

02 juni 2024



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

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 hebben we daarvoor gedaan in 2023?

Aanvragers beter informeren over de afhandeling van hun verzoek

In september 2023 is gestart met onderzoek naar wat binnen de gemeentelijke organisatie al wordt gedaan op het gebied van servicenormen, de uniformiteit hierin en het informeren van inwoners en ondernemers over de status van de aanvraag. In februari 2024 zal een advies aan het college worden opgeleverd. Het advies zal inzicht geven in welke oplossingen er zijn om in Gooise Meren uniforme servicenormen te hanteren en inwoners en ondernemers beter te informeren over de afhandeling van hun vraag of verzoek. In 2024 zullen naar aanleiding van het advies acties worden uitgevoerd.

Social media als extra dienstverleningskanaal

Inwoners kunnen via Whatsapp en Facebook contact leggen met de gemeente. Van deze dienstverleningskanalen is in 2023 summier gebruik gemaakt. In 2024 zal meer publiciteit worden gegeven om deze kanalen te promoten. Vanaf augustus 2023 is op onze website een Gembot operationeel geworden. Inwoners kunnen via de chat nu ook hun vraag stellen. Gemiddeld worden wekelijks 100 vragen via de Gembot gesteld waarbij 75% van de vragen wordt beantwoord. Gooise Meren werkt samen met andere gemeenten om de Gembot zo volledig mogelijk in te richten met gemeentebrede informatie.

Inrichten kanaalstrategie dienstverlening

Medio september 2023 is gestart om de huidige dienstverleningskanalen gemeentebreed in beeld te brengen en deze in relatie te brengen tot de aanwezige dienstverleningsvisie/strategie van de gemeente. Het betreft hier alle manieren waarop de gemeente informatie verstrekt aan, interactie heeft met, of diensten levert aan haar inwoners. Eind januari 2024 zal een visuele weergave van de huidige dienstverleningskanalen en een globaal inzicht in het gebruik van deze kanalen worden opgeleverd. Daarbij komt een voorstel aan het college op welke wijze wij onze dienstverleningskanalen nog effectiever, toegankelijker en transparant kunnen inrichten.

Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken dienstverleningskanalen

In 2023 zijn continue klanttevredenheidsonderzoeken gedaan over de kanalen balie en telefonie. Iedere baliebezoeker of beller is gevraagd naar zijn/haar ervaring wat betreft de dienstverlening van Gooise Meren.

Het baliecontact is door de inwoners in 2023 gewaardeerd met een cijfer 8,6. Het kanaal telefonie is gewaardeerd met een cijfer 6,9. Hier zijn we trots op. Verbeterpunten die uit de onderzoeken komen zijn direct daar waar mogelijk opgepakt. In 2024 zullen beide klanttevredenheidsonderzoeken gecontinueerd worden.

Bevorderen digitale toegankelijkheid

In 2023 is een projectplan opgesteld om digitale toegankelijkheid te bevorderen. Alle websites waarvoor gemeente Gooise Meren verantwoordelijk is, zijn in kaart gebracht. De overheidswebsite dashboard digitoegankelijk geeft een goed beeld van de status waarin onze websites voldoen aan de wettelijke eisen. Op de website van de gemeente staat een overzicht van alle websites, ook van samenwerkingspartners die in opdracht van onze gemeente online producten en diensten leveren voor onze inwoners en ondernemers.

Binnen de organisatie is in 2023 een interne bewustwordingscampagne gehouden waarbij aandacht is besteed aan:

1. Inrichting van het proces om websites en apps te laten voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen
2. Kennisoverdracht en bewustwording bij medewerkers door presentaties en advies
3. Ondersteuning van de organisatie door het volgen van cursussen en opleidingen en het aanbieden van tools voor toegankelijk schrijven.

Digitaal aanvragen rijbewijzen

Vanaf februari 2023 is het voor inwoners van Gooise Meren mogelijk gemaakt om via de vakfotograaf de verlenging van hun rijbewijs aan te vragen. Ervaringscijfers laten zien dat in 2023 gemiddeld 25% van de inwoners gebruik heeft gemaakt van deze mogelijkheid.

Aanloop reisdocumentenpiek 2024

In het vierde kwartaal zijn bij de afdeling Burgerzaken en Frontoffice drie nieuwe medewerkers gestart. Dit om de forse toename van aanvragen reisdocumenten in 2024 aan te kunnen. In december 2023 is een klassikale opleiding geweest voor meerdere medewerkers om de kennis en kunde bij te brengen van het reisdocumentenproces. Het betreft hier zowel het aanvragen als uitreiken van reisdocumenten.

5.2. Veiligheid & handhaving

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 aanpak van ondermijning.
- het 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.
- het leggen van 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).

Wat hebben we daarvoor gedaan in 2023?

Versterken van de aanpak ondermijning

In 2023 is er actief ingezet op integrale controle- en handhavingsacties, waaronder:

- Integrale controles binnen de Automotive branche
- Integrale controles van garageboxen in Bussum-Zuid
- Integrale controles horeca ondernemingen
- Controle huisvesting arbeidsmigranten
- Integrale controles op illegale prostitutie en mensenhandel
- Controles (vermoedelijke) drugspanden

Naast geconstateerde misstanden waar directe handhaving noodzakelijk was, is er meer zicht verkregen op criminele samenwerkingsverbanden en kwetsbaarheden voor ondermijnende criminaliteit.

De capaciteit voor de uitvoering van de Wet Bibob is uitgebreid met een Bibob-coördinator, waarbij het aantal Bibob-onderzoeken in 2023 aanzienlijk is toegenomen. Ons beleid op het gebied van Bibob hebben we geëxpliciteerd en is vindbaar op onze website. Met de voorzetting van het Bestuurlijk Interventieteam Gooi en Vechtstreek en het vormgeven van het Bibob Expertiseteam Gooi en Vechtstreek zijn stappen gezet in het verder versterken van de aanpak ondermijning.

Pilot Bestuurlijk Interventieteam (BIT) evalueren

Het BIT is in korte tijd succesvol gebleken. De aanpak om als één overheid complexe handhavings- en ondermijningsvraagstukken aan te pakken blijkt effectief en efficiënt te zijn. Uit de positieve evaluatie van het pilotjaar zijn ontwikkelpunten naar voren gekomen waar in 2023 aan gewerkt is in samenwerking met de BIT-leden en de nieuw aangestelde coördinator. Alle deelnemende gemeenten in de Gooi en Vechtstreek hebben besloten om het BIT in 2024 te continueren.

Regionale samenwerking Bibob Expertise Team onderzoeken

Het haalbaarheidsonderzoek naar de oprichting van een Bibob Expertiseteam Gooi en Vechtstreek (BET) is vastgesteld in het Districtelijk Veiligheidscollege. De provincie is verzocht om een eenmalige subsidie voor het aantrekken van een kwartiermaker die in 2024 het BET vorm kan geven. Inmiddels is deze subsidie toegekend. De gemeente Hilversum vervult de rol als centrumgemeente voor het BET. Alle gemeenten in de Gooi en Vechtstreek nemen deel aan het BET door capaciteit of financiële middelen beschikbaar te stellen. De intentie is uitgesproken om de kosten van het BET, na een positieve evaluatie zelf te dragen.

Versterken samenwerking met inwoners om buurten veiliger te maken

We monitoren structureel wat er speelt in de gemeente en welke trends we waarnemen. Dit doen we voornamelijk samen met de politie maar ook met andere partners zoals de jongerenwerkers. Algemene trends delen we op de informatiekanaal van de gemeente. Afgelopen jaar zagen we onder andere een trend in het aantal meldingen van babbeltrucs, bankpasfraude of insluipingen. Het is in 2023 niet veel voorgekomen dat een bepaalde criminaliteitsvorm specifiek in één wijk voorkwam. Dit was alleen het geval bij het aantal autokraken in Bussum. Desbetreffende bewonersgroepen zijn dan ook geïnformeerd. In 2023 zijn er geen nieuwe bewonersgroepen bijgekomen. Dit jaar zijn er twee nieuwe wijkadviseurs gestart, wat bijdraagt aan de dienstverlening voor de bewoners, instellingen en ondernemers. Doordat de wijkadviseurs meer aanwezig zijn in de wijk zijn de lijnen korter waardoor er sneller geschakeld kan worden met bijvoorbeeld de politie, jongerenwerkers en de boa's. Daarnaast zijn de wijkadviseurs via de website makkelijker vindbaar. Afgelopen jaar zijn diverse initiatieven gerealiseerd met bewoners die bijdragen aan veerkrachtige wijken en een beter sociale cohesie. Er zijn met betrekking tot participatietrajecten klankbordgroepen ontstaan die ook gaan over thema's als veiligheid.

Aanpak cybercrime

Op dit thema werken we intensief samen met de gemeenten in de regio en de politie. Door toegenomen dreiging van vormen van gedigitaliseerde criminaliteit is er steeds meer bewustwording en urgentiebesef. Waar mogelijk behandelen we dit thema tijdens informatiebijeenkomsten, waar vroeger voornamelijk aandacht was voor traditionele criminaliteit. Gooise Meren heeft zowel alleen als gezamenlijk in 2023 online en offline geïnvesteerd in de bewustwording over gedigitaliseerde criminaliteit. Op basis van trends zijn meerdere communicatieberichten opgesteld. Denk daarbij aan bankpasfraude. Bewoners zijn onder andere geïnformeerd met presentaties bij woontehuizen van Vivium, door de inzet van het Mobiele Media Lab van de politie, tijdens het ondernemerscongres en de seniorenmarkt.

De gemeentelijke aanpak kenmerkt zich door het inzetten op preventie. We volgen landelijke ontwikkelingen op het gebied van (bestuursrechtelijke) maatregelen met een meer repressief karakter.

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

De prioriteiten van de boa's lagen dit jaar bij het toezicht op jeugdoverlast, ondermijning o.a. door deelname aan het regionale Bestuurlijk interventieteam (BIT), toezicht bij evenementen, fietsparkeren bij stations en de verkeersveiligheid bij scholen. De vele meldingen die binnenkomen zijn zeer gevarieerd en worden dagelijks afgehandeld.

Opvang van vluchtelingen/ asielzoekers realiseren

In 2023 heeft de gemeente Gooise Meren verspreid over vier locaties opvang gerealiseerd voor 412 Oekraïense vluchtelingen. Daarnaast verbleven er gemiddeld 145 Oekraïense vluchtelingen bij particulieren thuis verbleven. De opvang beperkte zich niet alleen tot het realiseren van huisvesting, maar heeft ook inzet gevraagd op het terrein van onder andere bevolkingszorg, sociale zaken, gezondheidszorg en onderwijs.

Omdat de vraag naar opvangplekken onverminderd hoog is, zijn in 2023 eveneens de mogelijkheden voor het ophogen van de capaciteit en het aantal opvanglocaties onderzocht. In 2024 kunnen hierdoor nog eens ruim 200 Oekraïense vluchtelingen extra in de gemeente worden opgevangen.

Indicatoren

5.3. Bestuur & organisatie

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 hebben we daarvoor gedaan in 2023?

Participatievisie herijken

De eerste stappen voor het herijken van de participatievisie zijn in 2023 gezet. Vanaf midden juni 2023 zijn wij op verschillende manieren en op verschillende momenten in gesprek gegaan over hoe we met elkaar willen samenwerken. In juni vond een algemeen gesprek over samenwerken plaats met medewerkers van de gemeente, inwoners, raadsleden en organisaties. Aanvullend daarop zette de gemeente een vragenlijst uit; de Quick Scan Lokale Democratie (QSLD). Met de Quick Scan ontving de gemeente een 'foto' van de stand van onze eigen lokale democratie. Dit beeld kwam tot stand door de input van inwoners, raadsleden, collegeleden en ambtenaren. Ruim 2100 bewoners hebben hieraan deelgenomen. De vragenlijst stond open van 6 november tot en met 10 december 2023. Begin 2024 zijn de resultaten van de QSLD met een begeleidingsgroep (bestaande uit een aantal inwoners, raadsleden, ambtenaren en portefeuillehouder) geduid. De resultaten en het verslag van het duidingsgesprek zullen gebruikt worden voor een koersdocument waarmee in het tweede kwartaal van 2024 richtingen worden bepaald voor de democratie in Gooise Meren. Vervolgens zal er verderop in 2024 een herijkte Participatievisie worden opgesteld. Daarna volgt een uitvoeringsprogramma.

Categorieën verplichte participatie Omgevingswet

Op 23 september 2023 heeft de raad onder andere besloten over verplichte participatie voor buitenplanse omgevingsplan activiteiten. Hiervoor is de nota Impact opgesteld. Hierin staan de afwegingen voor het bepalen van de impact van initiatieven in de fysieke leefomgeving. In 2024 zullen we hiermee werken en beoordelen hoe het in de praktijk uitpakt.

Handreiking participatie initiatiefnemers

Op basis van de nota Impact is er op onze website een digitale handreiking ontwikkeld te zien op de volgende pagina's:

-<https://gooisemeren.nl/bouwen-en-verbouwen/participatie-bij-bouwplannen/>

-<https://gooisemeren.nl/bouwen-en-verbouwen/plannen-met-weinig-gevolgen-voor-de-omgeving/>

-<https://gooisemeren.nl/bouwen-en-verbouwen/plannen-met-gevolgen-voor-de-omgeving/>

-<https://gooisemeren.nl/bouwen-en-verbouwen/plannen-met-grote-gevolgen-voor-de-omgeving/>

In 2024 zullen we nog hulpmiddelen toevoegen.

Versterken van de democratische kwaliteit

De gemeente wil haar jonge inwoners op een aantrekkelijke en laagdrempelige manier kennis laten maken met de democratie en de democratische besluitvorming. Hiervoor heeft de gemeente het spel 'Democracy' in huis gehaald. Met dit spel maken kinderen uit de groepen 7 en 8 uit het basisonderwijs voor het eerst kennis met hoe democratie werkt. In 2023 gaven zes basisscholen zich hiervoor op, waarbij in totaal 19 klassen het spel speelden.

Om de participatie en de betrokkenheid van de inwoners binnen de gemeente te vergroten en hen de mogelijkheid te bieden direct invloed te kunnen uitoefenen op de politieke agenda is in 2023 een Verordening Burgerinitiatief opgesteld. De raad is voorgesteld deze vast te stellen.

Pilots rond nieuwe vormen van democratie ontwikkelen

Wij verkenden in 2023 verschillende nieuwe manieren om inwoners en organisaties bij onze beleidsbepaling en besluitvorming te betrekken. Voor Naarden-Vesting autoluw zien wij mogelijkheden om deze in de praktijk te brengen. Dit zal in 2024 verder worden vorm gegeven door het inzetten van Swipocratie.

Vooruitlopend op de herijking van de participatievisie zijn we begonnen met een project om te komen tot een kinderraad. Hiervoor hebben we eerst verkennende gesprekken gevoerd met andere gemeenten en de scholen in onze gemeente, om vervolgens een invulling van de kinderraad uit te werken met een groepje leraren en interne collega's.

De vier vastgestelde wijkagenda's uitvoeren

Er is samen met het college een proces ontworpen dat voorziet in besluitvorming en uitvoering van de wijkagenda. Inmiddels is dit proces vastgesteld en zal in 2024 gestart worden met wijkuitvoeringsagenda's.

Overige wijkagenda's opstellen

Er zijn in 2023 geen nieuwe wijkagenda's opgesteld. Het bleek nodig om eerst het proces rond de uitvoering van de wijkagenda rond te krijgen en goed te laten keuren door het college. In de tussentijd zijn de wijkadviseurs, samen met collega's, inwoners en partners doorgedaan met de belangrijke opgaven in de wijk.

Aantrekken extra wijkadviseurs

In het voorjaar 2023 zijn er twee extra wijkadviseurs aangenomen. Helaas heeft 1 van de nieuwe wijkadviseurs in december opgezegd. Nieuwe werving is opgestart.

Capaciteit in balans met werkaanbod

Er is meer capaciteit gekomen om het werk uit te voeren. Ook is er meer ruimte gekomen om ontwikkelmogelijkheden te gebruiken en toe te werken naar een toekomstbestendige organisatie / toekomstbestendige organisatie te blijven. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt is het ons gelukt om bijna alle vacatures in te vullen. Ook in 2024 blijven we investeren in onze organisatie om zo nog meer in evenwicht te komen in capaciteit en ambitie.

Aanpak toekomstgerichte organisatie

We willen een werkgever zijn waar het fijn werken is, waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en waar de taken die medewerkers te doen hebben in evenwicht zijn met de bezetting die er is. Daarom is 2022 een pakket van mogelijke maatregelen bedacht om de knelpunten aan te pakken. Dit samenhangende pakket is in 2023 verder verkend en uitgewerkt. In 2024 pakken we de maatregelen verder op.

Behouden en ontwikkelen ambtelijke organisatie

Er is in 2022 budget gekomen om (jong) talent dat uit de wervingsprocedures naar voren komt alvast aan ons te binden, zelf op te leiden en te begeleiden. Hier is in 2023 verder en breder invulling aan gegeven. Dit blijven we de komende jaren ook doen.

Strategische personeelsplanning

Met strategische personeelsplanning kan je vooruit kijken naar wat de organisatie op de korte én langere termijn nodig heeft. Hiermee zijn we in 2020 gestart en dit is een doorlopend proces.

5.4. Bestuurlijke samenwerking

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 hebben we daarvoor gedaan in 2023?

Regionale positionering

In 2023 lag het accent op het consolideren van de positie van Gooise Meren in het bestuur van de Regio en de MRA. Gooise Meren heeft positie in het dagelijks bestuur van de Regio en is voorzitter van het portefeuillehoudersoverleg ruimte en mobiliteit. Gooise Meren maakt ook deel uit van het dagelijks bestuur van de MRA. De positie in de MRA is door het trekkerschap op landschap versterkt. Onderzocht is ook op welke wijze Gooise Meren meer kan profiteren van samenwerking in MRA verband op het snijvlak van economie en werkgelegenheid.

Regionale Samenwerkingsagenda (RSA) 2023 – 2026

De Regionale samenwerkingsagenda is een instrument van de gemeenteraden in de regio, die zich door het vaststellen van deze agenda uitspreken over de onderwerpen (speerpunten) waarop zij de komende raadsperiode nader willen samenwerken. In de RSA worden de opgaven benoemd waar de raden de komende vier jaar op samenwerken. Naast opgaven zoals energie, klimaat heeft het college aandacht gevraagd voor het uitgangspunt 'Lokaal wat kan, regionaal wat moet', het behouden van en de ontwikkeling van praktische/ambachtelijke werkgelegenheid en het thema landschap. In de definitieve RSA zijn deze punten meegenomen.

Invulling geven aan rol in programma landschap MRA

We hebben in 2023 invulling gegeven aan het trekkerschap op het vlak van landschap van de Metropool Regio Amsterdam (MRA) door een landschapsarchitect vanuit Gooise Meren aan te stellen. Deze landschapsarchitect heeft de opdracht de positie van landschap in de MRA te versterken en de gemeenten met veel groen (en blauw) in de MRA meer te verbinden ten einde het landschap te versterken, maar ook de toegankelijk van het landschap te bevorderen.

Uitvoering nota verbonden partijen

In 2023 zijn verbonden partijen in de gelegenheid om de gemeenschappelijk regeling aan te passen aan de nieuwe Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr). De nieuwe wet heeft als doel het democratische gehalte van gemeenschappelijke regelingen te vergroten. Dit wordt vooral gedaan door de positie van gemeenteraden en provinciale staten in deze samenwerkingsverbanden te versterken. Een aantal elementen uit de wet vraagt om besluit van de raden. De nieuwe Wgr biedt aan de verbonden partijen vanaf het moment van vaststelling in juli 2022 twee jaar de tijd om deze elementen een plaats te geven in de gemeenschappelijke

regeling. In 2023 hebben de Regio, de Veiligheidsregio, de Tomin groep en de Omgevingsdienst hiertoe aanpassingen voorgesteld. Het college heeft hierop zienswijzen voorbereid steeds vanuit het kader van de Nota verbonden partijen. De definitieve vaststellingen van de aangepaste regelingen vindt plaats in de eerste helft van 2024.

Wat heeft het gekost?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Realisatie 2022	Prim. Begroting 2023	Begroting 2023 (na wijziging)	Realisatie 2023
Lasten				
601 Bestuur	2.413	2.321	2.675	3.888
602 Bestuursondersteuning	2.882	1.383	1.309	2.016
603 Burgerzaken	1.794	1.504	1.524	1.732
604 Raadsondersteuning	501	625	625	539
605 Brandweer en rampen	5.287	5.616	8.074	7.934
606 Handhaving	1.214	962	987	782
647 Samenkracht en participatie	42	295	301	59
Totaal Lasten	14.135	12.706	15.495	16.951
Baten				
601 Bestuur	-1.791	0	0	-366
602 Bestuursondersteuning	-148	-183	-183	-124
603 Burgerzaken	-960	-573	-698	-877
604 Raadsondersteuning	-6	0	0	-6
605 Brandweer en rampen	-30	0	-2.036	-2.305
606 Handhaving	-109	-69	-69	-67
647 Samenkracht en participatie	0	0	-2	-1
Totaal Baten	-3.045	-825	-2.988	-3.746
Resultaat voor bestemming	11.090	11.881	12.507	13.206
Resultaat na bestemming	11.090	11.881	12.507	13.206

Toelichting financiële verschillen

Toelichting verschillen tussen Realisatie 2023 t.o.v. Begroting inclusief wijzigingen 2023		
Onderdeel programma 5	Verschil (x € 1.000)	V/N (V= voordeel, N= nadeel)

<i>Doorbelasting</i> Betreft doorbelastingskosten ambtelijk apparaat, nadere toelichting zie programma 6.	-116	N
<i>Bestuur - voorziening pensioenen en wachtgeld wethouders</i> In overleg met de accountant is de berekeningswijze voor het bepalen van de benodigde hoogte van de voorziening Pensioenen en Wachtgeld wethouders aangepast. Hierdoor is een extra toevoeging aan de voorziening noodzakelijk.	-761	N
<i>Bestuursondersteuning - voorziening personeel</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.	-449	N
<i>Burgerzaken</i> In 2023 zijn meer reisdocumenten en rijbewijzen uitgegeven. Dit leidt per saldo tot een voordeel (€ 130.000 hogere baten en € 73.000 hogere lasten).	57	V
<i>Brandweer en rampen - verkoop brandweerkazerne</i> De afwikkeling van de overdracht van de nieuwe brandweerkazerne in Muiden aan de Veiligheidsregio heeft per saldo geleid een voordelig effect op de exploitatie.	252	V
<i>Brandweer en rampen - bijdrage Veiligheidsregio</i> De uiteindelijke extra bijdrage aan de Veiligheidsregio valt op basis van de concept-jaarrekening 2023 lager uit dan geraamd.	151	V
Overige verschillen < € 70.000	167	V
Totaal	-699	N

Indicatoren

Eigen indicatoren Veiligheid

Nr.	Omschrijving indicator	2020	2021	2022	2023	Streefwaarde	Bron
1.	Percentage inwoners dat zich 's avonds onveilig voelt	-	1,00%	-	-	Nog bepalen	Veiligheidsmonitor
2.	Percentage inwoners dat sociale overlast ervaart	-	10,00%	-	-	Nog bepalen	Veiligheidsmonitor
3.	Totaal aantal geregistreerde misdrijven Gooise Meren	2.771	2.499	2.362	2.618	= 2.362 (= voorgaand jaar)	RVS - politie

Toelichting

:

1. In 2023 heeft Gooise Meren niet aan de Veiligheidsmonitor deelgenomen. In 2025 zal Gooise Meren weer deelnemen aan de Veiligheidsmonitor
2. In 2023 heeft Gooise Meren niet aan de Veiligheidsmonitor deelgenomen. In 2025 zal Gooise Meren weer deelnemen aan de Veiligheidsmonitor
- 3.

Eigen indicatoren Dienstverlening

Nr.	Omschrijving indicator	2020	2021	2022	2023	Streefwaarde	Bron
1.	Percentage inkomende telefoontjes dat binnen 30 seconden wordt opgenomen			66%	72%	70%	Telefooncentrale
2.	90% van de baliebezoekers worden binnen 5 minuten na afspraaktijd geholpen			90%	89%	90%	Klantbegeleidingssysteem JCC
3.	80% van de Burgerzaken producten worden digitaal aangevraagd			80%	87%	80%	I-Burgerzaken
4.	Waardering van inwoners over de dienstverlening aan de balie			8,6	8,4	cijfer 7	KCM survey
5.	Waardering van inwoners over de telefonische dienstverlening			-	7,1	cijfer 7	KCM survey
6.	Percentage telefoontjes dat opgenomen wordt			90%	93%	93%	Telefooncentrale