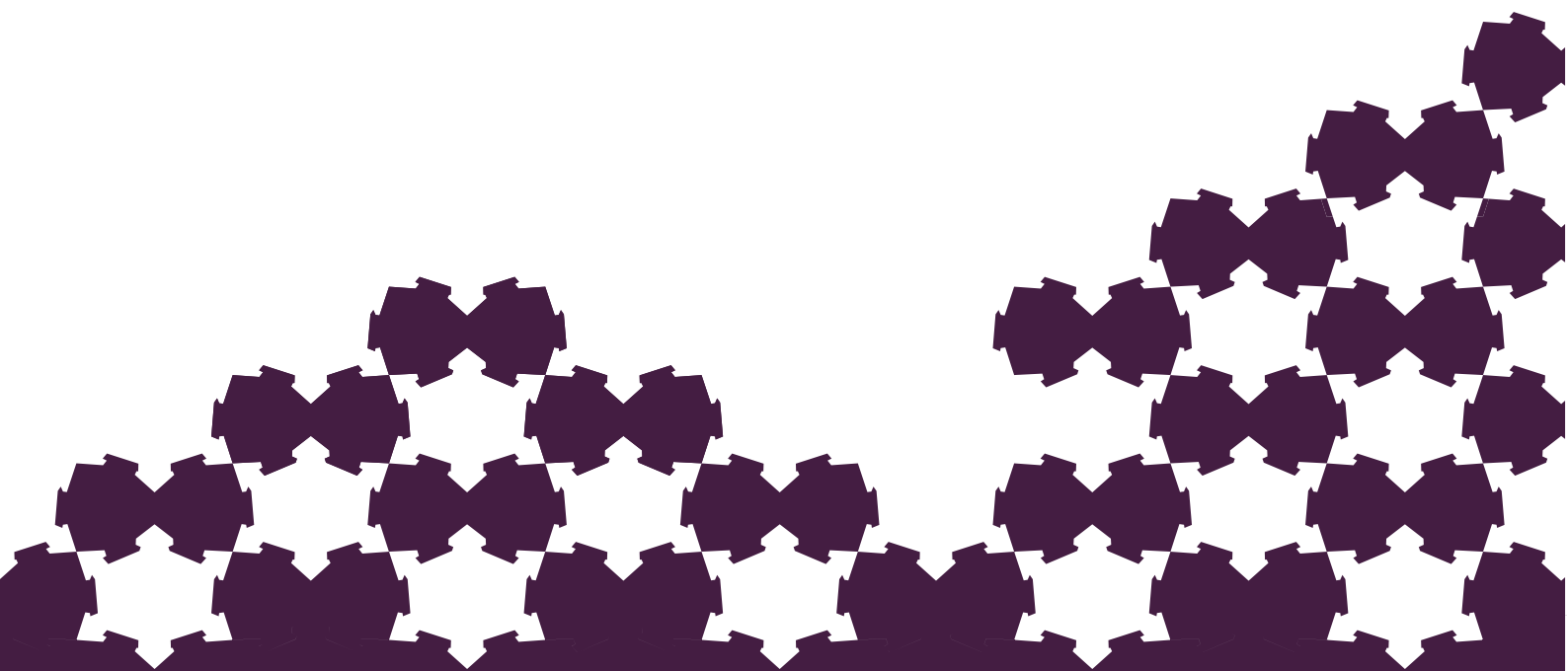


15 september 2026



# 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.

### **Beleidsnota's**

Burgerparticipatie in de gemeente Gooise Meren Integraal

Veiligheidsplan Gooi en Vechtstreek 2023-2026

Inkoopbeleid 2022 Regiogemeenten Gooi- en Vechtstreek

## 5.1. Dienstverlening & communicatie

### Wat willen we bereiken?

Gooise Meren kiest voor een bestuursstijl die is gebaseerd op vertrouwen, collegialiteit, respect en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het algemeen belang. Raad, college, griffie en ambtelijke organisatie werken vanuit duidelijke rollen samen aan transparante, zorgvuldige en slagvaardige besluitvorming. De raad wordt tijdig en gelijkwaardig betrokken, met ruimte voor verschillende perspectieven en breed draagvlak. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners worden op een passende en betekenisvolle manier betrokken bij beleid en uitvoering. De ambtelijke organisatie krijgt ruimte voor onafhankelijk advies, professionaliteit en tegenspraak, binnen een cultuur van goed werkgeverschap en rolzuiverheid. Regionale samenwerking wordt actief gezocht waar dit meerwaarde biedt voor maatschappelijke opgaven, met behoud van democratische legitimiteit en aandacht voor lokale belangen. Samen werkt het bestuur aan stabiliteit, vertrouwen en een sterke verbinding tussen overheid en samenleving. van de buurt, bijvoorbeeld op het gebied van ontmoeting.

#### *Digitalisering en dienstverlening*

Onze dienstverlening is in de eerste plaats digitaal toegankelijk, maar blijft tegelijkertijd voor iedereen bruikbaar, met waar nodig een fysieke mogelijkheid. Door de mogelijkheden van digitalisering en AI te benutten, willen we processen slimmer, sneller en persoonlijker maken, waaronder het versnellen van (vergunning)procedures. Daarbij kiezen we voor een rol als 'slimme volger', met oog voor zowel de kansen als de uitdagingen van een steeds digitaler wordende samenleving.

### Wat gaan we ervoor doen in 2027?

#### **'Mijn Gooise Meren' doorontwikkelen**

Om de digitale dienstverlening aan inwoners verder te verbeteren, wordt de functionaliteit van het platform Mijn Gooise Meren doorontwikkeld. Momenteel kunnen inwoners voor het product Vergunningen de status van hun aanvraag online raadplegen. In de komende periode wordt deze functionaliteit uitgebreid naar meerdere gemeentelijke producten en diensten. Daarnaast wordt het platform verrijkt met nieuwe mogelijkheden, waaronder het digitaal uitwisselen van berichten met de gemeente, het inzien van persoonlijke gegevens en het ontvangen van notificaties over lopende aanvragen en relevante gemeentelijke zaken. Met deze doorontwikkeling wordt de gebruiksvriendelijkheid vergroot, de dienstverlening verder gedigitaliseerd en de interactie tussen inwoners en gemeente versterkt.

## 5.2. Veiligheid & handhaving

### Wat willen we bereiken?

#### *Openbare orde & veiligheid*

Gooise Meren is een gemeente waarin inwoners veilig, prettig en met vertrouwen kunnen wonen, werken, ondernemen en verblijven. Veiligheid gaat niet alleen over het voorkomen van criminaliteit, maar ook over leefbaarheid, sociale samenhang, inclusiviteit en een overheid die zichtbaar, betrouwbaar en rechtvaardig handelt. We kiezen voor een integrale aanpak waarin preventie, samenwerking en duidelijke grenzen hand in hand gaan. Daarbij versterken we de samenwerking tussen inwoners, ondernemers, politie, boa's, maatschappelijke organisaties en zorgpartners en werken we regionaal samen aan het beheersen van veiligheidsrisico's, crises en calamiteiten.

#### *Vergunningen, toezicht en handhaving*

Toezicht en handhaving zijn zichtbaar en dichtbij georganiseerd en dragen bij aan leefbaarheid, veiligheid en vertrouwen in de wijk. De inzet richt zich niet alleen op handhaving van regels, maar ook op preventie, het voorkomen van escalatie en het versterken van de verbinding tussen inwoners en overheid.

Vergunningverlening is een belangrijke randvoorwaarde voor maatschappelijke ontwikkelingen, van evenementen tot woningbouw. Daarom streven we naar processen die eenvoudiger, transparanter en voorspelbaarder zijn, zonder concessies te doen aan veiligheid, leefbaarheid en de kwaliteit van de leefomgeving.

#### *Weerbaarheid*

Voor de weerbaarheid van Gooise Meren zijn sociale samenhang, betrokken inwoners, maatschappelijke organisaties en een goed functionerende crisisorganisatie van belang. Een sterke basis in de wijk, waarin inwoners naar elkaar omkijken en weten waar zij terecht kunnen voor ondersteuning, draagt bij aan de veerkracht van de gemeente. Voorbereiding, bewustwording en zelfredzaamheid helpen de gevolgen van crisissituaties te beperken. Tegelijk werken we samen met de veiligheidsregio en regionale partners om kennis, capaciteit en ondersteuning effectief te organiseren bij crises en calamiteiten.

### Wat gaan we ervoor doen in 2027?

#### **Controles bij jeugdzorginstellingen verrichten**

Er is vanaf 2027 structureel uitbreiding nodig van het team Handhaving voor het controleren van locaties van geïndiceerde jeugdzorg. De aanleiding daarvan wordt gevormd door de gemeentelijke zorgplicht, de (regionale) bestuurlijke wens tot aanpakken van zorgcriminaliteit, en de ervaringen van de gemeente Hilversum. Deze gemeente is in 2026 gestart met het bezoeken van woonlocaties waar jeugdigen verblijven. De eerste onderzoeken laten zien dat het 'aan de poort' toetsen van een zorgorganisatie (via Inkoop en contractbeheer van de Regio) niet voldoende is. Bij de in Hilversum eerste vier bezochte locaties bleek in alle gevallen de zorg niet op orde te zijn. Gelet op de zorgplicht van de gemeente voor kwetsbare jeugdigen is uitvoering van deze taken onvermijdelijk en onuitstelbaar.

#### **Uitvoering basistaken SR op peil houden**

Wegens een exponentiële stijging van verplichte compliancetaken bij het team Sociale Recherche is er minder tijd voor het uitvoeren van de basistaken. De Sociale Recherche werkt in een regionaal verband van de aangesloten gemeenten. Er is sprake van een toegenomen werkdruk van de sociaal rechercheurs wegens hun deelname aan aanbestedingen, uitwerken van DPIA's, taken in het contractbeheer, verrichten van audits en projecten. Er is vanaf 2027 structureel uitbreiding nodig van het team Sociale Recherche voor het kunnen blijven verrichten van de basis (onderzoeks)taken en het op peil houden van researchewerk. Over de hogere lasten daarvan wordt nog overeenstemming gezocht met de andere deelnemende gemeenten in het SR-werkgebied waardoor het financiële effect voor Gooise Meren beperkt is.

## 5.3. Bestuur & organisatie

### Wat willen we bereiken?

Gooise Meren kiest voor een bestuursstijl die is gebaseerd op vertrouwen, collegialiteit, respect en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het algemeen belang. Raad, college, griffie en ambtelijke organisatie werken vanuit duidelijke rollen samen aan transparante, zorgvuldige en slagvaardige besluitvorming. De raad wordt tijdig en gelijkwaardig betrokken, met ruimte voor verschillende perspectieven en breed draagvlak. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners worden op een passende en betekenisvolle manier betrokken bij beleid en uitvoering. De ambtelijke organisatie krijgt ruimte voor onafhankelijk advies, professionaliteit en tegenspraak, binnen een cultuur van goed werkgeverschap en rolzuiverheid. Regionale samenwerking wordt actief gezocht waar dit meerwaarde biedt voor maatschappelijke opgaven, met behoud van democratische legitimiteit en aandacht voor lokale belangen. Samen werkt het bestuur aan stabiliteit, vertrouwen en een sterke verbinding tussen overheid en samenleving.

#### *Participatie*

We willen een transparante, betrouwbare en dienstbare overheid zijn voor onze inwoners. Goede participatie draagt bij aan beter onderbouwde besluiten, vergroot draagvlak en versterkt de verbinding en het vertrouwen tussen bestuur en samenleving. Door inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners op een passende manier te betrekken, maken we gebruik van kennis, ervaring en perspectieven uit de samenleving. We zetten het huidige participatiebeleid voort en versterken we dit waar nodig, met aandacht voor een brede en representatieve betrokkenheid, met aandacht voor 'het stille midden'.

### Wat gaan we ervoor doen in 2027?

#### **Reguliere activiteiten**

Voor dit deelprogramma zijn nog geen nieuwe activiteiten opgenomen. De reguliere activiteiten gaan vooralsnog door. In het CUP wordt uitgewerkt welke activiteiten worden toegevoegd of aangepast. Dit kan begin 2027 leiden tot een bijstelling van deze begroting.

## 5.4. Bestuurlijke samenwerking

### Wat willen we bereiken?

Gooise Meren kiest voor een bestuursstijl die is gebaseerd op vertrouwen, collegialiteit, respect en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het algemeen belang. Raad, college, griffie en ambtelijke organisatie werken vanuit duidelijke rollen samen aan transparante, zorgvuldige en slagvaardige besluitvorming. De raad wordt tijdig en gelijkwaardig betrokken, met ruimte voor verschillende perspectieven en breed draagvlak. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners worden op een passende en betekenisvolle manier betrokken bij beleid en uitvoering. De ambtelijke organisatie krijgt ruimte voor onafhankelijk advies, professionaliteit en tegenspraak, binnen een cultuur van goed werkgeverschap en rolzuiverheid. Regionale samenwerking wordt actief gezocht waar dit meerwaarde biedt voor maatschappelijke opgaven, met behoud van democratische legitimiteit en aandacht voor lokale belangen. Samen werkt het bestuur aan stabiliteit, vertrouwen en een sterke verbinding tussen overheid en samenleving.

### Wat gaan we ervoor doen in 2027?

#### Reguliere activiteiten

Voor dit deelprogramma zijn nog geen nieuwe activiteiten opgenomen. De reguliere activiteiten gaan vooralsnog door. In het CUP wordt uitgewerkt welke activiteiten worden toegevoegd of aangepast. Dit kan begin 2027 leiden tot een bijstelling van deze begroting.

#### 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

| Duidelijke en transparante dienstverlening<br>Bedragen x € 1.000 | Realisatie<br>2025 | Begroting<br>2026 (na wijziging) | Begroting<br>2027 | Raming<br>2028 | Raming<br>2029 | Raming<br>2030 |
|------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|
| Lasten                                                           |                    |                                  |                   |                |                |                |
| Dienstverlening en communicatie                                  | 3.374              | 2.673                            | 3.024             | 2.654          | 2.349          | 2.349          |
| Veiligheid en handhaving                                         | 8.087              | 8.667                            | 8.925             | 8.770          | 8.767          | 8.767          |
| Bestuur en organisatie                                           | 7.592              | 3.452                            | 3.453             | 3.453          | 3.453          | 3.453          |
| Bestuurlijke samenwerking                                        | 815                | 801                              | 922               | 823            | 823            | 823            |
| <b>Totaal lasten</b>                                             | <b>19.867</b>      | <b>15.593</b>                    | <b>16.324</b>     | <b>15.700</b>  | <b>15.392</b>  | <b>15.392</b>  |
| Baten                                                            |                    |                                  |                   |                |                |                |
| Dienstverlening en communicatie                                  | 1.575-             | 1.486-                           | 1.770-            | 1.529-         | 1.050-         | 1.050-         |
| Veiligheid en handhaving                                         | 89-                | 112-                             | 113-              | 113-           | 113-           | 113-           |
| Bestuur en organisatie                                           | 6-                 | -                                | -                 | -              | -              | -              |
| Bestuurlijke samenwerking                                        | -                  | -                                | -                 | -              | -              | -              |
| <b>Totaal baten</b>                                              | <b>1.670-</b>      | <b>1.597-</b>                    | <b>1.882-</b>     | <b>1.641-</b>  | <b>1.163-</b>  | <b>1.163-</b>  |
| <b>Resultaat voor bestemming</b>                                 | <b>18.197</b>      | <b>13.995</b>                    | <b>14.442</b>     | <b>14.059</b>  | <b>14.229</b>  | <b>14.229</b>  |
| <b>Resultaat na bestemming</b>                                   | <b>18.197</b>      | <b>13.995</b>                    | <b>14.442</b>     | <b>14.059</b>  | <b>14.229</b>  | <b>14.229</b>  |

### Toelichting financiële verschillen

| Toelichting verschillen begroting 2027 t.o.v. begroting 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                           |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|
| Onderdeel programma 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Verschil<br>x<br>€ 1.000) | V/N<br>(V=<br>voordeel,<br>N=<br>nadeel) |
| <b>Algemeen</b><br><i>Loon- en prijsontwikkeling</i><br>Voor 2027 zijn de aannames voor de loon- en prijsontwikkeling uit de Perspectiefbrief 2027 verwerkt. Dit werkt door in alle deelprojecten en programma's, maar dit wordt niet afzonderlijk in beeld gebracht.<br>We volstaan in deze begroting, voor de leesbaarheid, met deze algemene toelichting. Dit betekent dat de verklaring/toelichting bij onderstaande verschillen per deelprogramma/thema niet altijd exact optelt tot het feitelijke financiële verschil tussen Begroting 2027 en 2026. |                           |                                          |
| <i>Dienstverlening en communicatie</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 67                        | N                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                     |            |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
| Nadeel als gevolg van hogere lasten voor paspoorten en rijbewijzen door ontwikkelingen in de aantallen aanvragen en de kosten van verkiezingen. Hogere Rijksbijdragen dekken niet alle kosten.                                                      |            |          |
| <i>Veiligheid en handhaving</i><br>Nadeel als gevolg van een hogere bijdrage aan de Veiligheidsregio. Dit nadeel wordt gedeeltelijk gecompenseerd door een voordeel op de personeelsbudgetten als gevolg van de effecten van het maatregelenpakket. | 257        | N        |
| <i>Bestuurlijke samenwerking</i><br>Nadeel door hogere lasten voor de uitvoering van de Wet open overheid (Woo).                                                                                                                                    | 121        | N        |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                                                                                                                                       | <b>447</b> | <b>N</b> |

### Investeringsen

Voor het nieuwe begrotingsjaar 2030 worden investeringen opgevoerd voor de periodieke vervanging van mobiele werkplekken (€ 273.000) en programma digitalisering (€ 500.000).

#### *Noodstroomaggregaat gemeentehuis*

Om de continuïteit van de gemeentelijke dienstverlening te waarborgen, dient het gemeentehuis in geval van een grootschalige elektriciteitsstoring minimaal 72 uur zelfstandig van stroom te kunnen worden voorzien. De huidige noodstroomaggregaatinstallatie heeft inmiddels een leeftijd van ruim 20 jaar en verkeert technisch aan het einde van haar levensduur.

Recent is gebleken dat het bedieningspaneel van de installatie op korte termijn vervangen moet worden. Leveranciers geven echter aan dat vervanging van uitsluitend het bedieningspaneel niet mogelijk is, waardoor vervanging van de complete noodstroominstallatie noodzakelijk is. Gezien de leeftijd en technische staat van de installatie is volledige vervanging bovendien de meest toekomstbestendige oplossing. De investering wordt geraamd op € 211.000. Bij de Begroting 2027 wordt voorgesteld hiervoor een investeringskrediet beschikbaar te stellen, zodat de vervanging kan worden voorbereid en uitgevoerd. Hiermee wordt het risico op uitval van de noodstroomvoorziening beperkt en blijft de bedrijfscontinuïteit van het gemeentehuis gewaarborgd bij langdurige stroomuitval.

### Indicatoren

#### Indicatoren

##### Indicatoren Dienstverlening

| nr. | Omschrijving indicator                                                    | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | begroot 2027 | Streefwaarde | Bron                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--------------|--------------|------------------------------|
| 1.  | Percentage inkomende telefoontjes dat binnen 30 seconden wordt opgenomen  | 72%  | 59%  | 64%  | 67%  | 70%          | 70%          | Telefooncentrale             |
| 2.  | 90% van de baliebezoekers wordt binnen 5 minuten na afspraaktijd geholpen | 89%  | 92%  | 95%  | 95%  | 95%          | 90%          | Klantbegeleidingssysteem JCC |
| 3.  | 80% van de Burgerzaken producten wordt digitaal aangevraagd               | 87%  | 85%  | 90%  | 90%  | 91%          | 85%          | I-Burgerzaken                |

## Indicatoren

### Dienstverlening

|    |                                                                           |     |     |     |     |     |            |                  |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------------|------------------|
| 4. | Waardering van inwoners over de dienstverlening aan de balie              | 8,4 | 8,7 | 8,6 | 8,5 | 8,5 | cijfer 7,5 | KCM survey       |
| 5. | Waardering van inwoners over de telefonische dienstverlening              | 7,1 | 7,2 | 7   | 7,2 | 7,3 | cijfer 7   | KCM survey       |
| 6. | Percentage telefoontjes dat opgenomen wordt                               | 93% | 93% | 93% | 93% | 94% | 93%        | Telefooncentrale |
| 7. | Percentage terugbelverzoeken waarbij binnen 2 werkdagen wordt teruggebeld | -   | 80% | 81% | 83% | 85% | 85%        | Zaaksysteem      |
| 8. | Percentage vragen via de website dat binnen 5 werkdagen wordt beantwoord  | -   | 76% | 78% | 83% | 85% | 85%        | Zaaksysteem      |

## Indicatoren

### Veiligheid

| nr. | Omschrijving indicator                                | 2022  | 2023  | 2024  | 2025                                                                         | Streefwaarde                           | Bron               |
|-----|-------------------------------------------------------|-------|-------|-------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------|
| 1.  | Percentage inwoners dat zich 's avonds onveilig voelt | -     | -     | -     | Vaak 2,2%<br>Soms 11,6%<br>Zelden 19,5%<br>Nooit 65,1%<br>Geen antwoord 1,7% | daling ten opzichte van voorgaand jaar | Veiligheidsmonitor |
| 2.  | Percentage inwoners dat sociale overlast ervaart      | -     | -     | -     | 9,8%                                                                         | daling ten opzichte van voorgaand jaar | Veiligheidsmonitor |
| 3.  | Totaal aantal geregistreerde misdrijven Gooise Meren  | 2.362 | 2.618 | 2.499 | 2.639                                                                        | 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 in deze jaren voor indicatoren veiligheid geen waarden ingevuld.