

1. Programma Inwoners en Bestuur

29 april 2022

Inleiding

Samen met inwoners en (netwerk)partners werken aan onze opgaven is en blijft het vertrekpunt. Binnen die samenwerking zijn we op zoek naar (nieuwe) vormen van samen doen. Tegelijkertijd zal de ontmoeting en het gesprek ook altijd centraal blijven staan. Vernieuwing van de democratie is één van de ambities van dit programma. Als het gaat om samenwerking met inwoners heeft Gooise Meren participatie hoog in 't vaandel staan. De Visie op Burgerparticipatie is daarbij ons streven. Burger-of inwonerparticipatie is er in vele smaken en kleuren.

Per opgave analyseren we waarom, waarover, met wie en hoe we met inwoners in gesprek gaan. Daarvoor bieden we goede informatie en stimuleren we zelforganisatie van inwoners. Zelforganisatie heeft een positief effect op de vitaliteit van de wijken. Er is meer sociale cohesie. In onze dienstverlening kijken we naar de behoefte van onze inwoners. Ten aanzien van onze dienstverlening zijn we klantgericht en ondersteunend en streven naar efficiëntie. We willen meer doen met digitale mogelijkheden. We willen ook dat alle 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 sámen met alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Daarom voeren we een programma Inclusie uit. Tot slot streven we naar een krachtige doeltreffende samenwerking met medeoverheden, waarbij we zelfbewust en kritisch zijn op doelen en middelen.

In onze dienstverlening kijken wij naar de behoefte van onze inwoners. Wij zijn klantgericht en ondersteunend en streven naar efficiëntie. We willen meer doen met digitale mogelijkheden. Tegelijk willen we ook dat alle 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 sámen met alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Daarom voeren we een programma Inclusie uit. Tot slot streven we naar een krachtige doeltreffende samenwerking met medeoverheden, waarbij we zelfbewust en kritisch zijn op doelen en middelen.

1.1 Participerende overheid

Doelstellingen

1.1.1 Meedoen, Meedenken en Meebeslissen

We willen inwoners de gelegenheid bieden mee te denken, mee te doen en mee te beslissen, in een zo divers mogelijke samenstelling.

Maatregelen

Continueren Inwonerpanel Gooise Meren Spreekt!

Kwaliteit

We hebben inmiddels 2.976 voltooide inschrijvingen, daarvan zijn er 1.515 man (51%) en 1.458 vrouw (49%). Er zijn in 2021 vier onderzoeken uitgevoerd. Dit waren onderzoeken naar Cultuur, Inclusie, Opgroeien in Gooise Meren en een onderzoek rond de Omgevingsvisie. Hieraan hebben respectievelijk 1.198, 951, 651 en 1.164 inwoners deelgenomen. Alle resultaten worden gepubliceerd op: www.gooisemerenspreekt.nl.

Jongeren kennis laten maken met hoe de democratie werkt

Kwaliteit

Prodemos, die het interactieve spel Democracy begeleidt, heeft in 2021 alle fysieke bijeenkomsten afgelast vanwege Corona. Het spel is dan ook niet aangeboden aan de scholen.

Opstellen leidraad participatie

Kwaliteit

In 2021 hebben we de Participatieleidraad Gooise Meren opgesteld. Aan de hand van de standaardmethode Relevant Gesprek geeft de leidraad structuur, tips en trucs voor medewerkers om de participatie verder te verbeteren.

Professionaliseren van participatie in onze organisatie

Kwaliteit

We hebben er voor gekozen om adviseurs en projectleiders in 2022 te gaan trainen in participatie. Vanwege de hoge werkdruk en corona (liever een fysieke training) is dit in 2021 niet gelukt. In de uitvoering hebben we qua digitale participatie wel stappen gezet, denk hierbij aan de bewonersavonden in het kader van de wijkagenda's en aan de digitale bijeenkomsten met de werkgroep 't Mouwtje. Hiervoor hebben we hulp van bureaus gehad met als doel om te leren en op termijn zelf online participatiebijeenkomsten te kunnen organiseren en begeleiden.

Vernieuwend Samenwerken

Kwaliteit

Vernieuwend samenwerken wordt in de volle breedte toegepast rond de 'Emmalocaties'. We proberen het proces echt in co-creatie vorm te geven door op voorhand zo min mogelijk als noodzakelijk te bestempelen. Hiervoor is in 2021 in samenspraak met omwonenden en belanghebbenden een vertrekpuntennotitie opgesteld en de projectopdracht geformuleerd. Ook in de volgende fase om tot een Stedenbouwkundig programma van eisen te komen, willen we iedereen zoveel mogelijk in de gelegenheid stellen om met ons mee te doen. In 2021 is hiervoor dan ook een nieuwe samenwerkingsvorm ingezet, namelijk een Ontwikkelteam dat bestaat uit vijf personen uit de directe omgeving, de gemeentelijke projectleider, een stedenbouwkundig specialist, een communicatieadviseur en een penvoerder. Het team denkt na over de stappen die we zetten, doet voorbereidend werk en bedenkt hoe iedereen bij de inhoud betrokken kan worden. Met deze inwoners uit het Ontwikkelteam is een vrijwilligersovereenkomst en een vrijwilligersvergoeding afgesproken.

Ook het toekomstbeeld van 't Mouwtje maakt de gemeente niet alleen. In 2021 is de participatieaanpak toekomstbeeld van 't Mouwtje samen met vertegenwoordigers van Waternet en de verenigingen Vrienden van 't Mouwtje en Vrienden van het Bredius opgesteld. Deze deelnemers zijn gevraagd mee te denken over het participatieproces en het stellen van de juiste participatievragen tijdens de verschillende fases van het proces. In november 2021 heeft een startbijeenkomst plaatsgevonden waarbij alle omwonenden en belangstellenden van het parkgebied welkom waren. Aansluitend is een enquête opgesteld om extra informatie uit de samenleving op te halen. Gelijktijdig was het voor geïnteresseerden mogelijk om zich aan te melden voor een werkgroep die samen met de gemeente de visie zal opstellen. Op dit moment werken we verder aan het uitwerken van de conceptvisie en wordt de werkgroep begin 2022 nog in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op het concept. Daarna maken we de visie definitief en zal deze in maart 2022 aan het college worden voorgelegd.

Doelstellingen

1.1.2 Werken aan vitale en leefbare wijken

De gemeente wil samen met inwoners een buurt of wijk maken. Vitaliteit van de wijken is wezenlijk voor het welzijn en het woongenot van de inwoners. En dus voor het succes van Gooise Meren.

Maatregelen

Opstellen wijkagenda's

Kwaliteit

In 2021 zijn we gestart met vier wijkagenda's: Muiden, Bussum Centrum (kernwinkelgebied), Keverdijk, Jac. P. Thijssepark en Vierhoven (KTV) in Naarden en De Oostereng in Bussum. Het proces om tot een wijkagenda te komen is ingericht en de concept wijkagenda's zijn met de inwoners besproken. De wijkagenda's worden begin 2022 vastgesteld.

Doelstellingen

1.1.3 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 hebben wij ook in 2021 versterkt en ondersteund.

Maatregelen

Kennis en ondersteuning bieden aan initiatieven

Kwaliteit

We hebben in 2021 heldere criteria opgesteld, voor het beoordelen van een initiatief. Zo kunnen we de initiatiefnemer snel duidelijkheid geven of het initiatief opgepakt wordt door de Initiatieventafel en wat dat dan betekent.

Criteria zijn o.a. de kansrijkheid van het idee, de meerwaarde voor (een deel van) de samenleving en de eis dat meerdere mensen vanuit een wijk betrokken zijn.

Leren om initiatieven meer te stimuleren en te faciliteren

Kwaliteit

Het afgelopen jaar is het interne proces voor het behandelen van initiatieven verbeterd. Er wordt op een efficiënte wijze gewerkt. De lijnen binnen de organisatie zijn nu kort en hierdoor kunnen wij initiatiefnemers beter faciliteren en stimuleren om hun ideeën te realiseren.

1.2 Inclusie

Doelstellingen

1.2.1 Vergroten bewustwording binnen en buiten de organisatie

Medewerkers, bestuurders, inwoners en organisaties hebben bij hun activiteiten en taken oog voor het perspectief van inwoners die drempels en/of uitsluiting ervaren.

Maatregelen

Deelname aan het VNG Koplopersprogramma VN-Verdrag Handicap verlengen

Kwaliteit

Ook in 2021 nam Gooise Meren deel aan uitwisseling (online) met de andere koplopergemeenten. Bij de bijeenkomst in november is er een workshop implementatie VN Verdrag gegeven aan de hand van een casestudy.

Evaluatie programma Inclusie

Kwaliteit

Het programma Inclusie 2018-2021 is samen met ervaringsdeskundigen en maatschappelijke partners en intern met de verschillende afdelingen geëvalueerd. Het draagvlak is verder getoetst bij het inwonerspanel. Conclusie was dat het programma over de hele linie gerealiseerd is en daarboven op zijn ook nog meerdere activiteiten uitgevoerd. Er kwamen ook verbeterpunten naar voren. Het bereik bij en de betrokkenheid van de LHBTI doelgroep, inwoners met een migratie achtergrond of inwoners in armoede.

Onderhouden van het interne, gemeentelijke netwerk inclusie

Kwaliteit

Conform planning is het interne netwerk van circa 40 medewerkers in mei en in oktober bijeen geweest voor een inspiratiesessie.

Uitvoeren van lokale activiteiten

Kwaliteit

Ondanks de Corona lockdowns hebben de meeste lokale activiteiten - al dan niet in aangepaste vorm - doorgang gevonden. Alleen de thema-avonden vonden geen doorgang.

- We gingen discriminatie tegen met de interculturele maaltijd 'Ratatouille' (30 maart 2021).
- In april vond de webinar 'Herstel de verbinding' plaats over de integratie van mensen met psychische kwetsbaarheid.
- In de Week tegen Eenzaamheid (30 sep – 7 oktober 2021) vond een netwerkbijeenkomst plaats, om de samenwerking rond initiatieven te bevorderen.
- Tijdens de week van de toegankelijkheid (4-8 oktober 2021) hebben wij samen met het platform Gooise Meren Toegankelijk?! een schouw van het stationsgebied en de nieuwe aula van de begraafplaats in Bussum gedaan. Het platform heeft ook de toegankelijkheid van het Maxis terrein in Muiden getoetst.
- In het kader van Coming Out Day (11 oktober 2021) vertoonden we de film 'Anne +'
- Tijdens de campagne 'Orange the World' tegen geweld tegen vrouwen kleurden verschillende gebouwen in de gemeente oranje, waaronder het Muiderslot.

Verder zijn er op de gemeentepagina in de huis aan huis bladen, en op social media regelmatig berichten geplaatst over het thema 'Iedereen doet mee'.

Doelstellingen

1.2.2 Versterken inzet ervaringsdeskundigheid

Maatregelen

Continueren samenwerking Platform Gooise Meren Toegankelijk

Kwaliteit

Het platform Gooise Meren Toegankelijk is een belangrijke partner voor de gemeente. Ervaringsdeskundigen signaleren knelpunten van toegankelijkheid, leveren input voor beleidsontwikkeling en adviseren over de verbetering van onze dienstverlening. De gemeente heeft maandelijks overleg gevoerd met het platform en betreft hen waar mogelijk.

Inzet ervaringsdeskundigen bij de gemeente

Kwaliteit

De inzet van ervaringsdeskundigen is een hoeksteen van het inclusiebeleid. In 2021 liep een project om te onderzoeken hoe de inzet van ervaringsdeskundigen kon worden versterkt. Eind 2021 kwam het rapport gereed met aanbevelingen over de soort ondersteuning die ervaringsdeskundigen kunnen bieden aan inwoners die zich met ondersteuningsvragen melden bij de USD en bij Versa Welzijn en de randvoorwaarden waaronder. Implementatie volgt in het komende jaar.

Samenwerken met convenantpartners

Kwaliteit

De convenantpartners (Fietsersbond, Platform Gooise Meren toegankelijk?!, seniorenraad en woonadviescommissie) zijn betrokken geweest bij voorgenomen bouwplannen en projecten voor de inrichting van de openbare ruimte. Hun adviezen hebben bijgedragen aan de toegankelijkheid en bruikbaarheid van het eindresultaat. In 2021 zijn er twee meetings geweest met de partners, één digitaal en één live.

Doelstellingen

1.2.3 Vergroten toegankelijkheid gemeentelijke organisatie

We willen als gemeente toegankelijk zijn voor iedereen. Daarbij gaat het om onze online en fysieke dienstverlening, maar ook om onze communicatie en om inclusief werkgeverschap.

Maatregelen

Inzet van gebarentolk

Kwaliteit

Als gevolg van de Corona maatregelen werden diverse bijeenkomsten afgelast en of was het onzeker of ze doorgang konden vinden. In 2021 zijn er daardoor geen gebarentolken ingezet.

Verbeteren toegankelijkheid van de gemeentelijke organisatie

Kwaliteit

De herinrichting van de buitenruimte van het gemeentehuis is afgerond. De toegang naar het gemeentehuis is voor visueel beperkte mensen aanzienlijk verbeterd. De medewerkers van de afdeling Burgerzaken en Frontoffice kregen dit jaar follow up training op de nulmeting uit het voorgaande jaar. Dit was een training ter verbetering van toegankelijke dienstverlening. De training is goed bevallen en heeft ook geleid tot groter bewustzijn van onbedoelde buitensluiting.

Doelstellingen

1.2.4 Aandacht voor inclusief Bouwen en Wonen

Wij willen bij nieuwe gebouwen en verbouwingen meer rekening houden met mensen met een beperking.

Maatregelen

Uitvoering aanbevelingen inventarisaties toegankelijke wegen

Kwaliteit

In 2021 is bij het regulier onderhoud aanpassing van routegeleiding, de verkeersregelininstallaties en het zitmeubilair meegenomen.

Uitvoering resultaten pilot toegankelijk centrum Bussum

Kwaliteit

Naar aanleiding van de pilot Toegankelijkheid Centrum Bussum zijn 80 obstakels verwijderd. De vervolgactiviteiten met de ondernemers zijn voorlopig opgeschort, in verband met de moeilijke positie van veel winkels als gevolg van de Corona lockdown

Vervolg uitvoering inclusieve speelplekken

Kwaliteit

De renovatie van de speelruimte bij de Kazerne Muiden is in samenwerking gedaan met de 'Speeltuinbende', met kinderen en met inwoners en heeft geresulteerd in een nieuwe toegankelijke speelplek.

Doelstellingen

1.2.5 Aandacht voor beschikbaarheid en toegankelijkheid Vrije Tijd voorzieningen

We willen dat inwoners met een beperking een ruime keuze hebben voor het invullen van hun vrije tijd.

Maatregelen

Inventarisatie behoeften activiteiten

Kwaliteit

Samen met ervaringsdeskundigen en maatschappelijke organisaties verkent de gemeente de toegankelijkheid en beschikbaarheid van vrije tijdsvoorzieningen en onderneemt daarop actie. Voorbeelden zijn:

- de inloopactiviteiten van MIKA (Met inzet kan alles) voor kwetsbare inwoners, die dit jaar zijn uitgerold over alle kernen van de gemeente;
- de activiteiten van het Muiderslot voor de doelgroep met een beperking;
- de toegankelijkheidsadviezen van het platform 'Gooise Meren toegankelijk?!' voor theater 't Spant.

Ontwikkeling inclusief sportaanbod

Kwaliteit

De subsidieregeling is in 2021 gecontinueerd.

Ontwikkeling toegankelijke wandelroutes

Kwaliteit

Het platform 'Gooise Meren toegankelijk?!' toetste de routes van het Goois Natuurreservaat. Die bleken goed toegankelijk, behoudens enkele obstakels voor slechtzienden. Het Goois Natuurreservaat past die te zijner tijd aan, bij het onderhoud van de routes. Het deed verder de toezegging de routes te publiceren op de website.

1.3 Klantgerichte dienstverlening

Doelstellingen

1.3.1 Dienstverlening meer digitaal

Door in te zetten op online dienstverlening kan de dienstverlening aan inwoners en bedrijven verder verbeterd worden. Hierbij wordt rekening gehouden met de minder digivaardige inwoners en met ruimte om maatwerk te bieden waar dat nodig is.

Maatregelen

Digitale aanvragen producten Burgerzaken

Kwaliteit

In 2021 is 81% van de burgerzaken producten digitaal ontvangen. Door de corona-maatregelen hebben aanzienlijk méér mensen de weg gevonden naar het digitale loket.

Doelstellingen

1.3.2 Archief bij de tijd

We willen een gemeentearchief met meer digitale dienstverlening en duurzame opslag van digitale documenten.

Maatregelen

Besluitvorming fusie Archiefdienst

Kwaliteit

De besluitvorming over de toekomst van de archiefdienst verloopt niet volgens plan en planning. Er worden nadere beraadslagingen gehouden. De gemeenteraad kan niet eerder dan eind Q1 / begin Q2 2022 een voorstel tegemoet zien.

Doelstellingen

1.3.3 Verbeteren van onze dienstverlening

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

Maatregelen

Inrichten bredere frontoffice dienstverlening

Kwaliteit

In 2021 is de verbreding van de Frontoffice afgerond voor de Uitvoeringsafdeling Sociaal Domein en Burgerzaken. De Frontoffice handelt voor deze afdelingen nu de gestandaardiseerde vragen en aanvragen af. Doordat telefoontjes of vragen niet meer naar de backoffice gaan, zorgt dit dat burgers sneller worden geholpen.

Optimaliseren online dienstverlening

Kwaliteit

De dienstverleningswebsite goisemeren.nl en de bestuurlijke website bestuur.goisemeren.nl zijn in 2021 getoetst op toegankelijkheid. De toegankelijkheidsverklaring is opgenomen in het centrale register.

Verbeteren managementinformatiesystemen

Kwaliteit

In 2021 zijn dashboards in gebruik genomen om de vragen die via de website binnenkomen en de door de Frontoffice uitgezette terugbelverzoeken te monitoren op afhandelingstermijnen. Ook is in 2021 gestart met het continue meten van de klanttevredenheid van het kanaal balie. Dit wordt ook middels een dashboard inzichtelijk gemaakt.

1.4 Samenwerken met overheden

Doelstellingen

1.4.1 Een strategisch perspectief op samenwerking

We willen een strategisch afwegingskader beschikbaar hebben voor het aangaan van samenwerking om maatschappelijke doelen te realiseren.

Maatregelen

Er is een strategisch perspectief op samenwerking

Kwaliteit

In samenspraak met een klankbordgroep van raadsleden is in 2021 gewerkt aan een nota verbonden partijen. Deze nota biedt criteria wanneer Gooise Meren samenwerking aangaat om maatschappelijke doelen te realiseren en vervolgens welke doelen in een samenwerkingsverband richtinggevend zijn bij de beoordeling van de resultaten van de samenwerking. De nota verwoordt met andere woorden het strategisch perspectief op samenwerking van Gooise Meren.

Uitvoering strategische nota verbonden partijen

Kwaliteit

Aan de hand van sturingsprofielen hebben wij in 2021 beoordeeld wat ons financieel en maatschappelijke belang is dat we in de samenwerkingspartijen hebben.

Uitvoering geven aan de Regionale samenwerkingsagenda

Kwaliteit

De gemeenteraden hebben de Regionale samenwerkingsagenda 2019 - 2022 vastgesteld, inclusief (lokale) amendementen. Deze agenda en de amendementen zijn vervolgens uitgewerkt in de vorm van een werkdocument waarin de plannen zijn opgenomen waarvoor draagvlak bestaat bij alle raden in de regio. De raden zijn regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de samenwerkingsagenda.

Uitvoering MRA agenda

Kwaliteit

De MRA heeft in 2021 een verbeteringslag gemaakt naar meer transparante lijnen tussen de MRA agenda, het werkplan, de begroting en het werken aan meer concrete resultaten.

Verbeteren besluitvorming Regio

Kwaliteit

In 2021 zijn besluitvormingsprocessen in regiogemeenten geharmoniseerd, zodat de inbreng van de gemeenteraden bij besluiten in de regio op een gelijke manier gewogen worden.

Versterken samenwerking MRA

Kwaliteit

In 2021 is de governance en focus van ons binnen de MRA gewijzigd, met als doel betere samenwerking en toename van de effectiviteit.

Wat heeft het gekost?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Realisatie 2020	Prim. Begroting 2021	Begroting 2021 (na wijziging)	Realisatie 2021
Lasten				
601 Bestuur	2.788	2.029	2.070	2.836
602 Bestuursondersteuning	1.082	354	487	703
603 Burgerzaken	1.540	1.179	1.408	1.279
604 Raadsondersteuning	407	598	610	540
647 Samenkracht en burgerparticipatie	63	48	48	31
Totaal Lasten	5.880	4.209	4.623	5.390
Baten				
601 Bestuur	-18	0	0	0
602 Bestuursondersteuning	-114	-137	-137	-102
603 Burgerzaken	-644	-686	-713	-866
604 Raadsondersteuning	-5	0	0	-1
Totaal Baten	-781	-823	-850	-968
Resultaat voor bestemming	5.099	3.386	3.773	4.422
Resultaat na bestemming	5.099	3.386	3.773	4.422

Toelichting financiële verschillen

Toelichting verschillen tussen Realisatie 2021 t.o.v. Begroting inclusief wijzigingen 2021		
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.	232	V
<i>Bestuur</i> Het grootste gedeelte van de overschrijding wordt veroorzaakt door een toevoeging aan de voorziening Pensioenen en Wachtgelden wethouders als gevolg van de (gedeeltelijke)	-687	N

arbeidsongeschiktheidsverklaring van een ex-wethouder. Omdat de gemeente eigenrisicodrager is, was een extra toevoeging hiervoor noodzakelijk.		
<i>Bestuursondersteuning</i> De gemeente heeft (met goed onderling overleg) afscheid genomen van enkele medewerkers. De hiermee gepaard gaande kosten zijn aan de voorziening "voormalig personeel" (voorziening Personele kosten) toegevoegd.	-313	N
<i>Burgerzaken</i> De legesopbrengsten voor paspoorten zijn hoger dan geraamd, omdat bij de actualisatie van de cijfers in het voortgangsverslag per abuis geen rekening was gehouden met de online aanvragen van reisdocumenten.	104	V
Overige verschillen < € 70k	15	V
Totaal	-649	N