



Jaarstukken 2023

24-07-2024

2.4.1 Bevolkingszaken

In Ouder-Amstel streven we een eigentijdse dienstverlening na die past binnen de samenleving; met veranderingen in de landelijke en provinciale wet- en regelgeving, technologische innovaties en maatschappelijke trends en ontwikkelingen.

Wat wilden we bereiken en wat hebben we gedaan?

Speerpunt: Dienstverlening

Doelstelling	Passende moderne dienstverlening aanbieden, digitaal en flexibel
Wat wilden we doen?	• Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces; aan de hand van de Dienstverleningsvisie wordt de dienstverlening naar onze inwoners, bedrijven en instellingen verbeterd. Digitaal is hierbij het kernwoord, ook is belangrijk dat er voldoende hulp beschikbaar is voor diegenen die hier geen gebruik van kunnen maken. • We streven ernaar om de eigen online informatie en dienstverlening toegankelijk te maken, overeenkomstig het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid.
Wat hebben we gedaan?	• Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces. In 2023 zijn weer meer producten van (met name) Burgerzaken digitaal aangeboden via de website. Sinds 2023 is het bijvoorbeeld mogelijk om online een melding te doen van een voorgenomen huwelijk of geregistreerd partnerschap. • Waar in 2022 nog 70% van de producten van Burgerzaken (fysiek) aan de balie Burgerzaken werd afgehandeld, is dit in 2023 nog 65%. Ruim een derde van de producten van Burgerzaken wordt door de inwoners via de website aangevraagd/ aangegeven. Ongeveer 40% van deze (online) producten wordt zelfs zonder tussenkomst van een medewerker Burgerzaken verwerkt.

Doelstelling	Verkiezingen
Wat wilden we doen?	• Op 15 maart 2023 vinden weer verkiezingen plaats. De leden van de Provinciale Staten worden tegelijkertijd met de leden van het algemeen bestuur van de waterschappen gekozen. Provinciale Statenverkiezingen en waterschapsverkiezingen vinden eenmaal in de vier jaar plaats. De laatste (gecombineerde) verkiezingen voor de Provinciale Staten en waterschappen werden op 20 maart 2019 gehouden.
Wat hebben we gedaan?	• Op 15 maart 2023 vonden de (gecombineerde) verkiezingen voor de Provinciale Staten en waterschappen plaats. Bij de Provinciale Statenverkiezing is door 66% van de kiesgerechtigde inwoners een stem uitgebracht. Bij de Waterschapsverkiezing was de opkomst 61%. De opkomst in 2023 was daarmee hoger dan in 2019 (respectievelijk 64% en 59%). • Niet alleen de (gecombineerde) verkiezingen voor de Provinciale Staten en waterschappen plaats in 2023, maar op 22 november vonden ook (tussentijdse) Tweede Kamerverkiezingen plaats. Bij deze verkiezing is door ruim 81% van de kiesgerechtigde inwoners een stem uitgebracht. De opkomst in 2023 was daarmee hoger dan die in 2019 (ruim 78%).

Doelstelling	Openingstijden gemeentehuis
Wat wilden we doen?	Bij de vaststelling van de begroting 2020 is besloten tot een besparing op het KCC door kritisch te kijken naar de openingstijden en de telefonische bereikbaarheid. De besparing is gerealiseerd door de tijden voor fysieke en telefonische dienstverlening te verminderen met ingang van 2021. Inmiddels is gebleken dat de inperking van de openingstijden leidt tot ongewenste gevolgen voor de interne organisatie (BHV, opvang bezoekers) en de dienstverlening richting onze inwoners. De openingstijden worden, met uitzondering van de vrijdagmiddag en de avondopenstelling op woensdagavond, teruggedraaid naar de situatie van voor 2021. Dit heeft geen financieel effect.
Wat hebben we gedaan?	Hoewel vooral is ingezet op de digitale dienstverlening, blijft juist ook aandacht voor degenen die hier geen gebruik van willen of kunnen maken. Naar aanleiding van de evaluatie in 2022 over de beperktere openingstijden van het gemeentehuis is, mede om de inwoners beter te kunnen bedienen, besloten om deze met ingang van 01-01-2023 uit te breiden van maandag tot en met donderdag tijdens kantooruren.

Wat heeft het gekost?

Financieel overzicht Bevolkingszaken

Bevolkingszaken	R 2022	B2023 primitief	B2023 na wijziging	R 2023	Saldo
Baten	636	182	232	219	-13
Lasten	547	460	523	558	-34
Resultaat voor bestemming	89	-278	-291	-339	-47
Onttrekken aan reserves	-	-	-	-	-
Toevoegen aan reserves	-	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-	-
Resultaat na bestemming	89	-278	-291	-339	-47

Toelichting Financieel overzicht

Lasten

De per saldo € 34.000 hogere lasten liggen onder de toelichtingsgrens van € 75.000 en worden derhalve niet apart toegelicht.

Baten

De per saldo € 13.000 lagere baten liggen onder de toelichtingsgrens van € 75.000 en worden derhalve niet apart toegelicht.

Beleidskaders

Hieronder staan de kaderstellende documenten, de wetten en de verordeningen.

Kaderstellende documenten

- Rapport 'waarstaatjegemeente.nl'
- Visie Dienstverlening OA 2010-2015

Portefeuillehouders

Burgemeester J. Geldhof	Burgerzaken
Wethouder P.D.A.M. Koek-Baks	Website
1e locoburgemeester	

Indicatoren Bevolkingszaken

In de onderstaande tabel zijn de meest recente cijfers opgenomen die ter beschikking zijn op het moment van het opstellen van de Jaarstukken 2023.

Indicator	Bron	Streefwaarde
Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de dienstverlening van de gemeente.	Burgerpeiling waarstaatjegemeente.nl	Hoger dan de gemiddelde waardering bij andere gemeenten <25.000 inwoners 2018: 6,85 (Ouder-Amstel), 6,75 (gemeenten < 25.000 inwoners)
Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de digitale dienstverlening van de gemeente.	Burgerpeiling waarstaatjegemeente.nl	Lager dan de gemiddelde waardering bij andere gemeenten <25.000 inwoners 2018: 6,71 (Ouder-Amstel), 6,82 (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