

Jaarstukken 2023

4.2 Dienstverlening

4.2.1 Effecten opgave en acties

Effecten - Wat willen we bereiken?

1. Inwoners waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 8.
2. Initiatieven en plannen komen tot stand met inwoners, organisaties en ondernemers, waarbij ieders rol en verantwoordelijkheid vooraf duidelijk is.
3. Inwoners, ondernemers en organisaties begrijpen gemeentelijke keuzes.

Opgave - Wat moeten we verbeteren?

- Versterk de gemeentelijke organisatie zodat deze adequaat communiceert en participeert.
- Stel de inwoner centraal bij de gemeentelijke dienstverlening en betrek de input van de inwoner, ondernemer en organisaties hierbij.

Acties - Welke acties gaan we daarvoor uitvoeren?

Uitvoeren programmaplan Dienstverlening

In 2023 heeft binnen het programma de focus gelegen op de onderwerpen:

- Informatiehuishouding
- Wet Open Overheid
- Datagedreven sturen
- Uitvoeringsplan participatie
- Proces meldingen openbare ruimte.
- Project Duidelijke taal.

Al deze focuspunten en de activiteiten die daarbinnen uitgevoerd worden dragen bij aan de professionalisering van de dienstverlening. De uitvoering hiervan loopt nog door in 2024.

Implementeren communicatievisie

In de loop van 2023 is de strategisch communicatieadviseur gestart. In het kader van het implementeren van de communicatievisie is gestart met een inventarisatie van activiteiten. In 2024 wordt verder vorm gegeven aan het implementeren van de visie.

Implementeren ontwikkelagenda Participatie

In 2023 is een uitvoeringsplan participatie vastgesteld met 10 onderwerpen die bijdragen aan het "participatiever" maken van de organisatie. Hierbij kan gedacht worden aan het implementeren van een toolbox met instrumentarium voor participatie, training, het opstellen van de participatieverordening, etc. In 2023 is gestart met de uitvoering van het plan en dit loopt door in 2024.

Verkiezingen provinciale staten en waterschap

Op 15 maart 2023 vonden de (gecombineerde) verkiezingen voor de Provinciale Staten en waterschappen plaats. Bij de Provinciale Statenverkiezing is door 59% van de kiesgerechtigde inwoners een stem uitgebracht. Bij de Waterschapsverkiezing was de opkomst 53%. De opkomst in 2023 was daarmee vergelijkbaar met die in 2019 (respectievelijk 58% en 53%).

Niet alleen de (gecombineerde) verkiezingen voor de Provinciale Staten en waterschappen plaats in 2023, maar op 22 november vonden ook (tussentijdse) Tweede Kamerverkiezingen

plaats. Bij deze verkiezing is door 79% van de kiesgerechtigde inwoners een stem uitgebracht. De opkomst in 2023 was daarmee lager dan die in 2019 (bijna 82%).

4.2.2 Overzicht baten en lasten

Dienstverlening	R2022	B2023 primitief	B2023 na wijziging	R2023	Saldo
Lasten	1.574	1.721	2.089	1.950	139
Baten	604	428	610	606	-4
Saldo baten en lasten	-970	-1.293	-1.479	-1.344	135
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-	-
Saldo reserves	-	-	-	-	-
Saldo	-970	-1.293	-1.479	-1.344	135

Lasten

De lasten op dit deelprogramma zijn € 0,14 miljoen lager dan begroot. Hiervan wordt € 0,07 miljoen veroorzaakt door het nog over te hevelen budget 'Implementatie Dienstverleningsvisie' (zie paragraaf 4.2.4.1).

Daarnaast is de hogere bijdrage van € 0,01 miljoen aan het rijk op reisdocumenten en rijbewijzen onderdeel van het verschil. Sinds een aantal jaar zijn er meer aanvragen geweest waardoor de gemeente meer inkomsten ontvangt en vervolgens ook meer dient af te dragen aan het rijk.

Ook zijn de kosten voor de verkiezingen € 0,02 miljoen hoger dan begroot. Dit heeft met name te maken met de verhoogde kosten voor stembureauleden.

Het overige verschil van € 0,1 miljoen bestaat uit diverse kleinere verschillen.

Baten

Het verschil op de baten is kleiner dan € 0,1 miljoen en wordt daarom niet toegelicht.

4.2.3 Indicatoren

Bron: eigen gegevens peiljaar 2020

Rapportcijfer dienstverlening (dv)

