

25 september 2025

Programma 5 Duidelijke en transparante dienstverlening

Maatschappelijke effecten

De dienstverlening aan onze inwoners is adequaat.

Onze inwoners kunnen rekenen op een toegankelijk, duidelijk en transparant bestuur en de bijbehorende organisatie.

Onze inwoners kunnen veilig in onze gemeente leven.

De gemeente Gooise Meren werkt effectief samen en is daarmee slagvaardig.

5.1. Dienstverlening & communicatie

Wat willen we bereiken?

De inwoner staat centraal bij de gemeentelijke dienstverlening. De gemeente doet wat ze zegt, zegt wat ze doet en legt dit ook uit. De gemeente is persoonlijk, toegankelijk en (actief) communicatief en zoekt naar oplossingen. Uitgangspunt is digitaal waar kan, persoonlijk/fysiek waar moet. De gemeente informeert inwoners in een vroegtijdig stadium en is transparant.

Daarom geven we extra aandacht aan:

- we zijn dienstbaar, oplossingsgericht en duidelijk en passen waar nodig onze communicatie daarop aan. We zorgen voor een duidelijke terugkoppeling bij meldingen en actieve uitleg bij vertraagde processen.
- de vraag van inwoners, ondernemers en instellingen staat centraal in ons handelen. We willen de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren door nog persoonlijker en directer te communiceren. We willen onze medewerkers hiervoor meer ruimte geven en waar nodig onze processen aanpassen.
- de digitalisering wordt uitgebouwd. Persoonlijk contact en het maken van (spoed) afspraken blijven mogelijk en onze gemeenteloketten blijven open.

Wat gaan we ervoor doen in 2026?

Doorontwikkelen 'Mijn Gooise Meren'

Voor inwoners/ ondernemers die een aanvraag hebben gedaan is het vaak lastig om te weten wat de status is van hun aanvraag voor een product of dienst. Daarom gaan we ervoor zorgen dat inwoners en ondernemers voor steeds meer producten de aanvraag makkelijk kunnen volgen. Via een speciale omgeving op onze website genaamd "Mijn Gooise Meren" hebben inwoners en ondernemers altijd toegang tot de afhandeling van hun vraag of verzoek.

Gemeenteraadsverkiezingen organiseren

De ambtstermijn van de gemeenteraadsleden stopt in maart 2026. Op woensdag 18 maart organiseren wij de gemeenteraadsverkiezing. Door het correct volgen van procedures die voorgeschreven worden door de Kieswet leveren wij een kwalitatief goede uitslag op waarmee nieuwe raadsleden benoemd kunnen worden.

Kwaliteitszorgsysteem burgerzaken implementeren

Er worden hoge kwaliteitseisen gesteld aan de wijze waarop de processen bij Burgerzaken zijn ingericht en worden uitgevoerd. Deze kwaliteitseisen zijn afkomstig uit o.a. privacy wetgeving, de Wet Basisregistratie Persoonsgegevens, de Paspoortwet, normenkaders (o.a. BIO) en verantwoordingskaders (o.a. de wettelijke kwaliteitsmonitor BRP en reisdocumenten en de ENSIA. Door het implementeren van een kwaliteitszorgsysteem zal het kwaliteitsniveau van de Basisregistratie persoonsgegevens worden verhoogd en is er een structurele controle op de processen zoals die zijn vastgesteld in het beveiligingsplan reisdocumenten. Daarnaast kunnen eenvoudig en overzichtelijk verantwoordingsrapportages opgesteld worden

Stemhulp organiseren

In 2026 zijn er weer gemeenteraadsverkiezingen. Gebleken is dat burgers meer dan ooit bij verkiezingen gebruikmaken van een 'stemhulp' (bv. Stemwijzer of Kieskompas) om informatie te krijgen over de deelnemende politieke partijen en om hulp te krijgen bij hun keuze. Door de communicatie rond de stemhulp zijn ook meer burgers zich bewust van het feit dat er verkiezingen zijn en kan daarmee de opkomst vergroot

worden. Ook wil de gemeente voorzien in voorlichting over het gebruik van kunstmatige intelligentie bij het voorbereiden op de verkiezingen.

5.2. Veiligheid & handhaving

Wat willen we bereiken?

De gemeente draagt bij aan de veiligheid in Gooise Meren en werkt hierbij integraal samen met relevante partners. De gemeente draagt zorg voor het voldoen aan de geldende regelgeving door middel van handhaving.

Daarom geven we extra aandacht aan:

- de aanpak van ondermijning.
- het verstevigen van de samenwerking met bewoners en ondernemers om buurten veiliger te maken (buurtpreventie) en focussen op het verminderen van de drugdealoverlast op verschillende plekken in onze gemeente. We maken het melden van overlast en criminaliteit makkelijk en toegankelijk.
- het leggen van nadruk op het weerbaarder maken van onze inwoners tegen digitale criminaliteit door middel van actieve communicatiecampagnes.
- we zetten onze boa's effectiever in met minder nadruk op het handhaven van parkeren en meer op handhaving van de openbare orde en veiligheid (waaronder ook verkeersveiligheid).

Wat gaan we er voor doen in 2026?

Integraal veiligheidsplan 2027-2030 opstellen

Wij evalueren het integraal veiligheidsbeleid 2023-2026 en stellen een nieuw integraal veiligheidsplan 2027-2030 op

Integrale en thematische aanpakken Zorg en Veiligheid doorontwikkelen

In de gemeente Gooise Meren, net als elders in het land, spelen maatschappelijke vraagstukken op het snijvlak van zorg en veiligheid. Het gaat bijvoorbeeld om ondermijning in de zorg, personen met verward gedrag en de nazorg aan ex-gedetineerden.

Deze onderwerpen zijn complex en raken meerdere domeinen. We constateren dat er behoefte is aan meer inzicht in hoe we als gemeente, samen met partners, integraal kunnen omgaan met deze ontwikkelingen. Daarom pakken we deze thematiek de komende periode verder op: verkennend, onderzoekend en met ruimte om te leren en bij te sturen.

5.3. Bestuur & organisatie

Wat willen we bereiken?

Inwoners worden uitgenodigd om initiatieven in te brengen en worden actief betrokken bij gemeentelijk beleid en gemeentelijke projecten. De gemeentelijke organisatie is kwalitatief en kwantitatief wendbaar, is toekomstgericht en in staat om flexibel op de maatschappelijke ontwikkelingen in te spelen.

Daarom geven we extra aandacht aan:

- we passen onze participatievisie aan op basis van opgedane ervaring en de inwerkingtreding van de Omgevingswet/visie en de daarbij behorende participatieverordening. We willen de discussies over beleidsontwikkeling of projecten tussen de raad, het college en de inwoners verbeteren, waarbij iedereen tijdig en goed wordt betrokken en er adequate verslaglegging is.
- we blijven investeren in wijkagenda's en zorgen dat wijkagenda's, gebiedsvisies en centrumplannen op elkaar aansluiten.
- wijkplatforms en -raden zijn waardevolle instrumenten. We willen de kring van belanghebbenden uitbreiden. Zo komen de algemene afwegingen die de gemeente moet maken beter in beeld door de bredere betrokkenheid. We gaan hiervoor ook nieuwe vormen van participatie onderzoeken en het burgerpanel actiever inzetten, waarbij de gemeente de regie voert.
- we investeren in onze organisatie. We moeten zorgen dat de hoeveelheid werk in overeenstemming met de capaciteit is. Daarnaast zorgen we dat er ruimte is om het potentieel te benutten en toekomstbestendig te worden met elkaar.
- we investeren in strategische personeelsplanning.

Wat gaan we ervoor doen in 2026?

CRM systeem implementeren

Het CRM-systeem wordt ingezet ter ondersteuning van de werkprocessen rondom ondernemerscontacten. Door gebruik te maken van dit systeem kunnen we efficiënter werken, informatie gestructureerd vastleggen en sneller inzicht krijgen in gemaakte afspraken en lopende trajecten.

Instrument wijkagenda's evalueren

We evalueren aan het eind van de periode het instrument wijkagenda. Tussentijdse inzichten en ervaringen worden meegenomen tijdens het opstellen van de wijkagenda's. Het gaat hier om een brede evaluatie over de inzet, werking en resultaat van het instrument. Op basis van de evaluatie doen we een voorstel voor de verdere inzet van het instrument wijkagenda.

Toekomstgerichte organisatie realiseren

In 2026 zetten we de eerste stap om het functiehuis van de organisatie aan te passen op de gemeentegrootte van 60.000+ inwoners om deze zo toekomstgericht te maken. Hierbij willen wij onze medewerkers passend betalen voor het werk dat zijn doen, en tegelijkertijd rekening houden met de financiële positie van de gemeente.

5.4. Bestuurlijke samenwerking

Wat willen we bereiken?

Als regiogemeenten versterken we elkaar door effectief samen te werken op de onderwerpen waar dat nodig is.

Daarom geven we extra aandacht aan:

- de gemeente wil op voor ons belangrijke onderwerpen een voortrekkersrol nemen in de regionale samenwerking.
- het uitgangspunt is 'lokaal wat kan, regionaal wat moet'. Hierbij blijft de gemeente de inhoudelijke lijn bepalen. Nieuwe samenwerkingen komen enkel op initiatief van de gemeente(n) tot stand. Samenwerking wordt altijd getoetst aan kwaliteit, kosten en een aantoonbare meerwaarde voor inwoners. Hiervoor biedt de nota verbonden partijen een kader.

Wat gaan we ervoor doen in 2026?

Nota Verbonden partijen evalueren

We evalueren de Nota Verbonden partijen en passen deze aan, afhankelijk van nieuwe inzichten.

Uitvoeren motie Verbonden Partijen

De Motie verbonden partijen roept op tot sturen op besparingen en temporiseren van verdere ambities bij onze verbonden partijen. Op deze manier kan de bijdrage aan onze verbonden partijen mogelijk afnemen/minder toenemen.

De Regio Gooi en Vechtstreek is de Verbonden Partij met het meest uitvoerige takenpakket, waar ook de meeste gemeentelijke middelen naar toe gaan. De Regio is in lijn met de financiële opgaven van gemeenten in aanloop naar het ravijnjaar, een traject gestart om mogelijke bezuinigingen te onderzoeken die gerealiseerd kunnen worden in de Regiobegroting. De verschillende gemeenteraden worden hierbij nauw betrokken en kunnen zienswijzen indienen op de ombuigingsvoorstellen.

Ook de MRA komt de MRA-deelnemers tegemoet door de inwonersbijdrage (die Gooise Meren betaalt via de Regio Gooi en Vechtstreek), de komende vier jaar niet te indexeren. Deze is vastgesteld op € 1,62 per inwoner. Dat betekent de facto een bezuiniging ten bedrage van de jaarlijkse prijsontwikkeling.

Door de OFGV wordt ook gekeken op welke wijze aan de motie tegemoet gekomen kan worden, ondanks de nieuwe eisen en taken die daarbij belegd zijn. Het OFGV-bestuur blijft kritisch op de kosten van de OFGV en stelt waar mogelijk kostenbesparingen voor. Het halveren van de huisvesting en het schrappen van de functie van opleidingscoördinator na de overgang naar de ODNL-academie zijn daarvan de meest recente voorbeelden.

Ook met de overige verbonden partijen gaat de gemeente de komende periode kritisch in gesprek over mogelijke ombuigingen.

Welke verbonden partijen zijn erbij betrokken?

Deze verbonden partijen dragen bij aan het bereiken van de maatschappelijke effecten van programma 5:

- Regio Gooi en Vechtstreek
- Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek
- Metropool Regio Amsterdam

Voor meer informatie verwijzen wij naar de paragraaf Verbonden partijen.

Wat mag het kosten?

Excel-tabel

Omschrijving (toelichting)

Excel-tabel

Duidelijke en transparante dienstverlening	Realisatie 2024	Begroting 2025 (na wijziging)	Begroting 2026	Raming 2027	Raming 2028	Raming 2029
<i>Bedragen x € 1.000</i>						
Lasten						
Dienstverlening en communicatie	3.375	2.998	3.332	3.394	3.177	2.767
Veiligheid en handhaving	7.275	8.414	8.734	8.453	8.448	8.437
Bestuur en organisatie	4.436	3.935	3.274	3.329	3.329	3.328
Bestuurlijke samenwerking	769	801	801	897	801	801
Totaal lasten	15.855	16.148	16.141	16.073	15.755	15.332
Baten						
Dienstverlening en communicatie	1.568-	1.272-	1.431-	1.606-	1.420-	941-
Veiligheid en handhaving	160-	103-	103-	103-	103-	103-
Bestuur en organisatie	9-	-	-	-	-	-
Bestuurlijke samenwerking	-	-	-	-	-	-
Totaal baten	1.737-	1.375-	1.534-	1.709-	1.523-	1.044-
Resultaat voor bestemming	14.118	14.773	14.607	14.364	14.232	14.288
Resultaat na bestemming	14.118	14.773	14.607	14.364	14.232	14.288

Omschrijving (toelichting)

Toelichting verschillen

Verschil is € 166K voordelig, met name bestaande uit:

Hogere baten paspoorten, lagere kosten verkiezingen in 2025 en teamleider burgerzaken (saldo € 200K N).

De bijdrage aan de Veiligheidsregio en de Regio Gooi en Vechtstreek nemen in 2026 toe (€ 200K N).

In 2025 heeft een storting plaatsgevonden in de voorziening pensioenen wethouders (€ 0,8 mln. V)

Excel-tabel

Omschrijving (toelichting)

Investeringsen

We hebben het voornemen om in 2026 investeringen te doen in automatisering en kantoormeubilair e.d. De totale investeringsuitgaven bedragen € 2,4 miljoen. De kapitaallasten van deze voorgenomen investeringen zijn verwerkt in het meerjarenperspectief van deze programmabegroting. Voor detailinformatie wordt verwezen naar bijlage 1.

Indicatoren

Indicatoren

Indicatoren

Dienstverlening

nr.	Omschrijving indicator	2022	2023	2024	2025	begroot 2026	Streefwaarde	Bron
1.	Percentage inkomende telefoontjes dat binnen 30 seconden wordt opgenomen	66%	72%	59%	64%	70%	70%	Telefooncentrale
2.	90% van de baliebezoekers wordt binnen 5 minuten na afspraaktijd geholpen	90%	89%	92%	94%	94%	90%	Klantbegeleidingssysteem JCC
3.	80% van de Burgerzaken producten wordt digitaal aangevraagd	80%	87%	85%	89%	89%	85%	I-Burgerzaken
4.	Waardering van inwoners over de dienstverlening aan de balie	8,6	8,4	8,7	8,7	8,5	cijfer 7,5	KCM survey
5.	Waardering van inwoners over de telefonische dienstverlening	-	7,1	7,2	7	7	cijfer 7	KCM survey
6.	Percentage telefoontjes dat opgenomen wordt	90%	93%	93%	95%	95%	93%	Telefooncentrale
7.	Percentage terugbelverzoeken waarbij binnen 2 werkdagen wordt teruggebeld	-	-	80%	82%	85%	85%	Zaaksysteem
8.	Percentage vragen via de website dat binnen 5 werkdagen wordt beantwoord	-	-	76%	80%	85%	85%	Zaaksysteem

Indicatoren

Veiligheid

nr.	Omschrijving indicator	2021	2022	2023	2024	Streefwaarde	Bron
1.	Percentage inwoners dat zich 's avonds onveilig voelt	1,0%	-	-	-	daling ten opzichte van voorgaand jaar	Veiligheidsmonitor
2.	Percentage inwoners dat sociale overlast ervaart	10,0%	-	-	-	daling ten opzichte van voorgaand jaar	Veiligheidsmonitor
3.	Totaal aantal geregistreerde misdrijven Gooise Meren	2.499	2.362	2.618	2.499	daling ten opzichte van voorgaand jaar	RVS - politie

In 2023 en 2024 heeft Gooise Meren niet aan de twee jaarlijkse Veiligheidsmonitor deelgenomen. Om deze reden zijn voor indicatoren veiligheid alleen waarden ingevuld in 2021. In 2025 neemt Gooise Meren weer deel aan de Veiligheidsmonitor.