

10 november 2022



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 2023?

5.1.1.1. Digitaal aanvragen rijbewijzen

Wij gaan het voor inwoners mogelijk maken om de vernieuwing van hun rijbewijs of categorie uitbreiding, direct online aan te kunnen vragen bij het RDW. Dit als extra aanvulling op onze dienstverlening. We betrekken hierbij de vakfotografen in Gooise Meren.

5.1.1.2. Social media als extra dienstverleningskanaal

De social media kanalen WhatsApp en Facebook worden geoptimaliseerd zodat inwoners ook via social media hun vraag kunnen stellen. Zo creëren wij een extra dienstverleningskanaal naast onze website, telefonie en balie.

5.1.1.3. Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken dienstverleningskanalen

Wij gaan de klanttevredenheidsonderzoeken uitbreiden voor meerdere dienstverleningskanalen. Naast het meten van de baliecontacten zal ook de klanttevredenheid van de telefonie continue gemonitord worden. Voor de kwaliteit van het digitale kanaal (website) zal periodiek een meting worden gedaan.

5.1.1.4. Aanloop reisdocumentenpiek 2024

Vanaf 1 januari 2024 zal het aantal aanvragen voor reisdocumenten fors toenemen. De oorzaak hiervan is de wijziging in 2014 van de geldigheidsduur van reisdocumenten voor volwassenen van 5 naar 10 jaar. Om deze toeloop van aanvragen aan te kunnen zijn er in 2024 aan de Burgerzaken balie meer opgeleide medewerkers nodig. Deze medewerkers zullen in het vierde kwartaal van 2023 worden geworven en getraind om op tijd klaar te zijn voor de reisdocumentenpiek die tot en met 2028 duurt.

5.1.1.5. Duidelijkheid over voortgang in klantcontact

Wij zullen acties uitvoeren om de terugkoppeling bij meldingen, aanvragen en vertraagde processen richting inwoners en bedrijven binnen de organisatie te verbeteren. Dit om de inwoners en bedrijven beter te informeren en onnodig herhaalcontact te voorkomen.

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 2023

5.2.1.1. Versterken van de aanpak ondermijning

Wij willen het zicht op criminele samenwerkingsverbanden vergroten. Dit is mede afhankelijk van de besluitvorming over de voortzetting van het bestuurlijk interventieteam Gooi en Vechtstreek en de besluitvorming over het instellen van het Regionaal Bibob Team. Met deze teams wil de gemeente de aanpak van ondermijning versterken.

Het doel is om te voorkomen dat wij ongewild criminaliteit faciliteren en meewerken aan georganiseerde criminaliteit en ondermijning.

5.2.1.2. Versterken samenwerking met inwoners om buurten veiliger te maken

Samen met bewonersgroepen krijgen wij beter zicht op wat er speelt in de buurt. Wij zijn laagdrempelig te benaderen bij vragen en meldingen. Bewoners worden indien nodig geïnformeerd over het nemen van preventieve maatregelen. Wij helpen bewoners bij het vormen van georganiseerde groepen. Wij gaan op de sociale media kanalen, in de lokale kranten en via bewonersgroepen berichten delen om inwoners te informeren over verschillende veiligheidsthema's.

5.2.1.3 Aanpak cybercrime

Wij willen het bewustzijn van digitale criminaliteit en de weerbaarheid ertegen vergroten, om zo de effectiviteit en de omvang ervan in te perken. De aanpak van digitale onveiligheid en criminaliteit moet net zo normaal worden als de huidige aanpak van de traditionele criminaliteit.

5.2.1.4 Versterken van de inzet van de boa's op openbare orde en veiligheid waaronder verkeersveiligheid

De boa's worden ingezet bij acties in het kader van ondermijningszaken; tevens zijn zij de ogen en oren buiten. De samenwerking met het team OOV is versterkt door 0,5 fte boa toe te voegen aan het team OOV. De boa's

zullen meer ingezet worden op toezicht op verkeersveiligheid in de wijken waarbij iedere boa een eigen wijk heeft.

Indicatoren

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. We halen voorafgaand aan het participatieproces kaders op bij de raad, betrekken belanghebbenden aan de voorkant, en zorgen voor een adequate verslaglegging.
- 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 2023?

5.3.1.1. Versterken van de democratische kwaliteit

- We onderzoeken hoe onze huidige visie op burgerparticipatie moet worden aangepast op basis van opgedane ervaringen en nieuwe ontwikkelingen.
- We stellen een nieuwe verordening vast o.a. naar aanleiding van nieuwe wetgeving (Wet versterking participatie op decentraal niveau).
- We vervolgen de gestarte trainingen participatie aan de hand van de aanpak van de participatieleidraad uit het najaar van 2022.
- We stellen een participatiehandreiking voor initiatiefnemers vast na het doorlopen van het traject van de participatieverordening en indien nodig bieden we een concept handreiking volgens de aanpak van de leidraad.
- Voortvloeiend uit het coalitieakkoord verbeteren we de discussies over gemeentebrede beleidstrajecten of bouwprojecten met matige of grote impact op de directe woon- of leefomgeving. We halen voorafgaand aan het participatieproces kaders op bij de raad, betrekken belanghebbenden aan de voorkant, en zorgen voor een adequate verslaglegging. Hiervoor is structureel inzet van middelen nodig, zoals het uitvoeren van peilingen, penvoering en gebruik van faciliteiten. Daarnaast vraagt de ontwikkeling van een participatieverordening een basisinvestering en leidt de verordening tot een keuze van middelen die in de gemeente worden ingezet.

5.3.1.2. Aantrekken extra wijkadviseurs

We trekken twee extra wijkadviseurs aan om de verbinding tussen gemeente en de verschillende wijken te versterken. Samen met de twee wijkadviseurs die al bij ons werken gaan zij aan de slag met het faciliteren van het gesprek met de wijken, vergroten van betrokkenheid in de wijken, stimuleren van eigen initiatief en het afstemmen van beleid met wat er speelt in de wijken. Gezien de omvang van onze gemeente, het intensieve contact dat gewenst is en de opgave om verder te investeren in de wijkagenda's maakt dit de komende jaren extra capaciteit en budget noodzakelijk.

5.3.1.3 Capaciteit in balans met werkaanbod

De afgelopen jaren kwamen vanuit het Rijk tal van extra taken naar de gemeenten, werden de opgaven complexer en de inwoner kritischer op de producten en diensten van de gemeente. Als gevolg hiervan is er in de afgelopen jaren in de voortgangsverslagen geregeld extra geld beschikbaar gesteld voor incidentele capaciteit. Er is door de organisatie strak gestuurd om binnen de beschikbare personeelsbudgetten te blijven. Maar de knelpunten zoals die begin 2020 bestonden, zijn eigenlijk in stand gebleven. We merken dat het hier en daar knelt en we tegen onze 'operationele grenzen' aanlopen waarmee ook de dienstverlening en kerntaken van de gemeente in gevaar komen. Daarnaast maakt de huidige krapte binnen de ambtelijke organisatie dat alle ruimte voor ontwikkeling wordt gebruikt voor het inhoudelijke werk. Het is noodzakelijk dat we structureel ruimte creëren om het werk te kunnen doen.

Daarom investeren we in uitbreiding van de formatie.

5.3.1.4 Versterken arbeidsmarktpositie en -communicatie

Het zijn van aantrekkelijk werkgever is – voor nieuw en zittend personeel – essentieel. Aantrekkelijk werkgeverschap is een samenspel van de cao, lokaal en individueel maatwerk. De onderhandelingen voor de cao vanaf 2023 zijn gestart en daarvan wachten we de resultaten af. De verwachting is dat we - mede als gevolg van de flinke inflatie - rekening moeten houden met een substantiële salarisverhoging. De salarisvergelijking van zeer moeilijk vervulbare functies wijst uit dat het loongebouw op een aantal punten moet worden aangepast en voor een aantal moeilijk vervulbare functies beperkt concurrerend is. Daarom investeren we in lokale arbeidsvoorwaarden, waaronder (tijdelijke) arbeidsmarkttoelagen en bekijken we voor de lange termijn eventuele structurelere aanpassingen. Hiervoor is de komende drie jaar incidenteel € 0,3 miljoen per jaar nodig boven op de begrootte salarispost.

5.3.1.5 Behouden en ontwikkelen ambtelijke organisatie

Er is in 2022 budgettaire ruimte gecreëerd om (jong) talent dat vanuit de wervingsprocedures naar voren komt alvast aan ons te binden, zelf op te leiden en te begeleiden. Dit mobiliteitsbudget loopt in vier jaar op van € 0,2 miljoen in 2022 tot € 0,5 miljoen in 2025. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt en het positieve effect dat dit heeft op interne doorstroom, is het wenselijk om hier in 2023 extra stevig op in te zetten. Daarom halen we het budget dat voor 2025 geraamd is naar voren om het 2023 al te kunnen gebruiken en verhogen we het opleidingsbudget met € 0,2 miljoen.

5.3.1.6 Strategische personeelsplanning

In een snel veranderende wereld is strategische personeelsplanning belangrijk om goed vooruit te kijken naar wat de organisatie op de korte én langere termijn nodig heeft. Met strategische personeelsplanning zijn we in 2020 gestart en dit is een continu proces.

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 2023?

5.4.1.1. Regionale positionering

We maken een overzicht van de onderwerpen waarbij we een voortrekkersrol willen vervullen in de regionale samenwerking en hebben in beeld wat daar voor nodig is. We brengen dit in bij de samenwerkingsverbanden MRA en Regio.

5.4.1.2. Uitvoering nota verbonden partijen

In de afgelopen raadsperiode is in samenwerking met de Raad de nota Verbonden Partijen opgesteld. De nota beoogt een meer zelfbewuste omgang en een meer passende sturing op verbonden partijen te realiseren. In 2023 en verder geven we uitvoering aan de nota Verbonden Partijen.

Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Realisatie 2021	Begroting 2022 (na wijziging)	Prim. Begroting 2023	MB 2024	MB 2025	MB 2026
Lasten						
601 Bestuur	2.836	2.247	2.321	2.380	2.398	2.398
602 Bestuursondersteuning	703	1.314	1.383	1.329	1.329	1.328
603 Burgerzaken	1.279	1.493	1.504	1.736	1.827	1.827
604 Raadsondersteuning	540	584	625	625	625	625
605 Brandweer en rampen	5.080	5.285	5.616	5.613	5.610	5.606
606 Handhaving	1.316	1.170	962	957	822	821
647 Samenkracht en participatie	57	253	295	295	51	51
Totaal Lasten	11.813	12.347	12.706	12.936	12.662	12.657
Baten						
602 Bestuursondersteuning	-102	-101	-183	-88	-88	-88
603 Burgerzaken	-866	-664	-573	-1.082	-1.161	-1.161
604 Raadsondersteuning	-1	0	0	0	0	0
605 Brandweer en rampen	-21	0	0	0	0	0
606 Handhaving	-257	-66	-69	-69	-69	-69
Totaal Baten	-1.245	-831	-825	-1.239	-1.317	-1.317
Resultaat voor bestemming	10.567	11.516	11.881	11.697	11.345	11.339
Resultaat na bestemming	10.567	11.516	11.881	11.697	11.345	11.339

Toelichting financiële verschillen

Toelichting verschillen begroting 2023 t.o.v. begroting 2022		
Onderdeel programma 5	Vershil (x € 1.000)	V/N (V= voordeel, N= nadeel)
<i>Burgerzaken</i> In verband met de verlenging van de geldigheidsduur van paspoorten naar 10 jaar worden voor 2023 lagere legesopbrengsten verwacht.	90	N
<i>Brandweer en rampen</i> De bijdrage aan de Veiligheidsregio voor 2023 stijgt conform de vastgestelde begroting.	223	N

<i>Handhaving</i> Intensivering handhaving door de inzet van een Bibob-coördinator en het aantrekken van een extra handhavingsjurist.	185	N
<i>Bommenregeling</i> Voor 2022 waren lasten opgenomen in het kader van de bommenregeling. Voor 2023 zijn er hiervoor geen lasten geraamd.	-400	V
<i>Overige verschillen < € 70.000</i>	267	N
Totaal	365	N

Beleidsindicatoren

Eigen indicatoren Veiligheid

nr.	Omschrijving indicator	2017	2018	2019	2020	2021	Streefwaarde	Bron
1.	Percentage inwoners dat zich 's avonds onveilig voelt	1,4%	-	0,9%	-	1,0%	Nog bepalen	Veiligheidsmonitor 2019 - VM 2021
2.	Percentage inwoners dat sociale overlast ervaart	8,7%	-	9,1%	-	10,0%	Nog bepalen	Veiligheidsmonitor
3.	Totaalaantal geregistreerde misdrijven GM ≤ voorgaand jaar	2.695	2.856	2.975	2.771	2.499	Nog bepalen	RVS - politie