

# Programmabegroting 2020

Tangelo versie 1

29-03-2021



### 3.4.3 Dienstverlening

#### Effecten opgave en acties

##### Effecten - Wat willen we bereiken?

1. De inwoner is tevreden over de dienstverlening van de gemeente.
2. Initiatieven en activiteiten van inwoners worden door de gemeente aangemoedigd, waarbij de gemeente verbindt.
3. Inwoners en organisaties worden betrokken bij gemeentelijke initiatieven en plannen.

##### Opgave - Wat moeten we daarvoor verbeteren?

1. Stel de inwoner centraal bij de gemeentelijke dienstverlening.
2. Versterk de gemeentelijke organisatie, zodat deze meer procesgericht, sensitief, weerbaar en transparant wordt.

##### Acties - Welke acties gaan we daarvoor uitvoeren?

###### *Dienstverlening*

Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces. Aan de hand van de in 2019 vastgestelde dienstverleningsvisie zal hieraan uitvoering worden gegeven om de dienstverlening naar onze inwoners, bedrijven en instellingen te verbeteren. Hiervoor zal onder andere voor zal onder andere voor het Klant Contact Centrum en de balie van Burgerzaken een verdere uitvoeringsplan worden opgesteld. Digitaal is hierbij het kernwoord, maar minstens zo belangrijk is dat er voldoende hulp beschikbaar is voor diegenen die hier geen gebruik van kunnen maken.

###### *Opstellen nieuwe Participatienota*

De huidige Participatienota wordt geactualiseerd. Dit wordt mede gedaan aan de hand van uitkomsten van een onderzoek 'leren met participatie' dat tweede helft 2019 is uitgevoerd.

###### *Reisdocumentendip*

De lasten voor reisdocumenten zijn in 2020 lager dan voor 2019. Daarentegen zijn de verwachte baten ook lager. Beiden worden veroorzaakt door de zogenoemde 'reisdocumentendip': waar reisdocumenten in het verleden elke 5 jaar moesten worden verlengd, hoeft dat sinds medio 2014 nog maar elke 10 jaar. Dat betekent dat tot 2024 rekening moet worden gehouden met lagere legesopbrengsten, maar ook lagere afdrachten van leges aan het Rijk. Vanaf 2024 zijn de verwachte inkomsten weer hoger, aangezien dan weer sprake is van een cyclus van eens per 10 jaar het reisdocument vernieuwen.

#### Overzicht baten en lasten

Dienstverlening (bedragen x € 1.000)	Rekening 2018	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2020	Vershil
Lasten	1.154	1.345	1.149	196
Baten	600	542	523	-19
<b>Gerealiseerd totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>554</b>	<b>802</b>	<b>626</b>	<b>176</b>
Toevoeging reserves		-	-	-
Onttrekking reserves		-	-	-
<b>Baten en lasten na mutatie reserves</b>	<b>554</b>	<b>802</b>	<b>626</b>	<b>176</b>