

Jaarstukken 2024

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

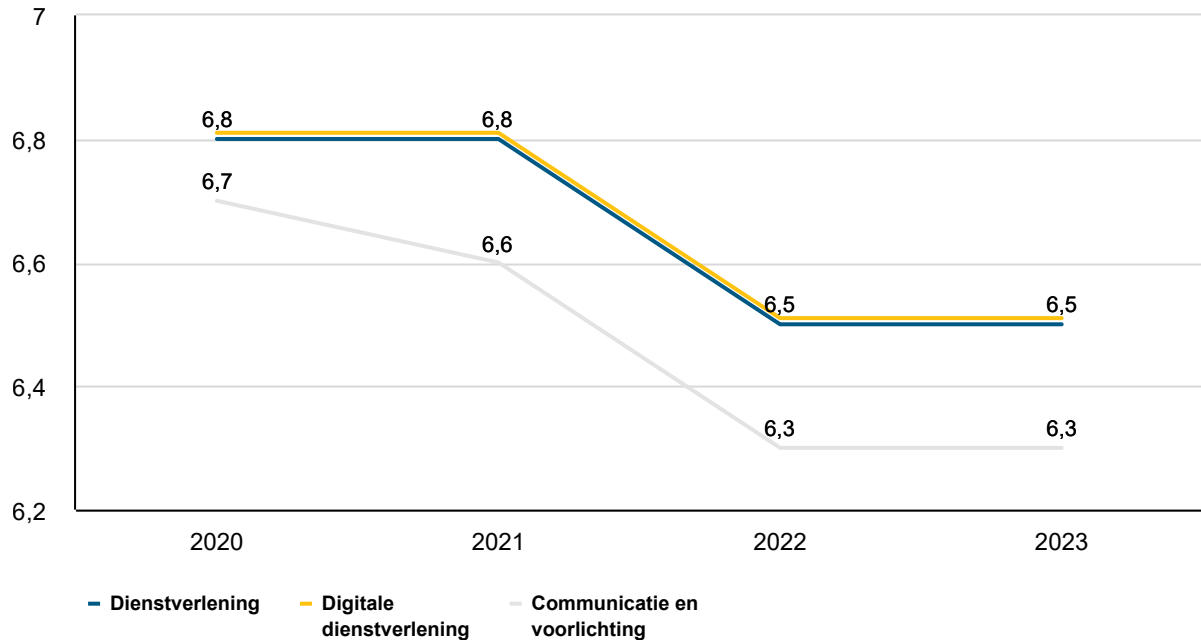
geleverd. Bij het aanbieden van de Jaarstukken 2024 van de Omgevingsdienst zal hier nader op worden ingegaan.

Het overige nadeel van € 0,07 miljoen bestaat uit diverse kleinere verschillen.

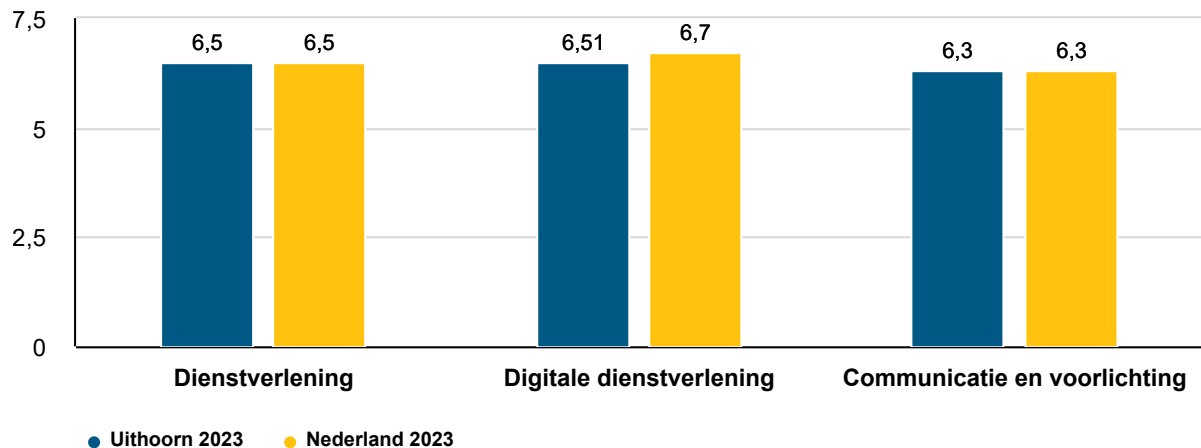
3.5.3 Indicatoren

Bron: inwonerspeiling peiljaar 2023

Rapportcijfer dienstverlening (dv) meerjarige ontwikkeling



Rapportcijfer dienstverlening (dv) tov Nederland



Toelichting rapportcijfer dienstverlening (dv)

In onze dienstverlening staat de inwoner centraal. We bieden uitstekende integrale dienstverlening en werken en handelen daarbij sensitief, transparant en oprecht vanuit vertrouwen en in actieve verbinding met de samenleving. We hebben een stevige ambitie voor onze dienstverlening uitgesproken; we gaan voor het rapportcijfer 8. Echter de gemeentelijke dienstverlening is meer dan dit rapportcijfer. Daarom willen we aanvullend aan dit cijfer steeds meer overgaan tot het monitoren