

Jaarstukken 2024

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 zouden we daarvoor uitvoeren?

Actie

Uitvoeren programmaplan Dienstverlening	
Implementeren communicatievisie	
Implementeren ontwikkelagenda Participatie	
Uitvoeren en evalueren implementatieplan Woo/WMEBV	
Verkiezingen Europees Parlement	
Reisdocumentenpiek	

Uitvoeren programma dienstverlening

Binnen het programma dienstverlening worden de activiteiten uitgevoerd zoals deze in het programma zijn opgenomen. Niet alle activiteiten verlopen volgens planning als gevolg van diverse oorzaken zoals capaciteitstekort, langere implementatietijd, etc.

Uitvoeren en evalueren implementatieplan Woo / WMEBV

Uitvoering van deze projecten heeft enige vertraging opgelopen als gevolg van verloop van capaciteit binnen het programma Informatiehuishouding op orde maar is inmiddels voortvarend opgepakt door de nieuwe programmamanager.

Verkiezingen Europees Parlement

Op 6 juni 2024 vonden de verkiezingen voor het Europees parlement plaats. Bij deze verkiezingen is door 47% van de kiesgerechtigde inwoners een stem uitgebracht. De opkomst in 2024 was daarmee hoger dan in 2019, toen was die namelijk 44%.

Reisdocumentenpiek

- In 2024 zijn er 5.589 reisdocumenten aangevraagd. Dit waren er 2.823 in 2023, dit is een verdubbeling van de aanvragen. Om lange wachttijden te voorkomen aan

de balie zijn bewoners eerder dan gebruikelijk geïnformeerd over het verlopen van hun document. Mede hierdoor zijn de aanvraagmomenten iets verspreid, maar zijn de wachttijden voor het maken van een afspraak op de piekmomenten in maart, april en mei alsnog opgelopen.

- Eind september is het nieuwe model paspoort geïntroduceerd. De wijzigingen helpen om fraude, misbruik en vervalsing tegen te gaan. Tussen half en eind september waren er aangepaste levertijden. De aanvragers zijn hiervan op de hoogte gesteld.

3.5.2 Overzicht baten en lasten

Dienstverlening	R2023	B2024 primitief	B2024 na wijziging	R2024	Saldo
Lasten	1.950	2.087	2.286	2.202	84
Baten	606	744	772	1.012	240
Saldo baten en lasten	-1.344	-1.343	-1.515	-1.191	324
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-	-
Saldo reserves	-	-	-	-	-
Saldo	-1.344	-1.343	-1.515	-1.191	324

Baten

De baten op dit deelprogramma zijn € 0,24 miljoen hoger dan begroot. Dit verschil wordt voor € 0,16 miljoen veroorzaakt door de hoger leges aan reisdocumenten en nationaliteitszaken. De inkomsten zijn hoger door meer aanvragen van reisdocumenten in verband met de reisdocumentenpiek (vanaf 2024, zie ook [paragraaf 3.5.1](#)) en meer naturalisatieverzoeken dan verwacht; in 2024 ruim 40% meer verzoeken dan in 2023. Overigens geldt voor beiden dat een deel van de extra inkomsten wordt afgedragen aan het Rijk. De extra baten leiden daarom ook tot extra lasten.

Ook zijn de inkomsten op APV handhaving 0,07 miljoen hoger dan begroot door meer opgelegde dwangsommen. Deze inkomsten hebben betrekking op kosten die zijn gemaakt.

Het overige verschil van € 0,01 miljoen bestaat uit diverse kleinere verschillen.

Lasten

De lasten op dit deelprogramma zijn € 0,08 miljoen lager dan begroot. Hiervan wordt € 0,14 miljoen veroorzaakt door het nog over te hevelen budget voor de 'Implementatie Dienstverleningsvisie' (zie [paragraaf 3.5.4.1](#)) en het budget voor de Pilot aanpak woonfraude (zie [paragraaf 3.5.4.2](#)). Van het budget voor de 'Implementatie Dienstverleningsvisie' is een deel benodigd in 2025.

Daarnaast hebben meer aanvragen voor reisdocumenten en nationaliteitszaken geleid tot hogere inkomensoverdrachten aan het Rijk van € 0,12 miljoen (zie toelichting bij de baten).

Ook is er € 0,13 miljoen minder uitgegeven op het budget voor de Regionale Omgevingsdienst. Bij het opstellen van de jaarrekening is, op basis van stukken van de Omgevingsdienst, een voorlopig overschot voor 2024 geconstateerd. Een exacte verklaring hiervoor is nog niet mogelijk, maar het heeft te maken met diverse veranderingen in regelgeving, financieel beheer en de markt. De output is echter wel