Gemeente Ouder-Amstel
Programmabegroting 2025-2028

17-12-2024

3.4.1 Bevolkingszaken

In Ouder-Amstel streven we naar een eigentijdse dienstverlening die aansluit bij de behoeften van onze samenleving. Dit doen we door in te spelen op veranderingen in de landelijke en provinciale wet- en regelgeving, technologische innovaties en maatschappelijke trends en ontwikkelingen.

Bevolkingszaken en Innovatie

Binnen het domein van bevolkingszaken ligt de focus op het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners. We zetten in op digitalisering en efficiëntie, zodat burgers gemakkelijk toegang hebben tot gemeentelijke diensten en informatie. Het gaat om onder andere het digitaliseren van registratieprocessen en het verbeteren van de toegankelijkheid van online dienstverlening.

In de Programmabegroting 2025-2028 leggen we een sterke nadruk op het moderniseren van onze bevolkingszaken. Dit houdt in:

- Digitalisering: Verdere automatisering van administratieve processen, zoals het aanvragen van uittreksels, paspoorten en rijbewijzen, om de snelheid en nauwkeurigheid van de dienstverlening te verhogen.
- Klantenservice: Verbetering van de klantenservice door het implementeren van een gebruiksvriendelijke online portaal, waar inwoners eenvoudig hun gegevens kunnen inzien en bijwerken.
- Privacy en Veiligheid: Waarborgen van privacy en gegevensbescherming in lijn met de nieuwste wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Toegankelijkheid: Verhogen van de toegankelijkheid van onze diensten voor alle inwoners, inclusief ondersteuning voor mensen met een beperking en het aanbieden van meertalige diensten. Terwijl vooral wordt ingezet op doorontwikkeling van de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken.

Deze initiatieven dragen bij aan een efficiëntere en klantvriendelijke dienstverlening, die voldoet aan de hoge verwachtingen van onze inwoners en die voorbereid is op toekomstige ontwikkelingen. Door deze maatregelen te implementeren, zorgen we ervoor dat Ouder-Amstel een moderne en flexibele gemeente blijft, die optimaal inspeelt op de behoeften van haar burgers.

Portefeuillehouder
Burgemeester J. Geldhof
- Burgerzaken
- Verkiezingen

Wat willen we bereiken en wat gaan we ervoor doen?

Speerpunt: Verbetering van de Dienstverlening

Doelstellingen/Acties

Doelstellingen/Acties
• Voortzetten van het Ontwikkelplan Dienstverlening 2023-2025: ◦ Waarborgen van de continuïteit van het plan en verdere verbetering van gemeentelijke dienstverlening. • Realiseren van de Communicatievisie en Ontwikkelagenda Participatie: ◦ De Ouder-Amstelse werkwijze integreren in communicatie en participatie, met focus op betrokkenheid van inwoners en transparante communicatie. • Professionaliseren van de dienstverlening: ◦ Verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van de gemeentelijke dienstverlening aan burgers en bedrijven. • Opstellen van een nieuw Uitvoeringsprogramma Dienstverlening: ◦ In 2025, indien nodig, een nieuw uitvoeringsprogramma opstellen dat de gemeentelijke dienstverlening verder optimaliseert.

Speerpunt: Accommodatiebeleid

Doelstellingen/Acties
• Ontwikkeling Accommodatiebeleid: ◦ Creëren van een nieuw accommodatiebeleid dat nog niet bestaat, gericht op het efficiënt en effectief gebruik van gemeentelijke ruimtes. • Investeren in Relaties met Vaste Huurders: ◦ Actieve communicatie en samenwerking met vaste huurders om hun behoeften en wensen te begrijpen en te integreren in het beleid. • Incidentele Huurmogelijkheden: ◦ Implementatie van een module van AVM om het verhuren van ruimtes toegankelijker te maken, zodat op elk moment ruimtes kunnen worden gehuurd via een online link. • Vormgeven van Goed Opdrachtgeverschap naar Duo+: ◦ Zorgdragen voor helder en effectief opdrachtgeverschap richting Duo+ op het gebied van beheer van gemeentelijke accommodaties. ◦ Opstellen van duidelijke richtlijnen en verwachtingen voor de samenwerking met Duo+ om de kwaliteit van het beheer te waarborgen.

Speerpunt: Modernisering van Bevolkingszaken

Doelstellingen/Acties
• Modernisering van Bevolkingszaken: ◦ Digitalisering: Automatiseren van administratieve processen, zoals aanvragen van uittreksels, paspoorten en rijbewijzen, om snelheid en nauwkeurigheid van de dienstverlening te verhogen. ◦ Klantenservice: Implementeren van een gebruiksvriendelijk online portaal, waar inwoners eenvoudig hun gegevens kunnen inzien en bijwerken. ◦ Privacy en Veiligheid: Waarborgen van privacy en gegevensbescherming conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). ◦ Toegankelijkheid: Verhogen van de toegankelijkheid van diensten voor alle inwoners, inclusief ondersteuning voor mensen met een beperking en het aanbieden van meertalige diensten. • Inclusieve Aanpak: ◦ Aandacht voor inwoners die geen gebruik willen of kunnen maken van digitale dienstverlening, om ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot gemeentelijke diensten. • Efficiënte en Klantvriendelijke Dienstverlening: ◦ Implementeren van initiatieven die bijdragen aan een efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening die voldoet aan de hoge verwachtingen van inwoners en voorbereid is op toekomstige ontwikkelingen.

Wat mag het kosten?

Bevolkingszaken	R2023	B2024	B2025	B2026	B2027	B2028
Lasten	558	526	543	553	561	549
Baten	219	330	336	356	371	346
Saldo baten en lasten	**-339**	**-196**	**-207**	**-197**	**-191**	**-203**
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	**-339**	**-196**	**-207**	**-197**	**-191**	**-203**

Toelichting Financieel overzicht
LASTEN
Het verschil in lasten van de begroting 2025 versus 2024 is kleiner dan € 25.000 en behoeft geen toelichting.

BATEN
Het verschil in baten van de begroting 2025 versus 2024 is kleiner dan € 25.000 en behoeft geen toelichting.

Beleidskader
Onderstaand vindt u de kaderstellende documenten, de wetten en de verordeningen.

Kaderstellende documenten
- www.waarstaatjegemeente.nl
- Ontwikkelplan dienstverlening 2023

Indicatoren Bevolkingszaken

Indicator	Bron	Streefwaarde
Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de dienstverlening van de gemeente.	Burgerpeiling waarstaatjegemeente	Hoger dan de gemiddelde waardering bij andere gemeenten <25.000 inwoners
Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de digitale dienstverlening van de gemeente.	Burgerpeiling waarstaatjegemeente	Hoger dan de gemiddelde waardering bij andere gemeenten <25.000 inwoners

Dienstverlening Inwoners

Indicator	Score gemeente Ouder-Amstel	Score gemeenten <25.000 inwoners
Directe dienstverlening (score 1-10)	6,85	6,75
Digitale dienstverlening (score 1-10)	6,71	6,82

3.4.2 Bestuur en communicatie
In Ouder-Amstel streven we naar een nauwe samenwerking tussen onze inwoners en de gemeente. Wij vinden het belangrijk om inwoners actief te betrekken bij het vormgeven en verbeteren van onze gemeenschap. Door middel van open en transparante communicatie zorgen we ervoor dat hun inzichten en behoeften een centrale rol spelen in het beleid en de besluitvorming. Deze aanpak helpt ons om gezamenlijke doelen te bereiken en een samenleving te creëren die voldoet aan de verwachtingen en wensen van alle betrokkenen.

Portefeuillehouders
Burgemeester J. Geldhof
- Algemeen beleid en coördinatie
- Bestuurlijke aangelegenheden
- Intergemeentelijke samenwerking
- Promotie en PR
- Kwaliteit van de dienstverlening, extern en intern
- Representatie
- Personeelszaken en organisatie
- Informatisering en automatisering
- Informatieveiligheid en privacy