

15 november 2024



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 2025?

Aanvragers beter informeren over de afhandeling van hun verzoek

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 de aanvraag makkelijk kunnen volgen. Dit doen wij door op de website een speciale omgeving genaamd "Mijn Gooise Meren" te maken. Via "Mijn Gooise Meren" hebben inwoners en ondernemers altijd toegang tot de afhandeling van hun vraag of verzoek.

In het kader van de reisdocumentenpiek de formatie uitbreiden

Van maart 2024 tot maart 2029 zijn in Nederland veel meer aanvragen voor paspoorten en ID-kaarten. Dit heet de reisdocumentenpiek. Omdat er veel meer aanvragen voor reisdocumenten zijn, openen we meer balies zodat de dienstverlening aan de inwoners goed blijft.

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 2025?

Formatie Bibob jurist/coördinator structureel invullen

De Wet Bevordering Integriteitsbeoordeling door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob) is één van de preventieve instrumenten die ingezet wordt om (het faciliteren van) ondermijnende criminaliteit te voorkomen. De coördinator draagt zorg voor (adviesing over) de uitvoering van Wet Bibob onderzoeken in de organisatie, het actualiseren van het beleid en borging hiervan in de organisatie. Na de oprichting van het Bibob Expertiseteam Gooi en Vechtstreek (BET) neemt de coördinator deel in het BET. Omdat nog niet duidelijk is wat hiervan in 2025 regionaal gedekt gaat worden met deelname aan het BET, gaan we dit (in het CUP tot 2024 opgenomen) structureel invullen.

Pilot cameratoezicht Bussum uitvoeren

Naar aanleiding van incidenten in het centrum van Bussum is een onderzoek uitgevoerd voor mogelijke veiligheidsmaatregelen. Op basis van dit onderzoek heeft het college besloten om een pilot te starten met tijdelijk cameratoezicht voor de duur van 6 maanden. De pilot is onderdeel van een pakket aan maatregelen in het centrum. De pilot wordt in 2024 technisch nader uitgewerkt, de uitvoering en evaluatie van de pilot vindt in 2025 plaats.

Surveillanceplan Boa's 2025-2026 opstellen

Begin 2023 is het surveillanceplan 2023-2027 vastgesteld door het college. Op basis hiervan voeren onze buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) hun werkzaamheden uit. Wij evalueren het surveillanceplan in 2025. Als de evaluatie aanleiding geeft tot een aanpassing passen we het plan tussentijds aan.

Uitvoeringsplan Integrale veiligheid 2025-2026 vaststellen

Het uitvoeringsplan integrale veiligheid is een doorvertaling van het Integraal Veiligheidsplan (IVP). Het IVP is in februari 2023 vastgesteld door de raad. Het uitvoeringsplan geeft een overzicht van de voorgenomen activiteiten en maatregelen rond de veiligheidsthema's van het IVP.

De evaluaties, activiteiten en maatregelen voor de geprioriteerde thema's uit het IVP stellen wij regionaal op en werken wij uit in districtelijke (uitvoerings) plannen.

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 2025?

Democratische kwaliteit versterken

Participatie is niet een doel op zich maar een belangrijk middel om te komen tot nog betere plannen en besluitvorming waarbij we onze inwoners en ondernemers actief betrekken.

In 2025 vindt de besluitvorming plaats rond de herijking van de visie op burgerparticipatie. Dit geeft ons zicht op passende vormen van participatie in onze gemeente.

Ook stellen wij een meerjarig uitvoeringsplan op, waarin de middelen voor participatie concreet worden gemaakt.

We investeren in kennis en tools om participatietrajecten binnen de gemeente zelf goed uit te kunnen voeren. We versterken dit in onze huidige werkwijzen en we bieden trainingen aan. We streven naar een lerende en zelfcorrigerende cyclus, waarbij we continu evalueren en waarbij we ons richten op bewustwording.

Participatieverordening opstellen

Wij willen onze inwoners duidelijkheid geven over hoe zij kunnen meedenken en meedoen. Ook de nieuwe toekomstige 'Wet versterking participatie op decentraal niveau' vraagt dit van ons. Hiervoor stellen wij, in lijn met de (herijkte) participatie visie, een participatieverordening op. Daarin bepalen we hoe inwoners worden betrokken bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van beleid en maatschappelijke initiatieven.

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.

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?

Duidelijke en transparante dienstverlening	Realisatie 2023	Begroting 2024 (na wijziging)	Begroting 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
<i>Bedragen x € 1.000</i>						
Lasten						
Dienstverlening en communicatie	1.732	2.775	3.070	3.250	3.454	3.239
Veiligheid en handhaving	8.716	7.531	8.328	8.367	8.357	8.309
Bestuur en organisatie	4.091	3.152	3.115	3.167	3.210	3.210
Bestuurlijke samenwerking	2.411	714	852	706	897	897
Totaal lasten	16.950	14.172	15.364	15.490	15.918	15.654
Baten						
Dienstverlening en communicatie	877-	1.212-	1.272-	1.412-	1.486-	1.391-
Veiligheid en handhaving	2.372-	78-	198-	198-	198-	198-
Bestuur en organisatie	372-	-	-	-	-	-
Bestuurlijke samenwerking	125-	0-	-	-	-	-
Totaal baten	3.746-	1.290-	1.470-	1.610-	1.684-	1.589-
Resultaat voor bestemming	13.204	12.881	13.894	13.880	14.234	14.065
Resultaat na bestemming	13.204	12.881	13.894	13.880	14.234	14.065

Toelichting financiële verschillen

Toelichting verschillen begroting 2025 t.o.v. begroting 2024		
Onderdeel programma 5	Verschil x € 1.000)	V/N (V= voordeel, N= nadeel)
Algemeen <i>Loon- en prijsontwikkeling</i> Conform Perspectiefnota 2025 zijn de salarisbudgetten met 6% verhoogd en de overige budgetten met 1,4%.		
<i>Dienstverlening en communicatie</i> Uitbreiding capaciteit in verband met de reisdocumentenpiek.	235	N
<i>Veiligheid en handhaving</i> Er wordt een bibob jurist/coördinator toegevoegd, cameratoezicht wordt geïntroduceerd en er is sprake van een hogere bijdrage aan de Veiligheidsregio en de regio. De uitvoeringsregels ligplaatsen leiden tot hogere lasten en baten (saldo € 80.000 voordelig).	677	N
<i>Bestuurlijke samenwerking</i> Afdracht van archief Muiden naar het Streekarchief	138	N
<i>Overige verschillen < € 70.000</i>	37	V
Totaal	1.013	N

Investerings

De totale investeringsuitgaven bedragen voor Automatisering € 1,3 miljoen en voor Kantoormeubilair en dergelijke € 500.000. De kapitaallasten van deze voorgenomen investeringen zijn verwerkt in het meerjarenperspectief van deze programmabegroting. Voor detailinformatie wordt verwezen naar bijlage 1.

Indicatoren

In 2023 heeft Gooise Meren niet aan de Veiligheidsmonitor deelgenomen. Om deze reden zijn voor indicatoren veiligheid geen waarden ingevuld in dat jaar. In 2025 zal Gooise Meren weer deelnemen aan de Veiligheidsmonitor.

Indicatoren

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

Indicatoren

Veiligheid

nr.	Omschrijving indicator	2021	2022	2023	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	daling ten opzichte van voorgaand jaar	RVS - politie

Toelichting:

- In 2023 heeft Gooise Meren niet aan de Veiligheidsmonitor deelgenomen. In 2025 zal Gooise Meren weer deelnemen aan de Veiligheidsmonitor.
- In 2023 heeft Gooise Meren niet aan de Veiligheidsmonitor deelgenomen. In 2025 zal Gooise Meren weer deelnemen aan de Veiligheidsmonitor.