

10 november 2023



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

Doelstellingen

5.1.1. 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 2024?

Advies Rekenkameronderzoek dienstverlening uitvoeren

Wij geven uitvoering aan het advies uit het Rekenkameronderzoek naar de dienstverlening van Gooise Meren dat in 2023 plaatsvindt.

Aanvragers beter informeren over de afhandeling van hun verzoek

We voeren acties uit om de komende jaren stapsgewijs per organisatieonderdeel realistische servicenormen op te stellen en inwoners, ondernemers en medewerkers op een transparante en proactieve manier inzicht te geven in de status van hun aanvraag van een product of een dienst. Daarnaast wordt de informatie-uitwisseling tussen de Frontoffice en alle andere teams verder geïntensiveerd. Dit met als doel het verbeteren van de klantinteractie en het voorkomen van onnodige contacten.

Optimale digitalisering interne dossiers Burgerzaken

Dossiers bij de afdeling Burgerzaken worden zo optimaal mogelijk gedigitaliseerd. Daar waar mogelijk worden alle documenten die behoren tot een dossier geheel digitaal opgeslagen. Informatie wordt zo makkelijker toegankelijk en de vernietigingstermijnen van de Archiefwet kunnen dan beter toegepast worden.

Inzet chatbot website wordt geoptimaliseerd. Mogelijkheden voor livechat worden onderzocht.

Naast de reguliere contactmogelijkheden continueren we de inzet van de chatbot op de website. Deze chatbot zal continu worden gemonitord om daar waar mogelijk, de inwoner/ ondernemer tijdonafhankelijk het juiste antwoord op zijn vraag te geven. Onderzocht zal worden of livechat een toegevoegde waarde heeft bij de chatbot.

Landelijke aanpak adreskwaliteit

Het wetsvoorstel voor de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) is aangenomen. Het doel van de aanpak is om de juistheid van de adresgegevens in de Basisregistratie Personen (BRP) te verbeteren. We gaan onderzoeken hoe wij deze aanpak op de afdeling kunnen integreren. Daarbij zijn de samenwerkingsverbanden en gegevensuitwisselingen binnen en buiten de gemeente zeer belangrijk, en ook de vastlegging hiervan. Een convenant met de woningcorporaties is hier onderdeel van.

5.2. Veiligheid & handhaving

Doelstellingen

5.2.1. 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 gemeente versterkt de aanpak tegen ondermijning.
- We verstevigen 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.
- We leggen de 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).

5.2.1 Wat gaan we er voor doen in 2024

Nieuw Bibob-beleid

Wij werken de keuzemogelijkheden uit om de Wet Bibob breder toe te passen in Gooise Meren. Op basis van de keuzes wordt er nieuw Bibob-beleid vastgesteld en ingevoerd. Een onderdeel hiervan is het onderzoeken hoe we het instrument Bibob kunnen gaan inzetten om zorgfraude tegen te gaan in samenwerking met de Regio Gooi- en Vechtstreek en de zes aangesloten gemeenten.

Inzet Bibob-coördinator voortzetten

In 2023 hebben we een Bibob-coördinator aangesteld. Deze zorgt ervoor dat we de screenings onder de wet Bibob op juiste wijze uitvoeren om ondermijning tegen te gaan. In 2024 beslissen we of we vanaf 2025 de inzet van de Bibob-coördinator voortzetten. Ook wordt onderzocht op welke wijze de functie vormgegeven wordt in het licht van het (op te richten) Bibob Expertise Team Gooi en Vechtstreek.

Voortzetten integrale toezicht en handhavingsacties (BIT)

In 2024 blijven we inzetten op structurele en integrale toezicht- en handhavingsacties, waarbij de bestuurlijke aanpak van georganiseerde criminaliteit en ondermijning verder wordt ontwikkeld. Met de positieve evaluatie (Ch. 2023) van het Bestuurlijk Interventieteam (BIT) Gooi en Vechtstreek wordt deelname aan het BIT gecontinueerd en worden structurele integrale controles geborgd.

Aanpak cybercrime verbeteren

Onze communicatiecampagnes zijn gericht op drie risicogroepen: jongeren, senioren en ondernemers. Dit doen wij zowel online via sociale media, als offline door bijvoorbeeld het bezoeken bewonersavonden. Daarbij sluiten wij zoveel mogelijk aan bij bestaande netwerken zoals ondernemersverenigingen.

We werken samen met onder andere de politie, Bureau RvS en gemeenten in de regio. In samenspraak met de partners onderzoeken we wat nieuwe interventies en mogelijkheden zijn om de weerbaarheid van inwoners te vergroten en gedigitaliseerde criminaliteit beter aan te kunnen pakken. Eventuele nieuwe maatregelen nemen we op in onze uitvoeringsplannen.

Herprioritering toezicht Boa's

We zetten onze BOA's effectiever in door de prioriteiten van de BOA's aan te passen. Dit houdt in dat er minder prioriteit zal zijn voor de reguliere parkeercontrole op vergunningen en betaald parkeren. Er zal meer prioriteit zijn voor fietshandhaving op stations Naarden Bussum en Bussum Zuid, voor acties tegen ondermijnende criminaliteit, voor jeugdoverlast en verkeersveiligheid zoals hinderlijk of gevaarlijk parkeren.

5.3. Bestuur & organisatie

Doelstellingen

5.3.1. 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 2024?

Democratische kwaliteit - uitwerken middelen voor participatie

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 2024 vindt de besluitvorming plaats rond de herijking van de visie op burgerparticipatie. Dit geeft ons zicht op passende vormen van participatie in onze gemeente.
- Vooruitlopend op de herijkte visie voeren we een aantal pilots uit. Denk aan kinderparticipatie, burgerinitiatief etc. De ervaringen worden meegenomen in het proces rond de herijking van de participatievisie.
- De herijkte participatievisie biedt ons een mooie basis om in 2024 ook juridisch te verankeren hoe inwoners kunnen meedenken en meedoen. Er komt een Participatieverordening, alsmede in een Handreiking Participatie voor initiatiefnemers en inwoners om elkaar op weg te helpen bij participatieprocessen. 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.

Inzet wijkadviseurs voortzetten

Met de inzet van de extra wijkadviseurs zetten we nog nadrukkelijker in op de verbinding met inwoners en ondernemers in onze wijken. Om nog meer samen te werken aan de opgaven in de wijken en inwoners mee te nemen in de activiteiten die de gemeente uitvoert. We gebruiken de wijkagenda als instrument: we brengen data, opgaven en activiteiten per wijk in beeld, halen wensen en initiatieven in de wijk op en vertalen de agenda naar de programmabegroting.

We evalueren de inzet van de wijkadviseurs en het gebruik van de wijkagenda in 2024 en besluiten of de inzet van de extra wijkadviseurs ook in 2025 en daarna wordt voortgezet.

5.4. Bestuurlijke samenwerking

Doelstellingen

5.4.1. 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 2024?

Discussienota regionale samenwerking

We bepalen aan de hand van een discussienota de inhoudelijke thema's waarop eventuele nieuwe vormen van samenwerking voor de samenwerkende partijen voordeel oplevert, waarop we in regioverband een voortrekkersrol willen spelen en hoe we ons willen profileren in de samenwerking.

Uitvoering geven aan de Regionale samenwerkingsagenda (RSA)

De vastgestelde RSA krijgt nadere invulling en uitvoering, waarbij de raden op de hoogte worden gehouden en betrokken middels een agendatool.

MRA Agenda vaststellen

De vastgestelde RSA krijgt nadere invulling en uitvoering, waarbij de raden op de hoogte worden gehouden en betrokken middelen een agendatool.

Wie 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?

Bedragen x €1.000

| Exploitatie | Realisatie 2022 | Begroting 2023 (na wijziging) | MB 2024 | MB 2025 | MB 2026 | MB 2027 |
|---|-----------------|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Lasten | | | | | | |
| Duidelijke&transparante dienstverlening | | | | | | |
| Dienstverlening en communicatie | 4.668 | 2.916 | 3.249 | 3.050 | 3.118 | 2.989 |
| Veiligheid en handhaving | 6.501 | 6.636 | 7.514 | 7.412 | 7.408 | 7.452 |
| Bestuur en organisatie | 2.624 | 2.798 | 2.738 | 2.738 | 2.737 | 2.737 |
| Bestuurlijke samenwerking | 341 | 426 | 439 | 583 | 439 | 534 |
| Totaal Duidelijke&transparante dienstverlening | 14.135 | 12.776 | 13.940 | 13.783 | 13.702 | 13.712 |
| Baten | | | | | | |
| Duidelijke&transparante dienstverlening | | | | | | |
| Dienstverlening en communicatie | -1.006 | -571 | -1.194 | -1.187 | -1.325 | -1.170 |
| Veiligheid en handhaving | -140 | -69 | -78 | -78 | -78 | -78 |
| Bestuur en organisatie | -1.807 | -95 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bestuurlijke samenwerking | -92 | -88 | -88 | -88 | -88 | -88 |
| Totaal Duidelijke&transparante dienstverlening | -3.045 | -823 | -1.360 | -1.353 | -1.492 | -1.336 |
| Resultaat voor bestemming | 11.090 | 11.953 | 12.580 | 12.430 | 12.210 | 12.375 |
| Resultaat na bestemming | 11.090 | 11.953 | 12.580 | 12.430 | 12.210 | 12.375 |

Toelichting financiële verschillen

| Toelichting verschillen begroting 2024 t.o.v. begroting 2023 | | |
|---|----------------------|------------------------------|
| Onderdeel programma 5 | Verschil (x € 1.000) | V/N (V= voordeel, N= nadeel) |
| Algemeen <i>Urentoedeling</i> In de begroting is de toedeling van de formatie aan de activiteiten / producten opnieuw tegen het licht gehouden. Dit kan ook programma- | | |

| | | |
|--|------------|----------|
| <p>overstijgend zijn maar is, behoudens de loonontwikkelingen, budgetneutraal.</p> <p><i>Prijsontwikkeling</i> Conform Perspectiefnota 2024 zijn de budgetten met 7% verhoogd.</p> | | |
| <p>Dienstverlening en communicatie</p> <p><i>Burgerzaken</i> Verschuiving uren-toedeling (N € 442K) Geldigheid paspoorten (10 jaar) effect 2024 (per saldo V € 237K) Minder verkiezingen t.o.v. 2023 (V € 100K)</p> | 76 | N |
| <p><i>Samenkracht en participatie</i> Verschuiving uren-toedeling (N 442K) CUP: Herijken participatievisie (N 70K)</p> | 563 | N |
| <p>Veiligheid en handhaving</p> <p><i>Brandweer en rampen</i> Bijdrage Veiligheidsregio (loon- en prijsontwikkeling) (N € 457K) Verschuiving uren-toedeling (N € 101K)</p> | 645 | N |
| <p><i>Handhaving</i> Verschuiving uren-toedeling (N € 234K) CUP 2024: nieuw Bibob beleid en externe veiligheid (N € 80K)</p> | 223 | N |
| <p>Bestuur en organisatie</p> <p>Bestuursondersteuning Verschuiving uren-toedeling (V 1.084K) Geen onttrekking voorziening ivm vervallen spaarhypotheek 2023 (N € 95K)</p> | 834 | V |
| <p><i>Overige verschillen < € 70.000</i></p> | 46 | V |
| Totaal | 627 | N |

Indicatoren

Eigen indicatoren Dienstverlening

| nr. | Omschrijving indicator | 2022 | 2023 t/m juli | 2024 | Streefwaarde | Bron |
|-----|--|------|---------------------|------|--------------|------------------|
| 1. | Percentage inkomende telefoontjes dat binnen 30 seconden wordt opgenomen | 66% | 73% | 72% | 70% | Telefooncentrale |

| | | | | | | |
|----|--|-----|-----|-----|----------|------------------------------|
| 2. | 90% van de baliebezoekers worden binnen 5 minuten na afspraaktijd geholpen | 90% | 89% | 90% | 90 | Klantbegeleidingssysteem JCC |
| 3. | 80% van de Burgerzaken producten worden digitaal aangevraagd | 80% | 85% | 85% | 80% | I-Burgerzaken |
| 4. | Waardering van inwoners over de dienstverlening aan de balie | 8,6 | 8,2 | 8 | cijfer 7 | KCM survey |
| 5. | Waardering van inwoners over de telefonische dienstverlening | - | 7,3 | 7,5 | cijfer 7 | KCM survey |
| 6. | Percentage telefoontjes dat opgenomen wordt | 90% | 93% | 93% | 93% | Telefooncentrale |

Eigen indicatoren Veiligheid

| nr. | Omschrijving indicator | 2020 | 2021 | 2022 | Streefwaarde | Bron |
|-----|--|-------|-------|-------|--------------|-----------------------------------|
| 7. | Percentage inwoners dat zich 's avonds onveilig voelt | - | 1,0% | - | Nog bepalen | Veiligheidsmonitor 2019 - VM 2021 |
| 8. | Percentage inwoners dat sociale overlast ervaart | - | 10,0% | - | Nog bepalen | Veiligheidsmonitor |
| 9. | Totaalaantal geregistreerde misdrijven GM ≤ voorgaand jaar | 2.771 | 2.499 | 2.362 | Nog bepalen | RVS - politie |