

# 1. Programma Inwoners en Bestuur

01 juni 2023



## Inleiding

Vernieuwing van de democratie is één van de ambities van dit programma. Hoe kunnen we samen aan de slag met de opgaven die er liggen en maken we optimaal gebruik van de aanwezige kennis in de samenleving? Hoe kunnen we goed omgaan met alle initiatieven vanuit de samenleving? Hoe krijgen en houden we de beweging gaande? We hebben in het afgelopen jaar belangrijke stappen gezet en veel geleerd. Zo geeft onze 'participatieleidraad' uit 2021 handen en voeten aan onze visie op burgerparticipatie. Deze toont dat onze gemeente een samenwerking met de omgeving ambieert op de hoogst mogelijke treden van de participatieladder. 'Hoogst mogelijke' is wat anders dan 'de hoogste treden'. Wat mogelijk is, daarover gaan we met elkaar in gesprek. Participatie staat bij ons hoog in het vaandel.

Onze dienstverlening is klantgericht en ondersteunend en we streven we naar kwaliteit en efficiëntie. We willen meer doen met digitale mogelijkheden. We willen ook dat inwoners kunnen deelnemen aan de samenleving. Elk mens moet kunnen leren, wonen, werken, sporten, deelnemen aan activiteiten, vrienden maken en houden. De gemeente kan de inclusieve samenleving niet alleen realiseren. Dat lukt alleen samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Daarom voeren we een programma Inclusie uit. Tot slot streven we naar een krachtige, doeltreffende samenwerking met mede-overheden, waarbij we zelfbewust en kritisch zijn op doelen en middelen.

## 1.1 Burgerparticipatie en overheidsparticipatie

### 1.1.1 Doelstelling - Meeweten, Meedenken, Meedoen en Meebeslissen

We willen inwoners goede informatie verstrekken en indien mogelijk de gelegenheid bieden mee te denken, mee te doen en mee te beslissen, in een zo divers mogelijke samenstelling en indien het onderwerp relevant voor hen is.

## Maatregelen

### Jongeren kennis laten maken met hoe de democratie werkt

Begin dit jaar is het spel *Democracy* uitgesteld vanwege corona. In het nieuwe schooljaar bleken de scholen te druk met hun eigen programma, waardoor ook dit jaar het spel niet meer is aangeboden.

### Professionaliseren van participatie in onze organisatie

Een deel van de ambtelijke organisatie heeft de training 'De 4 sleutels van een slimme participatieaanpak' van SIR communicatie en participatie gevolgd. Daarnaast is de ambtelijke organisatie geïnformeerd over de Participatieleidraad, de 7 stappen voor het maken van een participatie- en communicatieplan, die geplaatst is op intranet. Deze wordt gebruikt in verschillende projecten, zoals de participatieaanpak rond de gebiedsontwikkeling Bussum-Zuid.

In 2022 zijn de eerste stappen gezet om tot een participatieverordening te komen (een juridische verankering van de kaders rond participatie), zoals het formeren van een projectgroep en het in beeld brengen van het proces.

Ook is een aanzet gemaakt om tot een participatiehandreiking te komen, inclusief een impactscan voor initiatiefnemers.

De raad is meegenomen in de wijzigingen die voortvloeien uit de Omgevingswet; het mogelijk maken van verplichte participatie bij initiatieven die niet in het omgevingsplan passen.

### Vernieuwend Samenwerken

Het vernieuwende samenwerkingsproces met bewoners rond de Emmalocaties is verder geïntensiveerd bij het opstellen van het Stedenbouwkundig programma van eisen. Het Ontwikkelteam dat bestaat uit vijf personen

uit de directe omgeving, de gemeentelijke projectleider, een stedenbouwkundig specialist, een communicatieadviseur en een penvoerder, heeft samen nagedacht over de stappen die gezet moeten worden, voorbereidend werk verricht en bedacht hoe iedereen bij de inhoud betrokken kan worden. Hiermee versterken we de betrokkenheid en invloed van inwoners op hun eigen (leef)omgeving en maken we gebruik van ieders kennis en kunde.

Nieuwe initiatieven zijn eerst integraal ambtelijk beoordeeld in een gezamenlijk overleg waaraan collega's van verschillende afdelingen en teams hebben deelgenomen.

Voor het werken vanuit de gedachte van de Omgevingswet zijn trainingen gegeven voor integrale samenwerking. Dit heeft opgeleverd dat de initiatieven integraal beoordeeld worden en dat er een stuurgroep fysiek domein is opgericht. Deze bespreekt elke twee weken de initiatieven en projecten in het fysiek domein met als doel betere afstemming tussen de verschillende afdelingen (M&O, VTH, BORG, PRO).

### **1.1.2 Doelstelling - Werken aan vitale en leefbare wijken**

De gemeente wil samen met bewoners een buurt of wijk maken. Vitaliteit van de wijken is wezenlijk voor het succes van Gooise Meren. Daarom zijn we voortdurend in gesprek met de wijkbewoners en luisteren we naar hun behoeften.

#### **Maatregelen**

##### **Opstellen wijkagenda's**

Voor de eerste 4 wijken is door ons een wijkagenda vastgesteld:

- Bussum-Centrum
- Muiden
- Oostereng
- Keverdijk-Thijssepark-Vierhoven

In de agenda's zijn de vijf meest relevante actuele thema's opgenomen. De wijkagenda's geven richting aan het gesprek met de wijk, vergroten de betrokkenheid in de wijk, stimuleren initiatieven binnen de vijf meest actuele thema's en helpen ons om de thematiek in de wijk mee te nemen in ons beleid. De wijkadviseurs en wijkwethouders voeren het gesprek in de wijk.

### **1.1.3 Doelstelling - Stimuleren van initiatieven uit de samenleving**

Wat inwoners - met hun burens en andere netwerken - investeren in hun buurt vinden wij van onschatbare waarde. Deze krachten willen wij ook in 2022 versterken en ondersteunen.

#### **Maatregelen**

##### **Initiatieven meer faciliteren**

In 2022 werd gebruik gemaakt van het verbeterde interne proces rond het behandelen van initiatieven. Alle initiatieven kwamen centraal via de website binnen en werden direct behandeld door de wijkadviseurs. Zij namen als eerste contact op met de initiatiefnemers en zorgden ervoor dat de juiste afdelingen bij het beoordelen van het initiatief werden betrokken. Via diverse contacten met bewoners(platforms) werden initiatieven gestimuleerd.

De raad heeft in 2022 de motie rond de invoering van het Burgerinitiatief aangenomen. Wij hebben ons hier in 2022 op georiënteerd, zodat we hier in het nieuwe jaar uitvoering aan kunnen geven.

## 1.2 Inclusie

### 1.2.1 Doelstelling - Inwoners kunnen deelnemen aan de samenleving

We willen dat inwoners kunnen deelnemen aan de samenleving. Elk mens moet kunnen leren, wonen, werken, sporten, deelnemen aan activiteiten, vrienden maken en houden.

#### Maatregelen

##### Uitvoeren van de lokale inclusie agenda 'Iedereen doet mee, 2022-2025'

Het uitvoeringsprogramma is door de raad vastgesteld in februari 2022. De uitvoering verloopt conform planning. Zo verscheen de themapagina 'Iedereen doet mee' vier keer in de huis-aan-huisbladen, met actuele informatie over inclusie. Er waren schouwen van het opnieuw ingerichte plein voor het gemeentehuis, het verbouwde station Naarden-Bussum en het plein voor het station Bussum-Zuid, met aanbevelingen voor verbeterde toegankelijkheid, met name voor mensen met een visuele beperking. Ervaringsdeskundigen brachten advies uit ter verbetering van de toegankelijkheid van de vestingwallen in Muiden, voor inwoners die rolstoelafhankelijk zijn. Er is een begin gemaakt met het betrekken van ervaringsdeskundigen uit de LHBT+ doelgroep. Middelbare scholen in de gemeente deden mee aan Paarse Vrijdag, wat is gericht op acceptatie van LHBT+ en de gemeente maakte de verspreiding van de Paarse Vrijdag Krant mogelijk. En er is een regenboogzebrapad aangelegd. Het netwerk 'Kom erbij' van partijen die zich bezighouden met eenzaamheid, kwam voor uitwisseling bijeen en organiseerde in het najaar een voorstelling over het thema, met de interactieve theatergroep Draad. Er vond een goed bezochte interculturele maaltijd 'Ratatouille' plaats. Het GGZ-netwerk organiseerde een themabijeenkomst over 'Werken met eigen ervaring' en de regionale Buitententoonstelling, over psychische problemen bij jongeren stond drie weken lang op het Julianaplein. De aanstelling van een coördinator voor de uitvoering van de inclusieagenda liep om verschillende redenen vertraging op, maar vindt begin 2023 plaats.

## 1.3 Klantgerichte dienstverlening

### 1.3.1 Doelstelling - Dienstverlening meer digitaal

De digitalisering binnen de dienstverlening staat niet stil. Door in te zetten op online dienstverlening kan de dienstverlening aan inwoners en bedrijven verder verbeterd worden. Het streven is dat in 2022 80% van de aanvragen en aangiften via Burgerzaken en Frontoffice digitaal verloopt.

#### Maatregelen

##### Digitale aanvragen producten Burgerzaken

In 2022 is gemiddeld 82% van de uittreksels uit de Basisregistratie Personen, afschriften van de burgerlijke stand, verhuisaangiften, meldingen van voorgenomen huwelijken en aangiften van overlijden digitaal aangevraagd via onze website. In 2021 werd 80% van deze producten digitaal aangevraagd. Minder digitaal vaardige personen konden desgewenst nog steeds langskomen bij het gemeenteloket.

### 1.3.2 Doelstelling - Archief bij de tijd

Bij het gemeentearchief zijn de afgelopen jaren stappen gezet in de ontwikkeling van de digitale dienstverlening. Het is van belang hiermee verder te gaan. Daarnaast is het van belang dat de archieffunctie in de regio ingericht wordt op de duurzame opslag van digitale documenten.

## Maatregelen

### Besluitvorming fusie Archiefdienst

Door een fusie van de archiefdienst Gooise Meren en Huizen met het streekarchief Hilversum zullen de gemeenten beter in staat zijn om de opgaven van het archief, zoals digitalisering en dienstverlening aan gemeenten bij het archiveren van informatie, adequaat uit te voeren. Hiervoor is draagvlak bij alle betrokken gemeenten nodig en een passend implementatieplan. In 2022 is besluitvorming over de toekomst van de archiefdienst verder voorbereid. De gemeenteraad kan in Q1 of begin Q2 2023 een voorstel tegemoet zien.

### 1.3.3 Doelstelling - Verbeteren van onze dienstverlening

We willen kwalitatief goede dienstverlening verlenen die aansluit bij de behoefte en verwachting van onze inwoners en ondernemers.

## Maatregelen

### Het meten van klanttevredenheid

In 2022 zijn alle bezoekers van de balies in het gemeentehuis gevraagd naar hun klantbeleving. De bezoekers waarderen het klantcontact met gemiddeld een 8,5. Het gaat hier om kwaliteit van het verkregen product, de deskundigheid en het empathisch vermogen van de medewerker. Vanaf oktober 2022 worden inwoners wekelijks bevraagd over het telefonisch contact met de gemeente. De respons is nog niet voldoende om hier op dit moment een oordeel over te geven. Dit zal in 2023 wel het geval zijn.

### Inrichten bredere frontoffice dienstverlening

Door uitstel van de Omgevingswet zijn de klantaanvragen van de afdeling VTH nog niet belegd bij de Frontoffice. In september 2022 is het project gestart om de 1e lijns (aan)vragen van meldingen openbare ruimte en de begraafplaatsenadministratie te beleggen bij de Frontoffice. Dit project wordt in 2023 afgerond.

### Verbeteren managementinformatiesystemen

In 2022 is het aantal dashboards verder uitgebreid. Dit betreft vooral dashboards met betrekking tot de interne bedrijfsvoering zoals verlof, ziekteverzuim en afdelingsbudgetten. Daarnaast zijn er dashboards voor de klanttevredenheidsonderzoeken en voor de digitale aanvragen van Burgerzaken-producten gekomen. Deze dashboards maken het de managers makkelijker om te sturen op resultaten en doorlooptijden en geven meer inzicht in de ontwikkeling van de digitalisering van de dienstverleningsprocessen. Eind 2022 is gestart met het ontwikkelen van dashboards met betrekking tot het zaakstelsel. Deze dashboards worden in 2023 opgeleverd.

## 1.4 Samenwerken met overheden

### 1.4.1 Doelstelling - Een strategisch perspectief op samenwerking

Het doel van samenwerking tussen overheden is het helpen realiseren van (lokale) maatschappelijke doelen, waar dat zelfstandig niet of (veel) minder goed kan. De raad heeft de nota Verbonden partijen in het begin van 2022 vastgesteld.

## Maatregelen

### Er is een strategisch perspectief op samenwerking

Begin 2022 is de nota Verbonden partijen vastgesteld. De nota omvat een sturingsprofiel van de diverse verbonden partijen. Op basis van dit profiel is bepaald welke mate van sturing passend is. Bij dit profiel gaat het om de verhouding tussen het maatschappelijk belang enerzijds en het financieel en politiek risico van de samenwerking anderzijds. Vanuit dit perspectief wordt gekeken naar de vormgeving van de sturing.

### Uitvoering agenda Metropoolregio Amsterdam (MRA)

De MRA heeft in 2022 met name gewerkt aan een nieuwe governance structuur. Dit heeft geleid tot nieuwe samenwerkingsafspraken die door de raden en staten zijn vastgesteld. De MRA heeft daarnaast een verstedelijkingsstrategie uitgewerkt die eveneens door de raden en staten is onderschreven.

### Uitvoering geven aan de Regionale samenwerkingsagenda (RSA)

De Regio heeft in 2022 uitvoering gegeven aan de Regionale samenwerkingsagenda 2019 - 2022. Daarbij lag in 2022 het accent op duurzaamheid en bereikbaarheid. De raden zijn regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de samenwerkingsagenda.

### Uitvoering strategische nota Verbonden partijen

Aan de hand van sturingsprofielen van de diverse verbonden partijen hebben wij in 2022 beoordeeld wat het financieel en maatschappelijke belang is dat we in deze samenwerkingspartijen hebben. Op basis hiervan is bepaald welke informatie we over de financiële en inhoudelijke koers van de verbonden partijen periodiek willen ontvangen, inclusief de resultaten die worden geboekt. Daarnaast is bepaald of we ten aanzien van de diverse verbonden partijen zelf beleid moeten ontwikkelen om - in samenspraak met andere gemeenten - inhoudelijk te kunnen sturen.

### Verbeteren besluitvorming Regio

In 2022 is ten behoeve van het opstellen en vaststellen van de RSA 2023 - 2026 een nieuw proces ingericht, wat er aan moet bijdragen dat raden beter kunnen sturen op de samenwerking bij regionale opgaven. Onderdeel hiervan is dat raden hun zienswijze kunnen geven op de opgaven waarop regionaal samengewerkt wordt. Raden kunnen daarbij ook aangeven over welke voor hen cruciale opgaven zij het gesprek met andere gemeenten willen voeren.

### Versterken samenwerking MRA

In 2022 zijn de samenwerkingsafspraken die door de raden en staten zijn vastgesteld in werking getreden. Dit houdt onder meer in dat de raden hun zienswijzen hebben kunnen geven op de meerjarenbegroting en op de Termijnagenda 2023 van de MRA.

## Wat heeft het gekost?

*Bedragen x €1.000*

Exploitatie	Realisatie 2021	Prim. Begroting 2022	Begroting 2022 (na wijziging)	Realisatie 2022
Lasten				
601 Bestuur	2.836	2.256	2.552	2.413
602 Bestuursondersteuning	703	1.356	2.533	2.882
603 Burgerzaken	1.279	1.414	1.523	1.794
604 Raadsondersteuning	540	584	584	501
647 Samenkracht en participatie	31	49	49	40
<b>Totaal Lasten</b>	<b>5.390</b>	<b>5.660</b>	<b>7.241</b>	<b>7.632</b>
Baten				
601 Bestuur	0	0	0	-1.791
602 Bestuursondersteuning	-102	-101	-101	-148
603 Burgerzaken	-866	-664	-749	-960
604 Raadsondersteuning	-1	0	0	-6
<b>Totaal Baten</b>	<b>-968</b>	<b>-765</b>	<b>-850</b>	<b>-2.905</b>
<b>Resultaat voor bestemming</b>	<b>4.422</b>	<b>4.895</b>	<b>6.391</b>	<b>4.726</b>
<b>Resultaat na bestemming</b>	<b>4.422</b>	<b>4.895</b>	<b>6.391</b>	<b>4.726</b>

#### Toelichting financiële verschillen

Toelichting verschillen tussen Realisatie 2022 t.o.v. Begroting inclusief wijzigingen 2022		
Onderdeel programma 1	Verschil (x € 1.000)	V/N (V = Voordeel, N = Nadeel)
<i>Doorbelastingen</i> Betreft doorbelastingskosten ambtelijk apparaat, nadere toelichting zie programma 9.	-567	N
<i>Bestuur</i> Voor het bepalen van de hoogte van de voorziening Pensioenen en Wachtgelden wethouders wordt o.a. gerekend met een bepaalde rekenrente. Als gevolg van een (fors) hogere rekenrente, kon deze voorziening gedeeltelijk vrijvallen.	1.825	V
<i>Bestuur</i> Voor de invoering van de WOO is via de algemene uitkering geld ontvangen. Volledige besteding van dit budget is niet noodzakelijk gebleken.	95	V



<i>Burgerzaken</i> In 2022 zijn (iets) meer reisdocumenten en rijbewijzen uitgegeven. Dit leidt per saldo tot een voordeel.	97	V
<i>Burgerzaken</i> Om de verkiezingen corona-proof te laten verlopen is via de algemene uitkering extra budget ontvangen. Omdat bij vorige verkiezingen al extra (structurele) maatregelen waren genomen, is er nu geld over.	91	V
Overige verschillen: < € 70.000	195	V
<b>Totaal</b>	<b>1.665</b>	<b>V</b>