

1. Programma Inwoners en Bestuur

Ambitie

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 onze leidraad. Qua trede op de ladder willen we boven het niveau van adviseren uitstijgen. We nodigen inwoners uit om mee te denken, mee te doen en mee te beslissen. Kortom: Naar een participerende overheid. Daarvoor bieden we goede informatie en stimuleren we zelforganisatie van inwoners. Dit heeft een positief effect op wijken. Vitale wijken kenmerken zich door sociale cohesie.

In onze dienstverlening kijken we naar de behoefte van onze inwoners. We zijn klantgericht en ondersteunend en streven naar efficiëntie. We willen meer doen met digitale mogelijkheden. We streven naar een krachtige doeltreffende samenwerking met medeoverheden, waarbij we zelfbewust en kritisch zijn op doelen en middelen.

We willen 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 maatschappelijk partners. Daarom voeren we een programma Inclusie uit. Dit heeft een relatie met programma's 6 en 7 (inclusieve arbeidsmarkt, en met het voorkomen en bestrijden van eenzaamheid).

1.1 Participerende overheid

Wat willen we bereiken?

1.1.1 Stimuleren burgerparticipatie

De gemeente wil samen met bewoners, ondernemers en (maatschappelijke) organisaties de gemeente maken. 'De kracht van iedereen' is daarbij een belangrijk thema. We beseffen dat we elkaar nodig hebben. Zonder ieders creativiteit, kennis en energie missen we kansen. De gedachte van waaruit we werken is "alleen ga je sneller, maar samen kom je verder". We willen inwoners de gelegenheid bieden mee te denken, mee te doen en mee te beslissen, in een zo divers mogelijke samenstelling. Daarom zoeken we verschillende vormen, ook online, om mensen te betrekken. Tegelijkertijd staat de ontmoeting en het gesprek ook altijd centraal. Participatie is een belangrijke pijler van de Omgevingswet. Participatie is maatwerk en daarom schrijft de wet niet voor hoe participatie moet plaatsvinden, maar wel dát het moet plaatsvinden. Participatie is onder andere met de inwerkingtreding van de Omgevingswet per 1 januari 2021 steeds vaker in handen van andere partijen dan de gemeente. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor het participatieproces en het betrekken van de omgeving en belanghebbenden. Als gemeente geven wij aan welke principes en uitgangspunten we hanteren bij participatieprocessen en wat we van anderen verwachten. In 2019 is een kader opgesteld voor vroegtijdige participatie bij bouwinitiatieven, passend bij de situatie in Gooise Meren. In 2020 geven we hier uitvoering aan.

Wij kiezen voor een nauwe samenwerking tussen de programma's Omgevingswet en Doe-democratie. We bouwen voort op wat we al doen, leren van elkaar en van anderen.

Maatregelen

Ervaringen opdoen met participatietraject

Participatietrajecten evalueren we samen met de raad en betrokkenen. Met uw raad maken we - via de klankbordgroep Burgerparticipatie - de keuze voor het (de) traject(en). De ervaringen die we gezamenlijk hebben met betrekking tot het participatietraject staan centraal, we nemen de praktijk de maat. Doel is te leren van die ervaringen en op basis van die ervaringen steeds te verbeteren.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

In gesprek met de samenleving

De gemeente is voortdurend in gesprek met inwoners, ondernemers en (maatschappelijke) organisaties. Weten wat er speelt is belangrijk, maar ook om kennis en kunde te betrekken bij (beleids)ontwikkelingen. Wij zoeken naar manieren om de gesprekken op een gemakkelijke manier aan te laten sluiten bij de belevingswereld van onze partners, zoals gesprekken op straat, peilingen of een festivalachtige opzet (leefbaarheid). Het streven is altijd om een gemêleerde groep inwoners te bereiken, waarbij ook de inwoners die minder goed bereikbaar of zichtbaar zijn of die niet makkelijk participeren. Die worden opgezocht op plekken waar ze al komen en op een laagdrempelige manier uitgenodigd hun mening te geven of mee te doen.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Continueren Inwonerpanel Gooise Meren Spreekt!

De mening van inwoners is belangrijk. Om die mening periodiek en digitaal te peilen gaan we verder met het inwonerspanel Gooise meren spreekt. Het panel heeft een groot aantal deelnemers (circa 2.500) en is goed in te zetten voor belangrijke onderwerpen. Er is een goede verdeling in de verhouding man/vrouw (52%/48%) en verdeling over de verschillende kernen. Per jaar vinden twee onderzoeken plaats onder de leden van het inwonerspanel. Qua leeftijd is het aandeel < 35 jaar 7%, < 44 jaar 12%, < 54 jaar 19%, <64 jaar 25%, < 74 jaar 26% en > 74 jaar 12%.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Stimuleren jongerenparticipatie

De gemeente Gooise Meren neemt jongeren serieus en wil weten wat hen bezighoudt, hoe zij tegen zaken aankijken en wat zij belangrijk vinden. Jongerenparticipatie betekent dat jongeren leren mee te denken en te beslissen over hun omgeving en verantwoordelijkheid leren te nemen voor hun keuzes en inbreng. Dit betekent dat we jongeren actief betrekken bij hun omgeving en hier mogelijkheden voor scheppen. Vandaar dat we in het schooljaar 2019-2020 starten met het interactieve spel Democracy. Met dit spel maken kinderen uit groep 7 of 8 uit het basisonderwijs voor het eerst kennis met hoe democratie werkt. Ze brengen een bezoek aan het gemeentehuis en bouwen samen een stad. De kinderen mogen als fictieve gemeenteraad van hun stad bepalen welke gebouwen en voorzieningen er in de stad moeten komen. Maar het budget is niet eindeloos en elke partij wil natuurlijk iets anders. Leerlingen ervaren tijdens het spel dat overleg, argumentatie, meerderheid en consensus nodig zijn in een democratische samenleving. Met de energie die ontstaat hopen we te bereiken dat het initiatief wordt genomen tot het oprichten van een jeugdraad.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Naar een Vernieuwingsagenda Lokale Democratie

De verhouding tussen overheid en burger is de afgelopen jaren veranderd. Veel inwoners willen en kunnen veel meer dan eens in de 4 jaar stemmen. Ze nemen zelf initiatieven op lokaal niveau. Daarnaast krijgen gemeenten steeds meer taken van de Rijksoverheid. Met de Vernieuwingsagenda Lokale Democratie werken we aan het nog beter laten functioneren van de lokale democratie. Dit is een proces van oefenen, leren, uitwisselen, evalueren en kennis ontwikkelen. Zowel voor bewoners, ondernemers en (maatschappelijke) organisaties als voor de raad, college en de ambtelijke organisatie. De klankbordgroep Burgerparticipatie van de raad is dit leerproces aangegaan middels de pilot 'democratische vernieuwing' aan de hand van de acht bouwstenen van 'Democratic Challenge' (BZK/VNG). In 2020 gaan we door met deze pilot. Ook de ambtelijke organisatie ontplooit initiatieven om de lokale democratie te versterken en blijft dit in 2020 ontwikkelen. We zetten verdere stappen in het realiseren van een passende vorm voor het uitwisselen van initiatieven en ervaringen van initiatiefnemers om de kracht van initiatieven te versterken en meer mensen te bereiken. We gaan verder vernieuwde samenwerkingsvormen aan met wijkplatforms die passen bij de tijd om zo een diverser publiek te bereiken.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

1.1.2 Werken aan de opgaven

De gemeente wil op de hoogte zijn van wat er speelt in de straat, buurt of wijk. Daarom zijn we voortdurend in gesprek met inwoners, ondernemers, (maatschappelijke) organisaties, platforms en verenigingen. De gemeente als geheel staat open voor samenwerking met bewoners en maatschappelijke partners. Er worden geen ontwikkelingen van bovenaf opgelegd, maar er wordt gekeken naar de behoeften van de bewoners en verschillende professionals die actief zijn in de wijk. De gemeente pakt haar rol als verbinder tussen de partijen en kan op die manier de bestaande netwerken versterken. Onze wijkadviseurs zijn het aanspreekpunt voor integrale vraagstukken met betrekking tot leefbaarheid die in wijken spelen, ook als er geen georganiseerd platform in de wijk aanwezig is.

Maatregelen

Beter samenwerken via lokaal overleg

Voor elk gebied in Gooise Meren is het lokaal integraal overleg ingericht. Hierbij zijn de politie, sociale partners, wijkbrandweer en gemeente (Boa, wijkadviseur en team openbare orde en veiligheid) betrokken. Daarnaast bestaat er een flexibele schil van allerlei partners die ook periodiek kunnen aansluiten bij het overleg. In het lokale overleg worden actuele ontwikkelingen uit de wijk besproken en afgestemd, waardoor een integraal beeld ontstaat op wat speelt in de wijken/kernen. Zo is het mogelijk om sneller in te spelen op situaties die zich voordoen op zowel sociaal als fysiek gebied.

Continueren pilot Wijkvisie

In 2020 werken we samen met bewoners verder aan een wijkvisie met bijbehorende wijkagenda op basis van de Proeftuin Oostereng, de pilot 'Vitale wijken' in de Keverdijk en de pilot 'Thuis in de Westering'. Aan de hand van deze drie pilots worden verdere plannen uitgezet hoe de wijken in de toekomst sociaal, economische en fysiek zich gaan ontwikkelen.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Naar een Sterke Sociale Basis in Gooise Meren

We werken aan een Sterke Sociale Basis: we willen in elke kern een ontmoetingsplek creëren waar inwoners terecht kunnen voor activiteiten, sociaal contact, informatie en advies en preventieve ondersteuning. Het buurthuis is een ontmoetingsplek die verbindt en deel uitmaakt van de identiteit van de buurt.

Portefeuillehouder: Boudewijnse Barbara, Hendriks Geert-Jan

Meer vitale wijken

We streven naar vitale wijken en hanteren hierbij een positieve benadering: focus op de belangen van groepen en wat inwoners zelf willen bereiken. Uitgangspunt is onderzoekend te bouwen aan de vitaliteit van wijken. De pilot 'Vitale wijken' in de Keverdijk en de pilot 'Oostereng' hebben ons inzichten gegeven over het bevorderen van betrokkenheid van bewoners en ondernemers bij gezamenlijke maatschappelijke opgaven in een wijk. In 2020 bouwen we voort op de contacten die er zijn gelegd en de kennis die we hebben opgedaan. Dit doen we op basis van een methodiek die we hebben ontwikkeld in de pilots en die wordt gekenmerkt door analyse van de wijken en versterking van de netwerken.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Zichtbaarheid vergroten wijkwethouder

De wijkwethouder is het bestuurlijke 'oog en oor' in de wijk en stimuleert het ontplooiën van initiatieven. De wijkwethouder trekt actief de wijk in en is aanwezig bij evenementen. Het is (vooraf) inzichtelijk waar en wanneer de wijkwethouder aanwezig is in de wijk. Daarover wordt ook verantwoording afgelegd.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Continueren gezamenlijke wijkagenda

Plannen voor de wijk en buurt maken we samen met bewoners en ondernemers. Het zo vroeg mogelijk betrekken van inwoners en samen met hen de opgave en het speelveld bepalen is het vertrekpunt. Dit leidt tot een gezamenlijke wijkagenda. Met de ervaringen van de pilots 'Vitale wijken' in de Keverdijk en 'Oostereng' werken we aan wijkagenda's voor alle wijken gebaseerd op wijkvisies. De wijkagenda is een meer concrete uitwerking met een overzicht van acties en initiatieven van bewoners en gemeentelijke projecten.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

1.1.3 Stimuleren bewonersinitiatieven

Wat bewoners – met hun burens en andere netwerken- investeren in hun buurt vinden wij van onschatbare waarde. Deze krachten willen wij ook in 2020 versterken en ondersteunen.

De Omgevingswet beoogt meer ruimte te geven voor ideeën van initiatiefnemers. Samenwerking is het uitgangspunt, waarbij het van belang is dat ieders rol in die samenwerking helder is. Dat stelt eisen aan een ieder binnen die samenwerking. Het maakt niet uit of de gemeente, een bewoner, een ondernemer, een projectontwikkelaar of een maatschappelijke organisatie het initiatief neemt.

Maatregelen

Zichtbaarheid initiatieventafel vergroten

Het stimuleren van initiatieven loopt onder andere via de initiatieventafel. Aan de initiatieventafel leggen we de juiste verbindingen tussen en met initiatiefnemers. We delen daar kennis en ondersteunen initiatieven door aan te geven wat nodig is om het initiatief verder te brengen. In 2020 gaan we verder met het vergroten van de zichtbaarheid en vindbaarheid van de initiatieventafel voor inwoners door bijvoorbeeld aanwezig te zijn bij evenementen.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Realiseren initiatieven platform

De verkenning voor een online platform voor initiatieven heeft inzicht gebracht in voorwaarden voor succesvol gebruik. Op basis van deze inzichten wordt in 2020 een passende vorm gerealiseerd voor het uitwisselen van ervaringen van initiatiefnemers.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Aanpak ontwikkelen Right to Challenge en Right to Bid

Het Right to Challenge - een bijzonder inwonersinitiatief waarbij een gemeentelijke taak wordt overgenomen door inwoners omdat zijn het beter kunnen- wordt verder geconcretiseerd. Die concretisering bestaat uit het formuleren van een aanpak voor Gooise Meren voor de komende jaren. Die aanpak zullen we gezamenlijk formuleren (gemeente, initiatiefnemers, partners). Daarbij betrekken we het Right to bid: het recht van burgerinitiatieven om maatschappelijk vastgoed te kopen.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

1.1.4 Inwonersorganisatie

Samenwerking met partners wordt belangrijker in een steeds complexer wordende samenleving. Een vaste gesprekspartner hebben biedt kansen en mogelijkheden, zoals het tijdig signaleren van kansen en knelpunten, structuur en continuïteit. Inwonersorganisaties als gesprekspartner voorzien hierin. Wij zien een groei van platforms dan ook als een positieve ontwikkeling, maar laten initiatieven daartoe aan inwoners zelf.

Maatregelen

Doorontwikkeling inwonersorganisaties

De dynamiek in de samenleving vraagt om een doorontwikkeling van de wijkplatforms. Wijk- en buurtplatforms zijn belangrijke wijkorganisaties, maar voor inwoners zijn er nog veel andere manieren om zich te organiseren.

De hedendaagse tendens van democratische vernieuwing geeft uitdagingen aan de representativiteit en vraagt om originaliteit en vernieuwing, bijvoorbeeld in de wijze van organiseren en het ophalen van de wensen en kansen in een wijk of buurt. In 2020 werken we hier verder aan samen met de platformen.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Opstellen beleidskader voor wijkplatforms

De dynamiek in de samenleving vraagt om meer duidelijkheid van hoe de gemeente wil omgaan met wijk- en buurtplatforms. Hiervoor wordt een beleidskader opgesteld dat de basis is voor de omgang met elkaar.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

1.2 Inclusie

Doelstellingen

1.2.1 Vergroten bewustwording binnen en buiten de gemeentelijke organisatie

We willen de bewustwording binnen en buiten de organisatie verder vergroten, zodat iedereen in onze gemeente op termijn denkt en handelt vanuit toegankelijkheid en inclusie.

Maatregelen

Uitvoeren van lokale activiteiten/evenementen

We organiseren campagnes gericht op inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties, zoals Houd de lijn vrij, de Week van de Toegankelijkheid, en de Week tegen Eenzaamheid. We organiseren thema-avonden, filmvertoningen en schouwen toegankelijkheid in samenwerking met maatschappelijke partners. We publiceren de ervaringen en resultaten in de externe gemeentelijke kanalen zoals website, nieuwsbrief, huis-aan-huisblad, sociale media en de interne media.

Portefeuillehouder: Boudewijnse Barbara

Deelname aan het VNG Koplopersprogramma VN-Verdrag Handicap verlengen

We delen kennis en wisselen ervaringen uit met andere koplopergemeenten tijdens bijeenkomsten. We leveren input op het digitale VNG-platform Toegankelijkheid en werken samen aan landelijke campagnes.

Portefeuillehouder: Boudewijnse Barbara

Onderhouden van het interne, gemeentelijke netwerk inclusie

We organiseren een halfjaarlijkse inspiratiebijeenkomst met medewerkers en management om kennis en ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.

Portefeuillehouder: Boudewijnse Barbara

1.2.2 Versterken inzet ervaringsdeskundigheid

Een van de uitgangspunten van het VN-verdrag Handicap is 'Niets over ons zonder ons'. We betrekken ervaringsdeskundigen bij de ontwikkeling en uitvoering van onze initiatieven en activiteiten, als campagnes, schouwen en nieuwe projecten. We stimuleren onze externe partners om ook ervaringsdeskundigen in te zetten.

Maatregelen

Samenwerking met convenantpartners

We hebben elk half jaar een bijeenkomst met convenantpartners over ruimtelijke projecten en sociaal beleid. Convenantpartners zijn onder andere het Platform Wmo, Seniorenraad, Fietsersbond en de Woonadviescommissie.

Portefeuillehouder: Boudewijnse Barbara

Continuering samenwerking Platform Gooise Meren Toegankelijk

Iedere maand is er een bijeenkomst met het Platform Gooise Meren Toegankelijk. Ook organiseren we participatie in diverse projecten en werken we samen in campagnes (o.a. Houd de lijn vrij en de Week van de Toegankelijkheid).

Portefeuillehouder: Boudewijnse Barbara

Inzet ervaringsdeskundigen bij de gemeente

We onderzoeken de mogelijkheden om ervaringsdeskundigen in te zetten in de gemeentelijke organisatie. Dat doen we in samenwerking met de GGZ-werkgroep, LFB-werkgroep en het Platform Toegankelijkheid.

Portefeuillehouder: Boudewijnse Barbara

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

Verbeteren toegankelijkheid van de gemeentelijke organisatie

In het plan voor de herinrichting van de buitenruimte van het gemeentehuis is toegankelijkheid een uitgangspunt. Alle bezoekers, inclusief mensen met een beperking, moeten op een veilige manier het gemeentehuis kunnen bereiken. Het aantal mindervaliden parkeerplaatsen blijft gehandhaafd. De ervaringsdeskundigen van het Platform Wmo zijn actief betrokken in de ontwerpfase. In 2020 gaan we aan de slag met de aanbevelingen die volgen uit een onderzoek naar de toegankelijkheid van de dienstverlening door de front-office en Burgerzaken. De aanbevelingen voeren we in 2020 uit indien mogelijk en uitvoerbaar. Voor de aanbevelingen die niet of niet op korte termijn uitvoerbaar zijn onderzoeken we alternatieven.

Portefeuillehouder: Boudewijnse Barbara

Inzet van gebarentolk

We doen in 2020 een proef met de inzet van een gebarentolk bij de Nieuwjaarsreceptie van de gemeente en tijdens Dodenherdenking. Deze inzet gaan we evalueren en op basis daarvan bepalen we wanneer inzet van een gebarentolk zinvol is. Ook wordt onderzocht of en hoe een gebarentolk kan worden ingezet bij crisiscommunicatie.

Portefeuillehouder: Boudewijnse Barbara

1.2.4 Aandacht voor inclusief Bouwen en Wonen

We willen dat de openbare ruimte voor iedereen toegankelijkheid is. De twee speerpunten zijn een toegankelijk centrum van Bussum en een toegankelijk ingerichte buitenruimte van het gemeentehuis.

Maatregelen

Uitvoering resultaten pilot toegankelijk centrum Bussum

De pilot toegankelijkheid in het centrum van Bussum wordt uitgevoerd door MKB Nederland. Aanbevelingen gaan we oppakken in 2020 (in samenwerking met Ondernemersvereniging en Pro Bussum)

Portefuillehouder: Boudewijnse Barbara

Uitvoering aanbevelingen inventarisaties toegankelijke wegen

In 2019 zijn inventarisaties uitgevoerd naar de routegeleiding, verkeersregelinstallaties en rustpunten/zitmeubilair in onze gemeente. De aanbevelingen worden vanaf 2020 opgepakt.

Portefuillehouder: Boudewijnse Barbara

Vervolg uitvoering inclusieve speelplekken

Bij renovatie en onderhoud van speelplekken wordt toegankelijkheid en inclusief spelen als uitgangspunt in uitvoering gebracht. Bij de ontwikkeling van nieuwe speelplekken worden inwoners (kinderen) met een beperking betrokken.

Portefuillehouder: Boudewijnse Barbara

1.2.5 Bevorderen inclusief werkgeverschap

We willen dat iedereen mee kan doen, ook als het gaat om het hebben van een baan. We willen in onze gemeente een inclusieve arbeidsmarkt. Zie maatregelen Programma Inclusieve Arbeidsmarkt (programma 6)

1.2.6 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

Ontwikkeling inclusief sportaanbod

In 2019 is een subsidieregeling gestart om een inclusief sportaanbod in Gooise Meren te bevorderen. We continueren deze regeling in 2020. Daarnaast ontvangen verenigingen bij het ontwikkelen van inclusief sportaanbod ondersteuning van de verenigingsondersteuner (buurtsportcoach) en wordt in 2020 met de verenigingsondersteuner een thema-avond over inclusief sporten georganiseerd.

Portefuillehouder: Boudewijnse Barbara

Ontwikkeling toegankelijke wandelroutes

In 2019 zijn toegankelijke routes getest en geïnventariseerd. Deze worden in 2020 beschreven en gepubliceerd. Het Platform Toegankelijkheid is actief betrokken.

Portefuillehouder: Boudewijnse Barbara

Inventarisatie behoeften activiteiten

We spreken met inwoners, cliënten en belangengroepen om na te gaan of er aanvullende activiteiten of aanbod ontwikkeld moeten worden. Tijdens de jaarlijkse Week van de Toegankelijkheid organiseren we samen met mensen met een beperking activiteiten.

1.3 Klantgerichte dienstverlening

Wat willen we bereiken?

1.3.1 Dienstverlening digitaal

De ontwikkeling van dienstverlening, ook digitaal, staat niet stil. De eisen en wensen die inwoners en bedrijven stellen aan de overheid en de toenemende mogelijkheden van ICT hebben gevolgen voor de dienstverlening van onze gemeente. Door in te zetten op online dienstverlening kan de dienstverlening aan inwoners en bedrijven verder verbeterd worden. Hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met de minder digivaardige inwoners en met ruimte om maatwerk te bieden waar dat nodig is.

Maatregelen

Meer digitale producten

Alle burgerzaken producten die we online kunnen aanbieden gaan we via de website aanbieden. We proberen daarbij de e-formulieren zo gebruiksvriendelijk mogelijk in te richten. Hierdoor zijn we kostenbesparend, tijdsbesparend en milieubesparend. En we stellen de inwoner in staat om producten en diensten af te nemen op het moment en de locatie dat hen het beste schikt. Het door ontwikkelen van e-formulieren is een continu proces.

Fraudebestrijding (valse identiteit) speelt een steeds belangrijkere rol bij de producten die worden aangevraagd bij de loketten. Fraude kost de samenleving miljoenen op jaarbasis. Het vaststellen van de juiste identiteit bij de aanvraag van identiteitsdocumenten of andere producten waarbij identiteit vaststelling vereist is kan met ondersteuning van apparatuur worden vereenvoudigd. Met deze investering worden processen nog meer geautomatiseerd waardoor de klant sneller geholpen wordt en de kwaliteit van de persoonsgegevens in de Basisregistratie Personen (BRP) goed blijft.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Digitalisering papieren archieven burgerzaken

Voor Burgerzaken worden de papieren archieven gedigitaliseerd en gekoppeld aan de persoonsgegevens van de burger. Digitale archivering is de sleutel tot optimale dienstverlening. Digitalisering van producten zorgt voor snellere service aan het loket voor inwoners en bedrijven. Daarnaast kunnen verzoeken van inwoners en ondernemers sneller worden afgehandeld in de backoffice.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

1.3.2 Archief bij de tijd

Fusie Archiefdienst

In het Gooi en de Vechtstreek zijn in de loop der jaren twee archiefdiensten ontstaan.

1. Het Streekarchief Gooi en Vechtstreek in Hilversum; voor de archieven van de gemeente Hilversum en die van Blaricum, Laren, Wijdmeren en van de regionale overheden.
2. Het Gemeentearchief Gooise Meren en Huizen in Naarden; voor archieven van de gemeente Gooise Meren en Huizen.

De colleges van burgemeester en wethouders van Gooise Meren en Hilversum hebben in 2017 besloten onderzoek te doen naar een voorgenomen fusie van de Archiefdiensten van Gooise Meren & Huizen en Hilversum. De verwachting is dat er eind 2019 / begin 2020 definitieve besluitvorming plaatsvindt over de fusie van de archiefdiensten. Waarbij het streven is dat de formele samenvoeging halverwege 2020 plaatsvindt.

Schoon door de poort

Bij de rechtsvoorgangers van Gooise Meren zijn achterstanden ontstaan in de digitalisering van de archieven. We willen de archieven toegankelijk maken voor de inwoners. Het lopende onderzoek naar de fusie van het gemeentearchief met de archiefdienst van Hilversum maakt voorstellen voor structurele aanpassingen in de

archiefbegroting op dit moment niet mogelijk. Er wordt gewerkt aan de realisering van bovenstaande doelstelling, echter met beperkt beschikbare mensen en middelen.

Maatregelen

Besluitvorming fusie Archiefdienst

Eind 2019 / begin 2020 bieden we een voorstel over de fusie van de archiefdiensten ter besluitvorming aan de gemeenteraad aan. Het voorstel geeft ook inzicht in de incidentele implementatiekosten die nodig zijn voor een gezamenlijk archief.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

1.3.3 Verbeteren dienstverlening

Onze dienstverlening aan inwoners, bedrijven, buurten en belanghebbenden is een breed en veelzijdig onderwerp, dat - ook landelijk - voortdurend in ontwikkeling is en alle delen van de organisatie raakt. Met het Programma Dienstverlening borgen wij een continue en consistente verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.

Vanaf 2019 werken wij aan stapsgewijze verbreding van het klantcontactcentrum. Door verbreding van onze frontoffice willen wij meer klantcontacten sneller en in één keer kunnen afdoen. Bij deze verbreding benutten wij kansen om tegelijkertijd ook de betreffende klantprocessen en -systemen te verbeteren. In 2020 willen wij dit grotendeels gerealiseerd hebben.

Naast verbreding van de frontoffice zal er in 2020 ook organisatiebreed extra aandacht besteed worden aan verbetering van het gebruik en de toepassing van de online dienstverlening. Digitaliseren is op zich niet voldoende, de online gebruiker moet de digitale dienstverlening ook als toegankelijk en gemakkelijk ervaren.

Een derde speerpunt betreft organisatiebrede verbetering van de sturing- en monitoring op de dienstverleningsprocessen, dus ook in de backoffices. Een goed zicht op de klantstromen via de diverse kanalen is essentieel en biedt verbetermogelijkheden, die we ook in 2020 verder ter hand zullen nemen.

Voor 2019 zijn voor verbetering van de dienstverlening incidenteel extra middelen beschikbaar gesteld, waarvan een deel in 2020 uitgegeven zal worden. Overheveling is daarom wenselijk. Voor zover vanuit het programma nog nadere incidentele kosten of investeringswensen ontstaan, zullen die eerst bezien worden vanuit een bredere bedrijfsinterne afweging over de inzet van de diverse ontwikkelings- en bedrijfsvoeringsbudgetten.

Maatregelen

Inrichten bredere frontoffice dienstverlening

In 2020 is er een bredere frontoffice voor klantcontacten ingericht, die te standaardiseren (aan)vragen van inwoners en bedrijven snel en in één keer kan afhandelen en alle eerste lijns contacten kan verzorgen.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Verbeteren managementinformatiesystemen

We verbeteren en/of ontwikkelen van managementinformatiesystemen waardoor organisatiebreed betere sturingsinformatie ontstaat over de dienstverleningsprocessen.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

Optimaliseren online dienstverlening

Onze strategie is om onze digitale c.q. online dienstverlening zo goed, zo makkelijk en zo toegankelijk te maken dat mensen onze website(s) gaan gebruiken als preferent kanaal om in contact te komen met de gemeente of hun zaken te regelen. Hiervoor worden de website(s) permanent gecontroleerd op toegankelijkheid en kwaliteit van de inhoud. Aanvullend hierop worden jaarlijks delen van de website getest door inwoners op gebruiksvriendelijkheid, waarop zowel de inhoud als de vormgeving wordt aangepast aan de bevindingen uit de onderzoeken. Dit wordt bereikt via klantreizen, maar ook door inzet van specialisten op het gebied van gebruikerstesten. Webcare wordt ingezet om actief te luisteren naar en te reageren op online uitingen van verschillende doelgroepen over onze gemeente. Het doel is om service te verlenen en klachten af te handelen. Met webcare verbeteren we onze online dienstverlening.

Portefeuillehouder: Hendriks Geert-Jan

1.4 Samenwerken met overheden

Wat willen we bereiken?

1.4.1 Bestuurlijke samenwerking

Gooise Meren heeft bestuurlijke samenwerking hoog in het vaandel staan. Tegelijkertijd is het voor Gooise Meren van belang een scherp beeld te hebben van de resultaten die samenwerking moet opleveren. Daarbij geldt uiteraard dat samenwerking ook een (politiek) proces is van geven en nemen. Insteek voor 2020 en verder is te beschikken over een strategisch perspectief op samenwerking, op de doelen die we hierbij voorstaan en de middelen die zelf willen inzetten. We streven naar passende inzet en goede resultaten op de dossiers die we belangrijk vinden.

Maatregelen

Opstellen strategische nota verbonden partijen

We stellen in samenspraak met de gemeenteraad een strategische notitie op ten behoeve van grip op verbonden partijen. Daarbij benutten we de aanbevelingen uit het onderzoek van de rekenkamer.

Portefeuillehouder: Luijten Alexander

Opstellen uitvoeringsprogramma Regionale samenwerkingsagenda

Op basis van de door de gemeenteraden vastgestelde speerpunten voor de Regionale Samenwerkingsagenda (2019 - 2022) wordt een uitvoeringsprogramma opgesteld. Dit programma omvat - als het besluitvormingsproces naar verwachting verloopt - het bevorderen van mobiliteit, duurzaamheid, een goed woon - werk klimaat, het versterken van het sociaal domein en de ontwikkeling van een Regionale Omgevingsvisie. Gooise Meren hecht in het bijzonder aan de realisatie van een Regionale Omgevingsvisie als kader voor een passende effectieve samenwerking op het fysiek domein.

Portefeuillehouder: Luijten Alexander

Uitvoering MRA agenda

De MRA (Metropool Regio Amsterdam) is het samenwerkingsverband van de provincies Noord-Holland en Flevoland, 33 gemeenten en de Vervoerregio Amsterdam. Doel van de MRA is het versterken van de regio, opdat zij een aantrekkelijk vestigingsgebied blijft om te wonen, werken en ontspannen, zowel voor huidige als toekomstige inwoners en bedrijven. Daartoe is in 2016 de eerste MRA-Agenda opgesteld, die beschrijft welke resultaten de samenwerkende overheden willen bereiken. In februari 2020 wordt de MRA agenda 2020 - 2024 vastgesteld. Gooise Meren levert hiervoor samen met de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek input voor aan. Voor de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek dient de relatie mobiliteit, economie (werkgelegenheid) en wonen centraal te staan. Werkgelegenheid vraagt daarbij om extra aandacht.

Portefeuillehouder: Luijten Alexander

Versterking slagkracht en legitimatie regionale samenwerking

De gemeenschappelijke regeling Regio Gooi en Vechtstreek wordt aangepast, zodat de regeling een goede uitdrukking blijft van de activiteiten die in regioverband worden uitgevoerd. Dat is nodig omdat de afgelopen jaren taken bij de regio zijn ondergebracht die nog geen plek hebben in de gemeenschappelijke regeling. Daarnaast is een belangrijk thema in de samenwerking het tweeledige onderwerp: democratische legitimatie/slagkracht. De opgave is hier om de slagkracht van de samenwerking te vergroten. Uitgangspunt daarbij is tenminste behoud van de democratische legitimatie van de besluiten die in het kader van de samenwerking worden genomen. In 2019 - 2020 wordt hiertoe een proces gestart waarbij colleges en raden van de deelnemende gemeente nauw betrokken zijn en dat moet uitmonden in voorstellen die bovengenoemd doel het best realiseren. De geactualiseerde gemeenschappelijke regeling vormt hierbij het kader.

Portefeuillehouder: Luijten Alexander

Versterken samenwerking MRA

In 2019 wordt de samenwerking in de MRA geëvalueerd. Inzet daarbij is een beeld te krijgen van de effectiviteit van de samenwerking en vervolgens om tot een plan te komen om deze effectiviteit te verbeteren. In 2020 wordt het plan gerealiseerd. Gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek trekken samen op en zetten in op meer focus van de samenwerking (met bijzondere aandacht voor werkgelegenheid) en zijn geen voorstander van een verdere formalisering. De samenwerking dient de autonomie van de deelnemers te respecteren en zal zich vooral moeten richten op draagvlak en dus een meer gelijke vertegenwoordiging van deelnemers aan alle bestuurlijke gremia.

Portefeuillehouder: Luijten Alexander

Beleidsindicatoren

Nr.	Naam Indicator	Eenheid	Bron	Jaarstukken	Begroot 2020	Begroot 2020	Beschrijving	Toelichting
				2018	Gooise Meren	Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		
1.	Formatie	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	6,63	6,7	n.n.b.	De toegestane formatie in fte van het ambtelijk apparaat voor het begrotingsjaar op peildatum 1 januari.	
2.	Bezetting	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens	6,19	6,7	n.n.b.	Het werkelijke aantal fte dat werkzaam is, incl. boventallige medewerkers op 1 januari van het vorige jaar.	
3.	Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Eigen begroting	€ 853	€ 616	n.n.b.	Alle personele en materiële kosten die verbonden zijn aan het functioneren van de organisatie, excl. griffie en bestuur.	
4.	Externe Inhuur	Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen	Eigen begroting	19,21%	1,6%	n.n.b.	Het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht van een bij de organisatie in dienst zijnde opdrachtgever.	
5.	Overhead	% van totale lasten	Eigen begroting	8,82%	12,2%	n.n.b.	Alle kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire	

Nr.	Naam Indicator	Eenheid	Bron	Jaarstukken 2018	Begroot 2020 Gooise Meren	Begroot 2020	Beschrijving	Toelichting
						Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		

proces.

Wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Realisatie 2018	Begroting 2019 (na wijziging)	Begroting 2020	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023
Lasten						
601 Bestuur	3.737	2.281	2.113	2.093	2.011	2.011
602 Bestuursondersteuning	1.231	712	459	480	432	432
603 Burgerzaken	3.165	1.920	1.643	1.625	1.568	1.568
604 Raadsondersteuning	417	530	522	522	521	521
Totaal Lasten	8.549	5.443	4.737	4.719	4.532	4.532
Baten						
601 Bestuur	0	0	0	0	0	0
602 Bestuursondersteuning	-101	-98	-98	-135	-97	-97
603 Burgerzaken	-1.166	-743	-583	-623	-583	-583
Totaal Baten	-1.267	-841	-681	-758	-680	-680
Resultaat voor bestemming	7.282	4.603	4.055	3.961	3.851	3.851
Resultaat na bestemming	7.282	4.603	4.055	3.961	3.851	3.851

Toelichting financiële verschillen

Toelichting verschillen begroting 2020 t.o.v. begroting 2019		
Onderdeel programma 1	Verschil (x € 1.000)	V/N (V = Voordeel, N = Nadeel)
Bestuur: Oud-Valkeveen/ Naarderbos		
In 2018 is er bij de bestemming van het rekeningresultaat € 185.000 doorgeschoven naar 2019 aan kosten gerelateerd aan Oud-Valkeveen/ Naarderbos. In 2020 geeft dit een voordeel op de kosten van € 185.000.	185	V
Bestuursondersteuning: Organisatieontwikkeling GroeiMee!		
In 2018 is er bij de bestemming van het rekeningresultaat € 75.000 doorgeschoven naar 2019 aan kosten voor GroeiMee! (verwachte kosten voor trainees MRA). In 2020 geeft dit een voordeel op de kosten van € 75.000.	75	V
Bestuursondersteuning: Dienstverlening		
In 2019 waren er eenmalig budgetten geraamd vanuit het College-uitvoeringsprogramma voor programmatische ontwikkeling en monitoring in het kader van de Dienstverlening.	155	V
Burgerzaken: Verkiezingen		
In 2020 zijn geen verkiezingen gepland. Dit geeft een voordeel van € 245.000 ten opzichte	245	V

van 2019.

Burgerzaken: Paspoorten

In 2020 is een lagere afdracht aan het Rijk geraamd vanwege het verlengen van de geldigheidsduur van reisdocumenten in 2014 van 5 naar 10 jaar. Dit geeft een voordeel op de lasten van € 84.000. Daartegenover ontvangen we ook minder legesopbrengsten. Dit geeft een nadeel van € 160.000 op de baten. Per saldo € 76.000 nadeel op reisdocumenten.

76

N

Overige verschillen < €70.000

36

N

Totaal

548

V

Titel

Kop 1

Kop 2

Kop 3

Kop 4

Kop 5

Kop 6

Kop 7

Kop 8

Kop 9: tabelkop