



Programmabegroting 2025

3.5 Dienstverlening

3.5.1 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 2025 wordt het programma Dienstverlening, dat in 2022 is gestart, onverminderd voortgezet. Hierbij wordt nadrukkelijk ook aandacht besteed aan het verwezenlijken van de communicatievisie en ontwikkelagenda Participatie. De Uithoornse werkwijze staat centraal in het programma. Lopende het jaar wordt bekeken waar nog meer de accenten kunnen worden gelegd in het optimaliseren van de dienstverlening aan de inwoners, ondernemers en bezoekers van de gemeente Uithoorn. In 2025 wordt het programma geëvalueerd en bekeken welke stappen nodig zijn om de continue verbetering van de dienstverlening structureel te borgen in de organisaties.

Implementeren communicatievisie

Om de doelstellingen uit de communicatievisie 2021 verder te concretiseren en realiseren, hebben we voor de jaren 2024/2025 een uitvoeringsplan opgesteld. Dit plan markeert een belangrijke volgende stap in het verwezenlijken van onze communicatievisie. Het stelt ons in staat om effectiever te communiceren, onze relatie met stakeholders te versterken en uiteindelijk onze organisatiedoelen te bereiken.

Dienstverlening, communicatie en participatie raken steeds meer met elkaar vervlochten. Dit vraagt om proactieve communicatie in twee richtingen en een effectieve inzet van communicatiekanalen. In 2025 zullen we onze communicatiekanalen in kaart brengen en optimaliseren. Daarnaast zullen we met interne trajecten zoals project Duidelijke Taal beter aansluiten op de belevingswereld van onze doelgroepen, waardoor onze communicatie duidelijker en transparanter wordt.

Implementeren ontwikkelagenda Participatie

In 2025 gaan we verder met het uitvoeren van het uitvoeringsplan participatie dat in 2023 is vastgesteld. Er worden trainingen aangeboden, evaluaties uitgevoerd van communicatie- en participatietrajecten e.d. om de organisatie nog participatiever te maken. Ook het uitwerken van het proces voor het uitdaagrecht wordt in 2025 opgepakt. In 2024 is een participatietoolbox geïmplementeerd, die in 2025 verder door wordt ontwikkeld.

Evalueren ontwikkelagenda Participatie

In 2025 wordt de ontwikkelagenda geëvalueerd, mede aan de hand van de activiteiten van het uitvoeringsplan participatie.

Uitvoeren en evalueren implementatieplan WOO WMEBV

De Wet Open Overheid (WOO) is per 1 mei 2022 in werking getreden en vervangt de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). Ze stelt, naast de passieve openbaarmaking, het actief openbaar maken van informatie aan de burger centraal. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) regelt dat burgers en bedrijven hun zaken, die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen afhandelen. Deze wet treedt per 1 januari 2026 in werking.

In 2023 is, in DUO+-verband, een programmateam ingericht en zijn de eerste activiteiten gestart. In 2025 gaat de uitvoering daarvan door.

Reisdocumentenpiek

In 2014 werd de geldigheidsduur van reisdocumenten voor volwassenen verlengd van vijf naar tien jaar. Na de huidige reisdocumentendip van 2019 tot en met 2023 gaan gemeenten vanaf 2025 de effecten merken van de nieuwe cyclus die is ontstaan door invoering van de langere geldigheidsduur van paspoorten en identiteitskaarten. Volwassenen die tussen 2014 en 2018 een reisdocument hebben aangevraagd, komen vanaf 2025 een nieuw document aanvragen. Deze piek duurt tot 2029.

De effecten van de hogere legesinkomsten op reisdocumenten vanaf 2025 zijn in de begroting 2025 en verder verwerkt.

3.5.2 Overzicht baten en lasten

Dienstverlening	R2023	B2024	B2025	B2026	B2027	B2028
Lasten	1.950	2.286	2.142	2.135	2.097	2.071
Baten	606	772	726	768	789	741
Saldo baten en lasten	-1.344	-1.515	-1.416	-1.366	-1.308	-1.330
Toevoegingen aan reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan reserves	0	0	0	0	0	0
Saldo reserves	0	0	0	0	0	0
Saldo	-1.344	-1.515	-1.416	-1.366	-1.308	-1.330

Toelichting

Het verschil van € 0,1 miljoen op het saldo baten en lasten wordt verklaard door lagere lasten van € 0,14 miljoen en lagere baten van € 0,04 miljoen.

Het voordeel op de lagere lasten van € 0,14 miljoen worden veroorzaakt door onderstaande mutaties:

- Lagere kosten door minder begrote inhuur voor de dienstverleningsvisie van € 0,12 mln. leiden tot een voordeel van € 0,12 mln.
- De overige verschillen bestaan uit kleinere posten van een voordeel van € 0,02 mln.

Het verschil aan baten is < € 0,1 miljoen en wordt daarom niet toegelicht.

3.5.3 Indicatoren

Bron: rapportage waar staat je gemeente, gemeente Uithoorn, 2023