

The background of the cover features a low-angle shot of two flagpoles against a clear blue sky with some light clouds. The top flag is the Dutch national flag (red, white, and blue horizontal stripes). The bottom flag is blue with a yellow logo and the text 'Gemeente Uithoorn' in white. A dark teal rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the title.

Programmabegroting 2024

3.4 Dienstverlening

3.4.1 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 2024 wordt het programma Dienstverlening, dat in 2022 is gestart, onverminderd voortgezet. Hierbij wordt nadrukkelijk ook aandacht besteed aan het verwezenlijken van de communicatievisie en de 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.

Implementeren communicatievisie

De communicatievisie is nader uitgewerkt in een uitvoeringsplan communicatie. De komende jaren wordt aan dit plan uitvoering gegeven om de ambities uit de communicatievisie te verwezenlijken.

Implementeren ontwikkelagenda Participatie

In 2024 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.

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 is per 1 januari 2023 in werking getreden.

In 2023 is, in DUO+-verband, een programmateam ingericht en zijn de eerste activiteiten gestart. In 2024 gaat de uitvoering daarvan door.

Verkiezingen Europees Parlement

Op donderdag 9 juni 2024 zijn er verkiezingen voor het Europese Parlement. Bij de voorbereidingen volgen we de verkiezingskalender, zoals die door de landelijke Kiesraad is opgesteld en gepubliceerd.

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 2024 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 2024 een nieuw document aanvragen. Deze piek duurt tot 2029.

De effecten van de hogere legesinkomsten op reisdocumenten vanaf 2024 zijn in de begroting 2024 en verder verwerkt.

3.4.2 Overzicht baten en lasten

Dienstverlening	R2022	B2023	B2024	B2025	B2026	B2027
Lasten	1.574	2.089	2.087	2.039	2.037	1.988
Baten	604	610	744	760	803	823
Saldo baten en lasten	-970	-1.479	-1.343	-1.279	-1.234	-1.165
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	-970	-1.479	-1.343	-1.279	-1.234	-1.165

Toelichting

Het verschil van € 0,14 miljoen op het saldo baten en lasten wordt verklaard door lagere lasten van € 0,002 miljoen en hogere baten van € 0,14 miljoen.

De hogere baten worden veroorzaakt door € 0,17 miljoen hogere baten op reisdocumenten en € 0,04 miljoen lagere baten op nationaliteitszaken.

Het voordeel op de lagere lasten van € 0,002 miljoen worden veroorzaakt door onderstaande mutaties:

- hogere rijksafdrachten van € 0,09 miljoen op reisdocumenten en lagere rijksafdrachten op nationaliteitszaken van € 0,03 miljoen leiden tot een nadeel van € 0,06 miljoen.
- de verhoging van de bijdrage aan de omgevingsdienst met € 0,07 miljoen in 2024 en een verlaging van de begrote bijdrage in 2023 van € 0,04 miljoen leiden tot een nadeel van € 0,13 miljoen.
- de implementatie van de dienstverleningsvisie in 2024 en de hogere bijdrage aan duo+ leiden tot een nadeel van € 0,08 miljoen.
- dubbele verkiezingen in 2023 leiden tot een voordeel van € 0,11 miljoen in 2024 ten opzichte van 2023.

3.4.3 Indicatoren

Bron: eigen gegevens peiljaar 2020