag open te stellen voor het afhalen van identiteitsbewijzen. Daarmee is meer rust in de hal ontstaan. Ook de receptiebalie draagt bij aan een goede ontvangst van de inwoners.

Het feit dat je bij binnenkomst al bij een medewerker terecht kunt met vragen, wordt positief ervaren. De medewerkers achter de receptie hebben het afgelopen jaar meerdere complimenten gekregen. Helaas staat daar tegenover dat agressie en discriminatie aan de balies en aan de telefoon ook toeneemt. Wij doen hier altijd melding van en hebben afgelopen jaar drie keer een pandverbod opgelegd, omdat er herhaling plaats vond. Voor het meten van de kwaliteit van de dienstverlening hebben we een nieuwe manier (Klant in focus) ingevoerd. Door Klant in focus is het mogelijk om 24/7 reacties op de dienstverlening te ontvangen. Het werkt sinds juli 2024 voor de balies en de digitale dienstverlening, sinds oktober voor de website en zal in 2025 ook worden ingevoerd bij de telefonie. We hopen dit de komende jaren verder uit te breiden naar andere werkprocessen.

Verkiezingen

Op 6 juni 2024 waren de verkiezingen voor het Europees Parlement. Omdat de opkomst voor deze verkiezingen relatief laag is, hebben we ervoor gekozen om dit keer decentraal te tellen. Dat betekent dat de stembiljetten op de verkiezingsdag zowel op partij- als op kandidaatsniveau geteld zijn.

Omgevingswet

Op 1 januari 2024 is de Omgevingswet in werking getreden. Ondanks enkele opstartproblemen is de invoering succesvol verlopen. Het gebruik van het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO) verliep over het algemeen goed. Gedurende het jaar zijn verbeteringen doorgevoerd om de efficiëntie en kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

Er is extra capaciteit ingezet bij de Omgevingsbalie. Hier werd goed gebruik van gemaakt zowel op afspraak als op vrije inloopmomenten. Er is prioriteit gegeven aan het verbeteren van de kwaliteit van de brieven die klanten in het proces ontvangen.

Met de invoering van de Omgevingswet is de fase van implementatie overgegaan in transitie. De Omgevingswet biedt nieuwe instrumenten om beleid te maken en uit te voeren, zoals het omgevingsprogramma en het omgevingsplan. Tijdens de transitiefase ligt de nadruk op de verdere ontwikkeling van deze

instrumenten en het verbeteren van de dienstverlening. Bij de inwerkingtreding van de Omgevingswet is automatisch een tijdelijk omgevingsplan ontstaan. Dit wordt in stappen omgezet naar een definitief omgevingsplan.

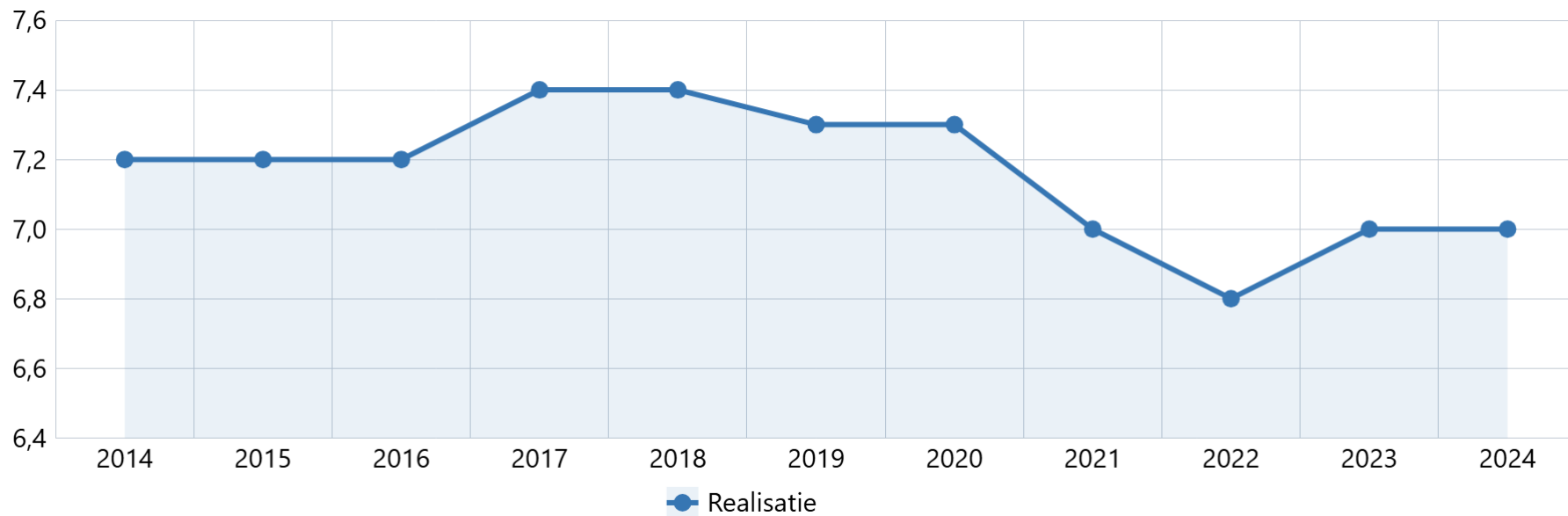
Begin 2024 is nieuwe software aangeschaft om dit proces te ondersteunen, omdat de beschikbare software niet voldeed. Dit zorgde voor enige vertraging, maar het proces ligt nu op schema om het plan zorgvuldig af te ronden.

Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid gehele dienstverlening (Realisatie 2024)

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

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2024
Begroting	7,4	7,4
Realisatie	7,0	7,0



Toelichting:

Doel gehaald: Nee.

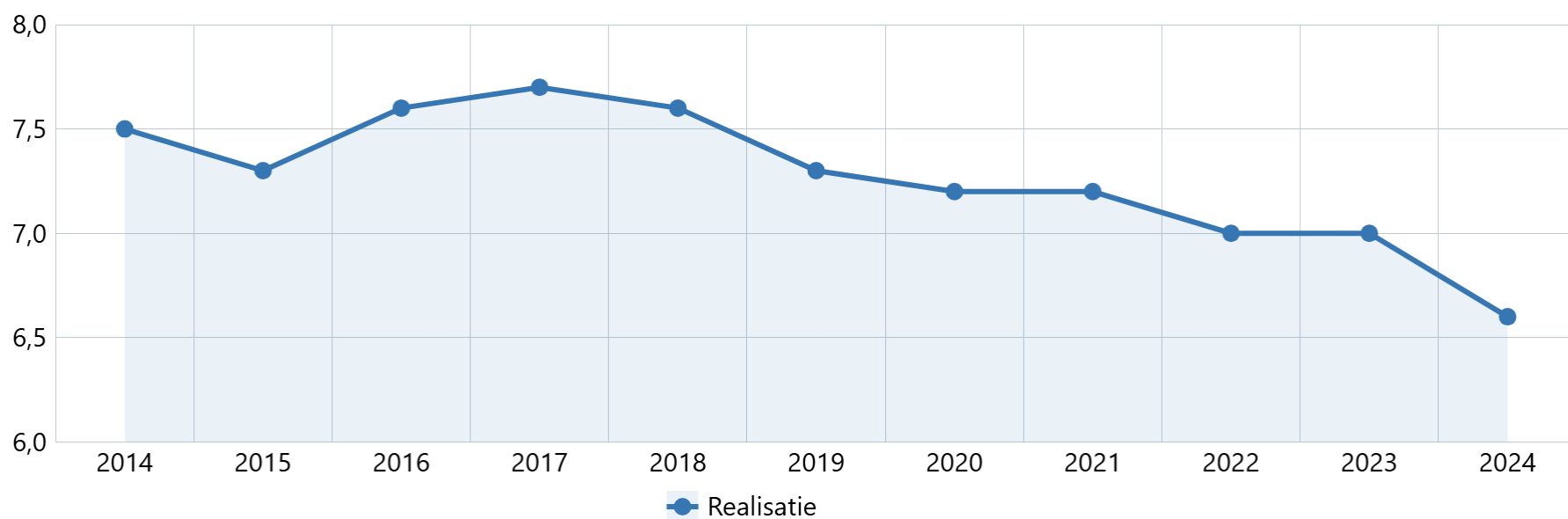
Toelichting: Het waarderingscijfer is gelijk gebleven.

Gemiddeld rapportcijfer voor de aanvraag en afhandeling van digitale producten (Realisatie 2024)

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

Bron: *Klant in focus*

Type	2023	2024
Begroting	7,3	7,3
Realisatie	7,0	6,6



Toelichting:

Doel gehaald: Nee.

Toelichting: Er is gebruik gemaakt van een nieuwe manier van het meten van de kwaliteit (Klant in focus). Hierbij kunnen wij 24/7 reacties op de dienstverlening ontvangen. Uit de feedback kunnen we nog geen verklaring vinden voor de daling van het cijfer. Waar mogelijk passen wij doorgegeven verbeterpunten aan.

Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening aan ondernemers (Realisatie 2024)

De waardering van de ondernemers voor de dienstverlening.

Bron: Ondernemerspeiling

Type	2023	2024
Begroting	6,9	6,9
Realisatie	6,2	6,6

Toelichting:

Doel gehaald: Nee.

Toelichting: De gemeente voert elke twee jaar de ondernemingspeiling uit. De meest recente peiling vond plaats in 2024. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening uit die peiling is een 6,6. Het rapportcijfer in de peiling daarvoor (2022) was een 6,2. De waardering van de dienstverlening is dus gestegen met bijna een halve procent. Dat is een waardevolle verbetering.

Doelstelling 6.2 Bevorderen van de participatie

Inwoners waarderen participatieprocessen in 2024 gemiddeld met een 7. Dit blijkt uit de Stadspeiling van dit jaar. Dit is een stijging ten opzichte van 2023, toen onze inwoners participatieprocessen gemiddeld een 6,6 gaven. In 2022 was dit een 6,4. Het behaalde resultaat ligt precies in lijn met de verwachtingen en dat is voor het eerst sinds jaren.

In 2024 zijn de verbeterpunten die in 2023 zijn aangebracht, verder doorgevoerd. We zijn meer de wijken ingegaan om op straat met inwoners te spreken en hebben gebruik gemaakt van gemeentelijke locaties in de wijken voor bijeenkomsten. We hebben ook nieuwe vormen van participatie uitgetoetst. Zo is in 2024 de pilot burgerberaad gestart en afgerond. 150 inwoners hebben de gemeente voorwaarden meegegeven waaraan het nieuwe afvalbeleid moet voldoen. Verder is in 2024 het huidige participatiebeleid geëvalueerd onder inwoners, partners in de stad waarmee de gemeente op het gebied van participatie samenwerkt, medewerkers, college en gemeenteraad. Ook het burgerberaad is geëvalueerd onder deze groepen. De resultaten van de evaluaties worden verwerkt in de nieuwe kadernota Participatie 2025-2030 en de Participatieverordening 2025-2030.

Gemiddeld rapportcijfer inwoners over proces van participatie (Realisatie 2024)

Gemiddeld rapportcijfer voor het proces van participatie door respondenten van de Stadspeiling die in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek aan participatieprocessen hebben deelgenomen.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2024
Begroting	6,9	7,0
Realisatie	6,6	7,0

Toelichting:

Doel gehaald: Ja.

Toelichting: Sinds 2021 neemt de waardering voor de participatie toe. We organiseren de bijeenkomsten meer in de wijken, laten inwoners meedenken over de hele omgeving bij een nieuw project en gaan vaker de straat op om inwoners te vragen naar hun bijdrage. Er worden meer projecten via Doemeezoetermeer.nl gedeeld en deelname onder inwoners via dit platform is het afgelopen jaar met bijna 200% toegenomen.

Totalen per doelstelling

Bedragen x €1.000

Programma 6 Dienstverlening en participatie	Jaarrekening				
	Lasten	Baten	Toevoegingen	Onttrekkingen	Saldo
Continueren klanttevredenheid (6.1)	-12.548	5.304	0	18	-7.226
Bevorderen van de participatie (6.2)	-6.719	46	0	0	-6.673
TOTAAL PROGRAMMA	-19.267	5.350	0	18	-13.899

Financiën op hoofdlijnen

Doelstelling 6.1

De inkomsten betreffen de legesinkomsten (€ 5,3 mln.)

Doelstelling 6.2

Onder de doelstelling *bevorderen van participatie* vallen de kosten voor raad, griffie en college. In 2024 is € 4,1 mln. besteed aan het college en bestuurlijke samenwerking en € 2,6 mln. aan de griffie en raad. De kosten voor participatie en burgerberaad vindt u terug onder Overzicht Overhead.

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