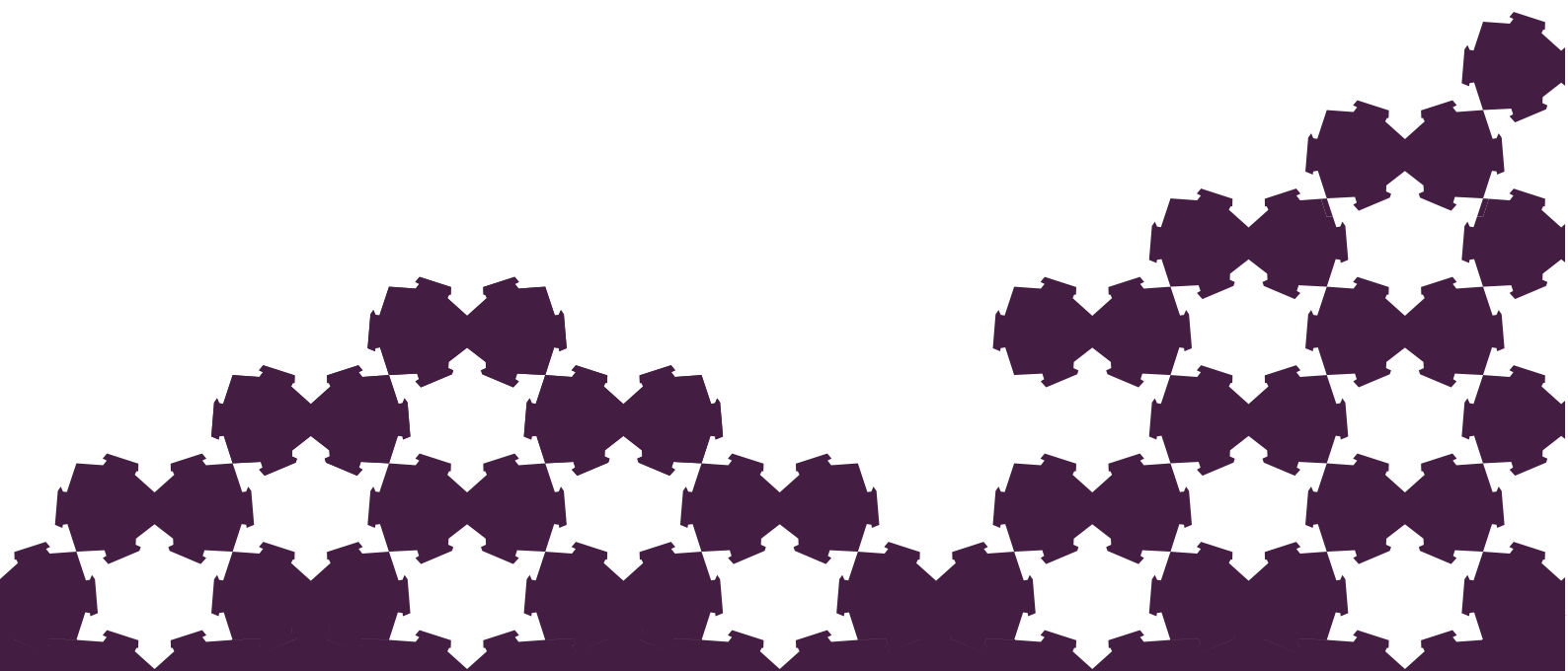


22 mei 2026



# 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.

### **Beleidsnota's**

Burgerparticipatie in de gemeente Gooise Meren

Integraal Veiligheidsplan Gooi en Vechtstreek 2023-2026

Inkoopbeleid 2022 Regiogemeenten Gooi- en Vechtstreek

## 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 2025?

#### In het kader van de reisdocumentenpiek de formatie uitbreiden

Het hoge aantal aanvragen voor paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten is in 2025 zonder problemen verlopen. De wachttijden voor de inwoners zijn niet langer dan twee weken geweest om een afspraak te kunnen maken voor het aanvragen en afhalen van een reisdocument. Dit omdat er extra balies zijn ingezet voor het aanvragen van reisdocumenten. 19% van de aangevraagde reisdocumenten is kosteloos bij de inwoners thuisbezorgd waardoor de druk op de afhaalbalie was verminderd.

#### Aanvragers beter informeren over de afhandeling van hun verzoek

In 2025 is een start gemaakt om de MijnZaken service te ontwikkelen. Via deze service kunnen inwoners en ondernemers de status van hun (aan)vraag volgen (track en trace). Gooise Meren ontwikkelt deze service samen met Gouda, Noordwijk en Zutphen doordat wij meedoen met een pilot vanuit de VNG. In 2025 zijn grote stappen gezet in de ontwikkeling van deze service, maar deze is nog niet gereed om te gebruiken. De verwachting is dat medio 2026 deze service in productie gaat.

## 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 van 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 gaan we er voor doen in 2025?

#### Pilot cameratoezicht Bussum uitvoeren

De uitwerking van een samenwerking met de gemeente Utrecht voor het cameranetwerk, die voldoet aan alle eisen van de Wet Politiegegevens, is pas na Q1 2026 mogelijk. Dan kan de pilot cameratoezicht verder onderzocht en uitgewerkt worden. Dit hangt samen met de aanbesteding van een nieuw systeem door Utrecht.

#### Formatie Bibob jurist/coördinator structureel invullen

Er is gewerkt aan het actualiseren van het Bibob-beleid. Een belangrijk onderdeel hiervan is de regionale samenwerking, werkprocessen en implementatie van het Bibob Expertiseteam G&V. Dit is een complex proces.

Er is gewerkt aan het mogelijk maken van de toepassing van de Wet Bibob bij inkoop en aanbesteding van zorgcontracten in samenwerking met de regio. Het proces en beleid wordt naar verwachting in 2026 afgerond en vastgesteld.

#### Surveillanceplan Boa's 2025-2026 opstellen

Het surveillanceplan voor de boa's is in 2025 geactualiseerd. De belangrijkste aandachtsgebieden voor de boa's zijn jeugdoverlast, ondermijning en verkeersveiligheid. Ook is gekeken welke aandachtpunten er zijn in de verschillende wijken in de gemeente. De boa's gaan in 2026 werken volgens het nieuwe plan.

#### Uitvoeringsplan Integrale veiligheid 2025-2026 vaststellen

Er zijn op de geprioriteerde veiligheidsthema's uitvoeringsplannen voor 2025 - 2026 opgesteld. Zoals het Districtelijk Uitvoeringsplan Ondermijning 2025 - 2026, met een specifieke uitwerking op thema's als Jonge Aanwas in de criminaliteit en Ondermijning in de Zorg.

## 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 2025?

#### Participatieverordening opstellen

De participatieverordening loopt vertraging op doordat de herijkte participatievisie nog niet is vastgesteld door de raad.

#### Democratische kwaliteit versterken

Inwoners hebben via een digitale enquête en verdiepende gesprekken inbreng gegeven voor participatie in de toekomst. Deze inbreng is onder meer verwerkt in de herijkte participatievisie 'Samen bereiken we meer'. Ook onder jongeren is onderzoek gedaan naar participatiewensen en toekomstige participatiemogelijkheden/ -vormen.

De herijkte participatievisie 'Samen bereiken we meer' is voorgelegd aan de raad. De raad besloot deze visie echter niet vast te stellen, maar in plaats daarvan de huidige visie ('Burgerparticipatie in de gemeente Gooise Meren') aan te vullen met de noodzakelijke (d.w.z. wettelijk verplichte) onderwerpen en deze ter besluitvorming aan de raad voor te leggen. Daarmee lopen het uitvoeringsprogramma en de algemene participatieverordening vertraging op.

We hebben een voorselectie gedaan voor een participatieplatform/ -tool, waarmee we digitale participatie meer zelfstandig kunnen uitvoeren waardoor we het instrument ook vaker kunnen inzetten.

## 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 2025?

#### Nota Verbonden partijen evalueren

In 2025 is aandacht besteed aan het versterken van de regionale samenwerking en het uitvoering geven aan de motie verbonden partijen. In 2026 evalueren we de Nota Verbonden partijen en passen deze indien nodig aan, afhankelijk van nieuwe inzichten.

#### Welke verbonden partijen zijn erbij betrokken?

Deze verbonden partijen dragen bij aan het bereiken van de maatschappelijke effecten van programma 5:

- Regio Gooi en Vechtstreek
- Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek
- Metropool Regio Amsterdam

Voor meer informatie verwijzen wij naar de paragraaf Verbonden partijen.

### Wat heeft het gekost?

Duidelijke en transparante dienstverlening Bedragen x € 1.000	Rekening 2024	Primitieve begroting 2025	Begroting na wijziging 2025	Realisatie 2025
Lasten				
Dienstverlening en communicatie	3.375	3.070	3.188	3.374
Veiligheid en handhaving	7.275	8.318	8.438	8.087
Bestuur en organisatie	4.436	3.115	4.380	7.592
Bestuurlijke samenwerking	769	852	801	815
<b>Totaal lasten</b>	<b>15.855</b>	<b>15.353</b>	<b>16.807</b>	<b>19.867</b>
Baten				
Dienstverlening en communicatie	1.568-	1.272-	1.330-	1.575-
Veiligheid en handhaving	160-	198-	103-	89-
Bestuur en organisatie	9-	-	-	6-
Bestuurlijke samenwerking	-	-	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>1.737-</b>	<b>1.470-</b>	<b>1.433-</b>	<b>1.670-</b>
<b>Resultaat voor bestemming</b>	<b>14.118</b>	<b>13.884</b>	<b>15.374</b>	<b>18.197</b>
<b>Resultaat na bestemming</b>	<b>14.118</b>	<b>13.884</b>	<b>15.374</b>	<b>18.197</b>

## Toelichting financiële verschillen

Toelichting verschillen tussen Realisatie 2025 en Begroting na wijziging 2025		
Onderdeel programma 5	Verschil x € 1.000)	V/N (V= voordeel, N= nadeel)
<p><b>Algemeen</b></p> <p><i>Doorbelastingen</i></p> <p>Betreft doorbelastingskosten ambtelijk apparaat, nadere toelichting zie programma 6.</p>	-186	N
<p><i>Dienstverlening en communicatie</i></p> <p>In 2025 zijn meer reisdocumenten en rijbewijzen uitgegeven dan verwacht. Per saldo leidt dit tot een voordeel van € 150K.</p> <p>Diverse kleinere verschillen (V € 11K)</p>	161	V
<p><i>Veiligheid en handhaving</i></p> <p>De jaarrekening 2024 van de Veiligheidsregio sluit met een positiever resultaat dan begroot. Hierdoor ontstaat een voordeel van € 285K.</p> <p>Daarnaast is er minder uitgegeven aan handhaving en APV-taken dan geraamd (V € 91K).</p> <p>Diverse kleinere verschillen (V € 15K)</p>	391	V
<p><i>Bestuur en organisatie</i></p> <p>De kosten van het college zijn hoger uitgevallen onder meer doordat bij het opstellen van de begroting 2025 nog geen volledig inzicht bestond in de financiële gevolgen van het bereiken van de grens van 60.000 inwoners (N € 101K). Daarnaast is de pensioenvoorziening aangevuld als gevolg van de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel (N € 2.980K)</p> <p>Daarnaast zijn de representatiekosten hoger uitgevallen (N € 77K).</p> <p>De gemeente heeft, in goed overleg, afscheid genomen van enkele medewerkers. De hiermee samenhangende kosten zijn toegevoegd aan de voorziening (N € 83K).</p> <p>Diverse kleinere verschillen (V € 65K)</p>	-3.176	N
<p><i>Bestuurlijke samenwerking</i></p> <p>Diverse kleinere verschillen (N € 13K)</p>	-13	N

Overige verschillen < € 70.000		
<b>Totaal</b>	<b>-2.823</b>	<b>N</b>

## Indicatoren

### Indicatoren Dienstverlening

#### Indicatoren Dienstverlening

nr.	Omschrijving indicator	2022	2023	2024	2025	Streefwaarde	Bron
1.	Percentage inkomende telefoontjes dat binnen 30 seconden wordt opgenomen	66%	72%	59%	64%	70%	Telefooncentrale
2.	90% van de baliebezoekers worden binnen 5 minuten na afspraaktijd geholpen	90%	89%	92%	95%	90%	Klantbegeleidingssysteem JCC
3.	80% van de Burgerzaken producten worden digitaal aangevraagd	80%	87%	85%	90%	85%	I-Burgerzaken
4.	Waardering van inwoners over de dienstverlening aan de balie	8,6	8,4	8,7	8,6	cijfer 7,5	KCM survey
5.	Waardering van inwoners over de telefonische dienstverlening	0	7,1	7,2	7	cijfer 7	KCM survey
6.	Percentage telefoontjes dat opgenomen wordt	90%	93%	93%	93%	93%	Telefooncentrale
7.	Percentage terugbelverzoeken die binnen 2 werkdagen worden teruggebeld	0%	0%	80%	81%	85%	Zaaksysteem
8.	Percentage vragen via de website dat binnen 5 werkdagen worden beantwoord	0%	0%	76%	78%	85%	Zaaksysteem

## Indicatoren Veiligheid

### Indicatoren Veiligheid

nr.	Omschrijving indicator	2022	2023	2024	2025	Streefwaarde	Bron
1.	Percentage inwoners dat zich 's avonds onveilig voelt	0,0%	0	0	Vaak 2,2% Soms 11,6% Zelden 19,5% Nooit 65,1% Geen antwoord 1,7%	daling ten opzichte van voorgaand jaar	Veiligheidsmonitor
2.	Percentage inwoners dat sociale overlast ervaart	0,0%	0	0	9,8%	daling ten opzichte van voorgaand jaar	Veiligheidsmonitor
3.	Totaal aantal geregistreerde misdrijven Gooise Meren	2.362	2.618	2.499	2.639	daling ten opzichte van voorgaand jaar	RVS - politie

#### Toelichting:

In 2023 en 2024 heeft Gooise Meren niet aan de twee jaarlijkse Veiligheidsmonitor deelgenomen. Om deze reden zijn in deze jaren voor indicatoren veiligheid geen waarden ingevuld.