

# 1. Programma Inwoners en Bestuur

19 maart 2021



## Inleiding

Een sterke lokale democratie vraagt naast contact en verbinding met inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke organisaties óók om een goede dienstverlening en inclusiviteit. De maatregelen in dit programma zetten we hiervoor in.

Na het uitbreken van de Coronacrisis leek het er even op dat veel stil zou komen te liggen. Het tegendeel bleek waar. Met behulp van creatieve, digitale, schriftelijke en telefonische methodes waren we in staat toch het gesprek gaande te houden en op een veilige manier de ideeën en meningen van de inwoners op te halen.

Ook werden er flinke stappen gezet in de digitalisering van het archief door het veelvuldig gebruik van digitale middelen tijdens deze Coronacrisis. Dit zagen we ook terug in onze digitale dienstverlening. Door meer gebruik van online dienstverlening konden mutaties in de Basisregistratie Personen sneller worden doorgevoerd en daardoor producten of diensten sneller geleverd worden. Alle burgerzaken producten die digitaal gedaan kunnen worden zijn nu via onze website online beschikbaar.

Wij waren in staat andere gemeenten te inspireren tijdens online sessies over ons koplopersprogramma Toegankelijkheid en het thema inclusiviteit levend te houden in verhalen en artikelen.

De versnelling van digitale participatie zet wel echt aan tot nadenken. Het geeft kansen, maar ook uitdagingen. De democratie en het bestuur moeten gewoon doorgaan. Dat geldt ook voor de betrokkenheid van inwoners waar we meer moeite voor moeten doen om deze te bereiken. Daarom blijven we op zoek naar nieuwe vormen van samen doen. Vernieuwing van de democratie is dan ook een van de ambities van dit programma.

## 1.1 Participerende overheid

### Doelstellingen

#### 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. 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. Samen met initiatiefnemers en de eigen organisatie werken we aan de verbetering van de participatie, onder andere bij bouwprojecten en andere initiatieven. In 2020 is het proces rondom de initiatieventafel verbeterd en zijn voor drie bouwinitiatieven pilots opgestart waarin gewerkt wordt met een Omgevingstafel.

### Maatregelen

#### Ervaringen opdoen met participatietrajecten

##### Omschrijving (toelichting)

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.

##### Kwaliteit (toelichting)

De klankbordgroep burgerparticipatie van de raad was in 2020 nauw betrokken bij de gebiedsontwikkeling van de Emmalocaties. In het kader van democratische vernieuwing wordt veelvuldig met elkaar afgestemd hoe het participatieproces eruit zou moeten zien, zodanig dat er sprake is van een gezamenlijk ontwikkelingsproces met alle belanghebbenden. De vernieuwende wijze van samenwerken die hierbij wordt nagestreefd, geeft alle betrokken partijen inzichten voor participatief samenwerken rond ruimtelijke opgaven.

In 2020 is ook de rekenkamercommissie van Gooise Meren gestart met een onderzoek naar burgerparticipatie. Dit onderzoek geeft inzichten of de gemeente Gooise Meren de ambities rondom structurele burgerparticipatie waarmaakt.

#### In gesprek met de samenleving

##### Omschrijving (toelichting)

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.

### **Kwaliteit (toelichting)**

#### **Omgevingstafel**

De Omgevingswet is een omvangrijke wetswijziging en brengt een zeer grote veranderopgave met zich mee. De Omgevingswet gaat namelijk verder dan het herschrijven van wetten en regelingen. De wet vraagt van ons een andere manier van werken bij het maken van plannen voor de fysieke leefomgeving. Omgevingstafel is daar een mooi voorbeeld van. De Omgevingstafel wordt ingezet bij projecten die een grote rol spelen bij de directe woonomgeving van omwonenden. Aan de Omgevingstafel komen de initiatiefnemer, de gemeente, betrokken ketenpartners en belanghebbenden bij elkaar. Het initiatief wordt besproken vanuit de gedachte om het mogelijk te maken, eventueel onder bepaalde randvoorwaarden ("ja, mits ..."). Ook wordt besproken wie wat doet en wat de rol van de gemeente is. Dit alles levert de initiatiefnemer aan het eind van het gehele verkenningstraject een integraal advies op, waarmee hij de vergunningaanvraag kan opstellen en indienen. Doel is daarbij dat de vergunningaanvraag in acht weken kan worden afgehandeld. De Omgevingstafel is feitelijk een metafoor voor constructief overleg tussen de belanghebbende partijen, het is aanvullend en vervangt niet de brede participatie. In 2020 hebben wij gewerkt aan drie pilots met Omgevingstafels voor de initiatieven Gooise Warande, Verlosserkerk en Sint Vitusstraat 17 in Bussum. Na afronding van de Omgevingstafel wordt de evaluatie voorgelegd aan het college. De raad wordt tevens hierover geïnformeerd.

#### **Coronacrisis**

Deze COVID-19 periode heeft de kracht van online communicatiemiddelen laten zien. Met behulp van digitale, schriftelijke en telefonische methodes konden we op een veilige manier toch de ideeën en meningen van de inwoners ophalen. Voor alle partijen is hierdoor het gebruik van deze middelen laagdrempelig geworden. Een mooi voorbeeld is bijvoorbeeld de start van het participatietraject bestemmingsplan Recreatiepark Naarderbos. Ruim 100 inwoners deden begin mei mee aan de online startbijeenkomst. Een ander voorbeeld zijn de gehouden online enquêtes voor de projecten Beerensteinerlaan en Vlietlaan. Daarnaast deelden meer dan 120 deelnemers hun ideeën rond de ontwikkeling van de Emmalocaties tijdens de 'Druk-uw-stempel Routes' die zowel op locatie volgens de rijksmaatregelen inzake COVID-19 waren georganiseerd als online. Ook het Burgerpanel is één van de instrumenten. Met behulp van videoconferenties kunnen presentaties en beeldmateriaal gedeeld worden, als alternatief voor bijvoorbeeld een inloopavond. Projectleiders konden op deze manier ook online vragen beantwoorden. Het college houdt inwoners onder andere via de website, email, de gemeentepagina en lokale media op de hoogte over hoe zij kunnen participeren bij de verschillende projecten.

## **Continueren Inwonerpanel Gooise Meren Spreekt!**

### **Omschrijving (toelichting)**

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%.

### **Kwaliteit (toelichting)**

In april 2020 vond een onderzoek over vuurwerk plaats. Het inwonerpanel had op dat moment 2.959 leden. Hiervan hebben 1.784 panelleden meegedaan aan het onderzoek over vuurwerk. Dat staat gelijk aan een deelnemerspercentage van 60%. In mei 2020 kregen leden van het inwonerspanel de mogelijkheid te reageren op een onderzoek over de toekomst van het stationsgebied. In totaal hebben er 907 mensen meegedaan, een deelnemerspercentage van 31%.

## **Stimuleren jongerenparticipatie**

### **Omschrijving (toelichting)**

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

### **Kwaliteit (toelichting)**

Nog niet veel scholen weten het programma te vinden. Daar is extra aandacht voor geweest (nieuwsbrief scholen, mond tot mond reclame, bellen scholen). Natuurlijk speelt corona hierbij een rol. Er is wel interesse geuit om het spel in 2021 te spelen. Het college hoopt dat de scholen van dit aanbod gebruikmaken. Er is op dit moment geen alternatief aangeboden. Prodemos, die het spel begeleidt, heeft alle fysieke bijeenkomsten voorlopig afgelast. Jeugdparticipatie wordt ook onderdeel van de Jeugdnota. In 2021 wordt hier verder aan gewerkt.

## **Naar een Vernieuwingsagenda Lokale Democratie**

### **Omschrijving (toelichting)**

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.

### **Kwaliteit (toelichting)**

In 2020 gaven we uitvoering aan het vernieuwend samenwerken rond de gebiedsontwikkeling van de Emmaschool-locaties. Zowel fysiek op de locatie als online werden de eerste gesprekken met belanghebbenden gevoerd om samen te komen tot een Projectopdracht. De dialoog met de samenleving staat centraal. Een proces dat alle betrokkenen meeneemt in nieuwe vormen van oordeelsvorming, besluitvorming en onderhandeling. Het afgelopen jaar heeft een projectgroep verdere stappen gezet in de verbetering van de manier waarop wij omgaan met Inwonersinitiatieven. Hierbij is vooral gewerkt aan het proces rond inwonersinitiatieven, zoals het aanscherpen van de werkafspraken, het onderbrengen van de initiatievenafel bij de afdeling Front Office en het eenduidig afhandelen in het zaakstelsel. De Initiatievenafel gaat hier verder mee aan de slag.

### **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

#### Omschrijving (toelichting)

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.

#### Kwaliteit (toelichting)

In 2020 hebben de lokale overleggen structureel en regelmatig plaats gevonden. In 2020 vonden er 55 overleggen plaats (11 x overleg Bussum-Zuid, 11 x Bussum Noord, 22 x Naarden en 11 x Muiden/Muiderberg). Er zijn de afgelopen tijd meer partners aangesloten, waardoor het integrale beeld wordt versterkt. De frequentie waarmee en locatie waar de lokale overleggen plaatsvinden zijn flexibeler geworden. Zo past het lokaal overleg beter bij de meest actuele zaken in de wijken/kernen.

In Muiden en Bussum centrum is in 2020, samen met verschillende stakeholders (waaronder Stadsraad Muiden en Centrummanagement Bussum) gestart met een eerste aanzet voor de wijkagenda. In Bussum centrum is deze wijkagenda gebaseerd op de ambities uit de 'Gebiedsvisie voor het centrum Bussum', in Muiden ligt de basis onder andere in de opbrengst van de 'Kompas-avonden'. In deze wijkagenda worden de projecten van de gemeente en de wijkinitiatieven opgenomen. Voor het programma biodiversiteit heeft in 2020 een startbijeenkomst plaatsgevonden. Dit programma heeft het doel om de biodiversiteit in het stedelijk en landschappelijk gebied te versterken. Naast de grotere beheerpartijen als Staatsbosbeheer, Goois Natuurreservaat en Natuurmonumenten, waren ook meer lokale partijen aanwezig: Samen Sneller Duurzaam, Altijd werkplaats, Groen Muiderberg en Vereniging Naarderbos.

### Continueren pilot Wijkvisie

#### Omschrijving (toelichting)

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 Westereng'. Aan de hand van deze drie pilots worden verdere plannen uitgezet hoe de wijken in de toekomst sociaal, economische en fysiek zich gaan ontwikkelen.

#### Kwaliteit (toelichting)

Er is een analyse gemaakt van de mogelijke opgaven in wijken als opmaat voor wijkagenda's en de keuze voor de wijken, waar we die agenda's als eerste gaan opstellen. Wij voelden de noodzaak om ons meer te buigen over wat een wijkagenda beoogt, hoe een wijkagenda andere processen raakt en welke stappen er gezet moeten worden. In 2020 hebben wij ons over deze vragen gebogen. Deze voorbereiding helpt ons bij de daadwerkelijk uitvoering.

## **Naar een Sterke Sociale Basis in Gooise Meren**

### **Omschrijving (toelichting)**

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.

### **Kwaliteit (toelichting)**

We willen dat er voldoende plekken zijn waar mensen elkaar kunnen ontmoeten. Het buurthuis is een ontmoetingsplek die verbindt en deel uitmaakt van de identiteit van de buurt. We ondersteunden daarom initiatieven voor het realiseren van buurtkamers.

Versa Welzijn heeft allerlei alternatieve oplossingen bedacht zodat inwoners elkaar tijdens de coronacrisis toch konden ontmoeten, zie programma 7.

### Multifunctioneel Centrum (MFC) Keverdijk (ontwikkellocatie)

De gebruikers van het MFC (o.a. bibliotheek, Versa Welzijn, De Schakel) hebben eind december 2020, samen met de interieurarchitect, het concept 'Lookbook' voor het nieuwe MFC aan de betrokkenen van de gemeente gepresenteerd. Op 16 december 2020 heeft de gemeenteraad besloten om akkoord te gaan met het verstrekken van extra budget voor de inrichting van het MFC.

### Diverse wijkcentra (De Palmpit, De Uitwijk, Achter de Linde)

Door corona zijn de wijkcentra enige tijd gesloten geweest. Door de RIVM-maatregelen zijn deze wijkcentra gedurende het jaar, zodra het weer kon, beperkt open geweest voor een aantal (besloten) activiteiten, afhankelijk van de locatie.

### Verlosserkerk (ontwikkellocatie)

In het Ambitiedocument is nadrukkelijk de functie van ontmoetingsplek opgenomen.

### Bibliotheek

Met de bibliotheek is in 2020 uitgebreid en intensief overleg geweest over hun rol in relatie tot maatschappelijke samenwerkingspartners. Onder andere: bij de realisatie van het multifunctioneel centrum Keverdijk Naarden en de toekomst van de bibliotheek in de relatie tot de uittreding van Weesp. Daarnaast zijn verkennende gesprekken gevoerd over een eventuele doorontwikkeling van de vestiging Bussum.

## **Meer vitale wijken**

### **Omschrijving (toelichting)**

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.

### **Kwaliteit (toelichting)**

In 2020 hebben we ervaring opgedaan met de wijze waarop vitalisering ter hand kan worden genomen en welke beproefde instrumenten daartoe kunnen worden ingezet. Het gaat om een nadere analyse van de componenten van opgaven en op welke manier betrokkenen geholpen en gemobiliseerd kunnen worden een bijdrage te leveren. In het kader van de wijkplannen zijn eerste analyses gemaakt van de opgave in de diverse wijken.



## Zichtbaarheid vergroten wijkwethouder

### Omschrijving (toelichting)

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.

### Kwaliteit (toelichting)

Activiteiten in de wijken kwamen door de coronacrisis abrupt tot stilstand. Ook de bestuursvergaderingen en Algemene Ledenvergaderingen van de bewonersplatforms werden in eerste instantie afgelast. Later is alles langzamerhand weer op gang gebracht met behulp van digitale vergadermogelijkheden. Zo sloten de wijkwethouders digitaal aan bij een maand of kwartaaloverleg van platforms. Daarnaast vonden er in mei, juni en juli ook weer afspraken buiten in de buurten plaats met inachtneming van gepaste afstand. Om te voorkomen dat er te veel inwoners aanwezig zouden zijn bij bijeenkomsten met de wijkwethouders en er ongecontroleerde situaties zouden ontstaan zijn we heel selectief geweest met communiceren. Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van verschillende communicatiekanalen, denk hierbij aan persoonlijke uitnodigingen, de gemeentepagina, de lokale krant en social media.

## Continueren gezamenlijke wijkagenda

### Omschrijving (toelichting)

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.

### Kwaliteit (toelichting)

Om de geactualiseerde Gebiedsvisie en het Centrumplan voor het centrum van Bussum te realiseren en tot daadwerkelijke versterking van de economische vitaliteit te komen, is in 2020 gestart met het opstellen van een uitvoeringsprogramma met concrete acties en maatregelen. Dit plan geeft een doorkijk die verdere uitwerking vraagt qua planning en financiële dekking, intern en met betrokken stakeholders. Het uitvoeringsprogramma is als het ware de Wijkagenda voor het centrum van Bussum en geeft hier uitvoering aan. Plannen, projecten en concrete acties worden gekoppeld aan partijen, budgetten en een integrale planning.

Ook in Muiden is met partijen gewerkt aan een eerste aanzet voor de Wijkagenda. De basis voor deze wijkagenda ligt onder andere in de opbrengst van de 'Kompass-avonden'. Naast de vele gemeentelijke projecten zijn ook veel initiatieven uit Muiden benoemd. Vooralsnog zijn vooral de fysieke projecten benoemd, ook de projecten in het sociale domein worden uiteindelijk opgenomen in de Wijkagenda.

### 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

#### Omschrijving (toelichting)

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.

#### Kwaliteit (toelichting)

De Initiatieventafel heeft een prominenter rol gekregen. Tijdens deze COVID-19 periode lieten bewoners zien in actie te willen komen. Om hun ideeën mogelijk te maken, hebben wij besloten soepelere spelregels op te stellen voor aanvragen tot maximaal €1000. In de communicatie geven wij aan deze verzoeken te laten verlopen via de initiatieventafel. De initiatieventafel is daarnaast ook de weg geweest voor aanvragen vanaf €1000. Dit gaf ons de gelegenheid al eerder met de initiatiefnemers in gesprek te gaan.

### Realiseren initiatieven platform

#### Omschrijving (toelichting)

De verkenning voor een online platform voor initiatieven heeft inzicht gebracht in voorwaarden voor succesvol gebruik. Op basis van deze inzichten wordt in 2021 een passende vorm gerealiseerd voor het uitwisselen van ervaringen van initiatiefnemers.

#### Kwaliteit (toelichting)

Het afgelopen jaar hebben we ons verdiept in het ontwikkelen van een digitaal initiatievenplatform. De uitkomsten van het onderzoek gaven aanleiding om te besluiten niet tot de realisatie van een digitaal platform over te gaan. De behoefte ontbreekt aan een dergelijk platform en initiatiefnemers vinden vaak zelf hun weg via bestaande social media.

### Aanpak ontwikkelen Right to Challenge en Right to Bid

#### Omschrijving (toelichting)

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.

#### Kwaliteit (toelichting)

Zoals bij de Mid Term Review van het College-uitvoeringsprogramma is aangegeven is besloten met de verdere ontwikkeling hiervan te wachten op de wijziging van de Gemeentewet en de model Inspraak- en Participatieverordening van de VNG.

### 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**

#### **Omschrijving (toelichting)**

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 platforms.

#### **Kwaliteit (toelichting)**

De vereniging Vrienden van het Spiegel heeft in 2020 deze samenwerking opgezocht en hiervoor een overeenkomst ondertekend. Zij zijn meegenomen in de doorontwikkeling die we willen maken met de wijkplatforms waarbij na vaststelling van het beleidskader bewonersplatforms, aanvragen van de platforms voor geldelijke ondersteuning via de Algemene subsidieverordening (ASV) zal verlopen.

### **Opstellen beleidskader voor wijkplatforms**

#### **Omschrijving (toelichting)**

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.

#### **Kwaliteit (toelichting)**

Het beleidskader waarin het samenspel met bewonersorganisaties wordt beschreven, is in 2020 opgesteld en voorgelegd aan de raad. Begin 2021 is hierover een besluit genomen.

## 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

##### Omschrijving (toelichting)

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, filmavonden en schouwen toegankelijkheid in samenwerking met maatschappelijke partners. We publiceren de ervaringen en resultaten in de externe gemeentelijke kanalen zoals website, nieuwsbrief, gemeentepagina, sociale media en de interne media.

##### Kwaliteit (toelichting)

Er zijn campagnes uitgevoerd tijdens de Week van de Toegankelijkheid, de Regenboogweek en de Week tegen Eenzaamheid. Twee keer is er een filmavond met nagesprek geweest (thema's: LHBTi en vluchtelingen). In de huis-aan-huis bladen zijn zeven edities van de themapagina 'Iedereen doet mee' gepubliceerd en vier edities van de coronaspecials 'Zorg voor elkaar'. De toegankelijke pdf's van deze pagina's staan op [goisemeren.nl/iedereendoetmee](http://goisemeren.nl/iedereendoetmee)

#### Deelname aan het VNG Koplopersprogramma VN-Verdrag Handicap verlengen

##### Omschrijving (toelichting)

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.

##### Kwaliteit (toelichting)

In 2020 is via online bijeenkomsten en op het digitale VNG-platform Toegankelijkheid kennis en ervaringen uitgewisseld met andere koplopergemeenten. Gooise Meren heeft een masterclass gegeven in een serie masterclasses georganiseerd door de VNG.

#### Onderhouden van het interne, gemeentelijke netwerk inclusie

##### Omschrijving (toelichting)

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

##### Kwaliteit (toelichting)

Er is een online inspiratiebijeenkomst met medewerkers en management georganiseerd om kennis en ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.

## 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

#### Samenwerken met convenantpartners

##### Omschrijving (toelichting)

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

##### Kwaliteit (toelichting)

Er zijn in 2020 twee bijeenkomsten geweest met onze convenantpartners over ruimtelijke projecten en sociaal beleid.

#### Continueren samenwerking Platform Gooise Meren Toegankelijk

##### Omschrijving (toelichting)

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).

##### Kwaliteit (toelichting)

Er is maandelijks een (online) bijeenkomst geweest met het Platform Gooise Meren Toegankelijk. Ook hebben deelnemers van het platform mee gedaan aan de o-meting dienstverlening en de campagne tijdens de Week van de Toegankelijkheid.

#### Inzet ervaringsdeskundigen bij de gemeente

##### Omschrijving (toelichting)

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

##### Kwaliteit (toelichting)

In 2020 hebben de ervaringsdeskundigen de resultaten van de o-meting dienstverlening gepresenteerd tijdens een workshop met KCC en Burgerzaken. In 2021 volgen gerichte trainingen waarbij ook ervaringsdeskundigen worden ingezet. In 2020 is het project Herstelgericht werken gestart waarbij consultants van de USD, welzijnswerkers en cliëntondersteuners door professionele ervaringsdeskundige worden getraind.

### **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**

###### **Omschrijving (toelichting)**

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 Gooise Meren Toegankelijk 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 Frontoffice en Burgerzaken. De aanbevelingen voeren we indien mogelijk en uitvoerbaar in 2020 uit. Voor de aanbevelingen die niet of niet op korte termijn uitvoerbaar zijn onderzoeken we alternatieven.

###### **Kwaliteit (toelichting)**

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. Ervaringsdeskundigen van het Platform Gooise Meren Toegankelijk zijn actief betrokken bij de ontwerpfase. Uitvoering van het plan start in 2021.

##### **Inzet van gebarentolk**

###### **Omschrijving (toelichting)**

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.

###### **Kwaliteit (toelichting)**

Er is een gebarentolk ingezet bij de nieuwjaarsreceptie van de gemeente, bij een filmavond en bij activiteiten tijdens de Regenboogweek. Er is ook gereageerd op een ongevraagd advies van het Beraad Gooise Meren over de inzet van een gebarentolk.

### **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

#### Omschrijving (toelichting)

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

#### Kwaliteit (toelichting)

De pilot toegankelijkheid in het centrum van Bussum is uitgevoerd door MKB-Nederland/Ongehinderd. Door corona is het nog niet gelukt om uitvoering te geven aan het vervolg samen met de ondernemers(vereniging). Twee ondernemers zijn geïnterviewd voor de themapagina 'Iedereen doet mee' in de huis-aan-huisbladen.

### Uitvoering aanbevelingen inventarisaties toegankelijke wegen

#### Omschrijving (toelichting)

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

#### Kwaliteit (toelichting)

Vanaf 2020 worden de aanbevelingen van de inventarisatie opgepakt in de reguliere planning van beheer en onderhoud.

### Vervolg uitvoering inclusieve speelplekken

#### Omschrijving (toelichting)

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

#### Kwaliteit (toelichting)

De aanpassingen zijn opgenomen in de reguliere planning van beheer en onderhoud van speelplekken.

## 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

#### Omschrijving (toelichting)

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.

#### **Kwaliteit (toelichting)**

De subsidieregeling, inclusief sporten, is in 2020 gecontinueerd. Daarnaast ontvangen verenigingen bij het ontwikkelen van inclusief sportaanbod ondersteuning van de verenigingsondersteuner (buurtsportcoach). Inclusief sporten is onderdeel van het Sportakkoord.

### **Ontwikkeling toegankelijke wandelroutes**

#### **Omschrijving (toelichting)**

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

#### **Kwaliteit (toelichting)**

In 2020 is het beschrijven en publiceren van toegankelijke wandelroutes nog niet uitgevoerd.

### **Inventarisatie behoeften activiteiten**

#### **Omschrijving (toelichting)**

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.

#### **Kwaliteit (toelichting)**

In gesprekken met ervaringsdeskundigen komt aan de orde of er aanvullende activiteiten ontwikkeld moeten worden. Als gevolg van corona zijn er in 2020 geen nieuwe activiteiten ontwikkeld.



## 1.3 Klantgerichte dienstverlening

### Doelstellingen

#### 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

##### Omschrijving (toelichting)

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, tijdbesparend 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.

##### Kwaliteit (toelichting)

Door de uitbraak van Covid-19 is in 2020 zo veel als mogelijk ingezet op de online dienstverlening. Daar waar producten of diensten digitaal aangevraagd of geregeld konden worden, werd van inwoners verwacht dit ook digitaal te doen. Alleen de minder digivaardige inwoners of de inwoners die een reisdocument of rijbewijs wilden aanvragen konden nog langskomen bij de balies. Door meer gebruik van online dienstverlening kunnen mutaties in de Basisregistratie Personen sneller worden doorgevoerd en daardoor producten of diensten sneller geleverd worden.

In 2020 is het mogelijk gemaakt om digitaal overlijdensaangifte te doen. Alle burgerzaken producten die digitaal gedaan kunnen worden zijn nu via onze website online beschikbaar.

#### Digitalisering papieren archieven burgerzaken

##### Omschrijving (toelichting)

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.

##### Kwaliteit (toelichting)

In 2020 zijn alle akten van de burgerlijke stand, de persoonskaarten en woningkaarten van de voormalige gemeenten Muiden, Muiderberg, Naarden en Bussum gedigitaliseerd. Dit geldt ook voor de akten van de burgerlijke stand die vanaf 1 januari 2016 in Gooise Meren zijn opgemaakt.

Door het digitaal beschikbaar zijn van de burgerlijke stand akten, persoonskaarten en woningkaarten kunnen inwoners en bedrijven sneller hun aangevraagde producten krijgen. Naast het dienstverleningsaspect bleek ook dat in aantal akten van burgerlijke stand inktvraat aanwezig was, waardoor deze akten op den duur

onleesbaar worden. Door het digitaliseren van de registers blijven de burgerlijke stand akten voor altijd leesbaar.

### 1.3.2 Archief bij de tijd

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

## Maatregelen

### Besluitvorming fusie Archiefdienst

#### Omschrijving (toelichting)

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.

#### Kwaliteit (toelichting)

In het jaar 2020 is gewerkt aan onderlinge afstemming tussen de direct betrokken fusiepartners, Gooise Meren, Hilversum en Huizen. In de loop van 2021 bieden wij 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.

### 1.3.3 Verbeteren dienstverlening

In 2020 zijn wij gestart met de stapsgewijze verbreding van de Frontoffice. 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 2021 willen wij dit grotendeels gerealiseerd hebben.

Naast de start van de verbreding van de Frontoffice zijn we in 2020 ook bezig geweest met het verbeteren van het gebruik en de toepassing van de online dienstverlening en is er een start gemaakt met het opzetten van organisatiebrede sturing- en monitoring op de dienstverleningsprocessen door middel van dashboards en een planningstool.

## Maatregelen

### Inrichten bredere frontoffice dienstverlening

#### Omschrijving (toelichting)

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

#### Kwaliteit (toelichting)

Door de impact van de corona maatregelen hebben we de planning voor de verbreding van de Frontoffice aan moeten passen. We zijn in september gestart met de frontoffice taken van de USD over te brengen naar de afdeling Frontoffice. De onderdelen webcare en fysieke post zijn in december bij de afdeling Frontoffice

ondergebracht. In 2021 zullen de frontoffice taken van Burgerzaken, VTH en BORG worden overgeheveld naar de afdeling Frontoffice.

## **Verbeteren managementinformatiesystemen**

### **Omschrijving (toelichting)**

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

### **Kwaliteit (toelichting)**

In 2020 zijn er dashboards ontwikkeld met sturingsinformatie over binnenkomende telefonie, vragen aan de gemeente en meldingen openbare ruimte. Zo kan er sneller gestuurd worden op afwijkingen. Deze dashboards zullen in 2021 worden uitgebreid met meerdere kanalen/ processen. Ook is er in december met succes een proof of concept geweest om de klanttevredenheid rondom het proces vernieuwen parkeervergunningen te meten. De score van tevredenheid bij het online afnemen van dit product gewaardeerd werd met een 8.8. In 2021 zullen over meerdere processen/ kanalen klanttevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd.

## **Optimaliseren online dienstverlening**

### **Omschrijving (toelichting)**

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.

### **Kwaliteit (toelichting)**

Stichting Accessibility heeft in 2020 een inspectie uitgevoerd op de tekstuele content van de website. Naar aanleiding van de eindrapportage van de Stichting zijn de laatste correcties doorgevoerd en voldoet de dienstverleningswebsite en de bestuurlijke website aan de toegankelijkheidseisen van de overheid. De inspectie op de online formulieren viel niet binnen de scope van het onderzoek. In 2021 zullen de e-formulieren worden overgezet naar het nieuwe zaakstelsel. Op dat moment zullen de e-formulieren worden getoetst op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

In 2020 is ook gestart met webcare. Hiermee wordt klantenservice verleend via social media. Naast het beantwoorden van vragen en klachten, worden ook berichten gemonitord op social media die een relatie hebben met de gemeentelijke organisatie. Webcare stelt ons in staat snel op situaties in te spelen, kansen en gevaren te signaleren en proactief op berichten te reageren.

## 1.4 Samenwerken met overheden

### Doelstellingen

#### 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. In 2020 is met de hulp van een klankbordgroep van raadredenen een strategisch perspectief ontwikkeld op de samenwerking met verbonden partijen met een bijpassend toetsingskader. Daarnaast stond 2020 in het teken van het met betrokken partijen en overheden nagaan hoe samen goed resultaten kunnen worden bereikt. Zowel in de Regio Gooi en Vecht als de MRA was de zgn. 'governance' (de organisatie van de samenwerking) onderwerp van discussie en onderzoek. Processen die overigens in 2020 nog niet tot afronding zijn gekomen. Intussen zijn de agenda voor de samenwerking in Regio en MRA opgesteld en uitgevoerd.

### Maatregelen

#### Opstellen strategische nota verbonden partijen

##### Omschrijving (toelichting)

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.

##### Kwaliteit (toelichting)

In samenspraak met een klankbordgroep van raadsleden heeft het college gewerkt aan een nota verbonden partijen met als doel meer grip te krijgen op deze samenwerkingsverbanden. De doelen van samenwerking met verbonden partijen zijn beschreven en er is een toetsingskader ontwikkeld om te beoordelen of college en raad een samenwerking moeten aangaan, continueren of juist zouden moeten stoppen. Het is de bedoeling dat de nota in het eerste kwartaal van 2021 aan de Raad wordt voorgelegd.

#### Opstellen uitvoeringsprogramma Regionale samenwerkingsagenda

##### Omschrijving (toelichting)

Op basis van de door de gemeenteraden vastgestelde speerpunten voor de Regionale Samenwerkingsagenda (2019 - 2022) is een nota opgesteld waarin de regio de punten benoemd die gezamenlijk worden uitgewerkt. De RSA 2019 - 2022 omvat het bevorderen van mobiliteit, duurzaamheid, een goed woon - werk klimaat, het versterken van het sociaal domein en de ontwikkeling van een Regionale Omgevingsvisie. Die visie dient bouwstenen aan te leveren voor de diverse lokale omgevingsvisies. 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.

##### Kwaliteit (toelichting)

Op basis van de door de gemeenteraden vastgestelde speerpunten voor de Regionale Samenwerkingsagenda (2019 - 2022) is een nota opgesteld waarin de regio de punten benoemd die gezamenlijk worden uitgewerkt. De RSA 2019 - 2022 omvat het bevorderen van mobiliteit, duurzaamheid, een goed woon - werk klimaat, het versterken van het sociaal domein en de ontwikkeling van een Regionale Omgevingsvisie. Die visie dient bouwstenen aan te leveren voor de diverse lokale omgevingsvisies.

## **Uitvoering MRA agenda**

### **Omschrijving (toelichting)**

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.

### **Kwaliteit (toelichting)**

In 2019 is de MRA agenda 2.0 ontwikkeld, met input van alle deelregio's. Deze agenda is in maart 2020 door de deelnemende colleges, inclusief Gooise Meren, vastgesteld. In de agenda is focus aangebracht door te kiezen voor een drietal hoofdaccenten met een beperkt aantal uitvoeringslijnen: economie, wonen en mobiliteit. Daarnaast is in de agenda opgenomen dat de samenwerking wordt versterkt.

## **Versterking slagkracht en legitimatie regionale samenwerking**

### **Omschrijving (toelichting)**

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.

### **Kwaliteit (toelichting)**

Er is in 2020 met gemeenteraden een start gemaakt te komen tot een aangepaste gemeenschappelijk regeling die het mogelijk maakt om zowel de effectiviteit (slagkracht) van de samenwerken te vergroten als ook de democratische legitimatie te vergroten of tenminste te behouden. Hiervoor heeft de Regio een ronde langs de raden gemaakt en de wensen en opvattingen opgehaald. Deze zijn verwerkt in een document, dat als uitgangspunt functioneert voor een samen vast te stellen aanpassen van de regeling.

## **Versterken samenwerking MRA**

### **Omschrijving (toelichting)**

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.

### **Kwaliteit (toelichting)**

Er heeft in 2019 een evaluatie plaatsgevonden van samenwerking tussen de MRA partners. Bestuurders uit onze regio hebben gepleit voor vertegenwoordiging in alle platforms en in de agendacommissie. Het rapport en de aanbevelingen worden verwerkt in een plan van aanpak van de regiegroep dat in 2021 gerealiseerd moeten worden.

## Beleidsindicatoren

N r.	Naam Indicator	Eenh eid	Bron	Realis atie 2019 GM	Begr oot 2020 GM	Realis atie 2020 GM	Realisa tie 2020 gemeen ten 50.000 - 100.000 inwone rs	Toelichting
1.	Formatie	Fte per 1.000 inwon ers	Eigen gegevens	6,75	6,7	6,79		De toegestane formatie in fte van het ambtelijk apparaat voor het begrotings jaar op peildatum 1 januari en voor het realisatiejaar per 31 december
2.	Bezetting	Fte per 1.000 inwon ers	Eigen gegevens	6,47	6,7	6,43		Het werkelijke aantal fte dat werkzaam is, inclusief boventallige medewerkers, voor het begrotings jaar op 1 januari en realisatiejaar per 31 december.

N r.	Naam Indicator	Eenheid	Bron	Realisatie 2019 GM	Begroet 2020 GM	Realisatie 2020 GM	Realisatie 2020 gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners	Toelichting
3.	Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Eigen begroting	€ 901	€ 616	€ 629		Alle personele en materiële kosten die verbonden zijn aan het functioneren van de organisatie, exclusief bestuur.  In 2019 waren de kosten van de samenwerkingsverbanden nog opgenomen, maar daar zaten ook uitvoeringskosten bij. Omdat dat niet uit te splitsen is, zijn in 2020 alleen de kosten van de eigen organisatie meegenomen.
4.	Externe Inhuur	Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen	Eigen begroting	14,77%	0%	12,0%		Het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht van een bij de organisatie in dienst zijnde opdrachtgever. Begroting is 0%, omdat in de begroting de toegestane

N r.	Naam Indicator	Eenh eid	Bron	Realis atie 2019 GM	Begr oot 2020 GM	Realis atie 2020 GM	Realisa tie 2020 gemeen ten 50.000 - 100.000 inwone rs	Toelichting	
								formatie leidend is voor de budgetbep aling.	
5.	Overhead	% van totale lasten	Eigen begrot ing	10,27 %	12,2 %	10,9%		Alle kosten die samenhan gen met de sturing en ondersteu ning van de medewerk ers in het primaire proces.	

### Wat heeft het gekost?

Bedragen x €1.000



Exploitatie	Realisatie 2019	Prim. Begroting 2020	Begroting 2020 (na wijziging)	Realisatie 2020
Lasten				
601 Bestuur	1.871	2.113	2.239	3.197
602 Bestuursondersteuning	613	459	565	1.082
603 Burgerzaken	1.528	1.643	1.328	1.540
604 Raadsondersteuning	444	522	535	407
647 Samenkracht en burgerparticipatie	28	0	123	63
<b>Totaal Lasten</b>	<b>4.483</b>	<b>4.737</b>	<b>4.790</b>	<b>6.289</b>
Baten				
601 Bestuur	-1.797	0	0	-18
602 Bestuursondersteuning	-92	-98	-98	-114
603 Burgerzaken	-868	-583	-614	-644
604 Raadsondersteuning	-5	0	0	-5
<b>Totaal Baten</b>	<b>-2.761</b>	<b>-681</b>	<b>-713</b>	<b>-781</b>
<b>Resultaat voor bestemming</b>	<b>1.722</b>	<b>4.055</b>	<b>4.078</b>	<b>5.508</b>
<b>Resultaat na bestemming</b>	<b>1.722</b>	<b>4.055</b>	<b>4.078</b>	<b>5.508</b>

#### Toelichting financiële verschillen

Toelichting verschillen tussen Realisatie 2020 t.o.v. Begroting inclusief wijzigingen 2020		
Onderdeel programma 1	Verschil (x € 1.000)	V/N (V = Voordeel, N = Nadeel)
<i>Doorbelastingen:</i> Doorbelasting kosten ambtelijk apparaat nadere toelichting zie verschillenanalyse programma 9.	-219	N
<i>Bestuur:</i> De voorziening Wachtgeld en Pensioenen is geactualiseerd op basis van de actuele rekenrente en door de opname van een nabestaandenpensioen. Hierdoor was een extra dotatie aan de voorziening noodzakelijk.	-1.153	N
<i>Bestuur:</i>	110	V

Vanwege corona hebben de activiteiten met betrekking tot de Doe-democratie minder inzet gevraagd.		
<i>Bestuursondersteuning:</i> De storting in de voorziening Personele Kosten laat een nadeel zien van € 414k (N). Dat wordt met name veroorzaakt door UWV-verplichtingen en/of begeleidingskosten van werknemers die (verplicht) zijn vertrokken.	-414	N
<i>Overige verschillen &lt; € 70k</i>	246	V
<b>Totaal</b>	<b>-1.430</b>	<b>N</b>