

Jaarstukken Ouder-Amstel 2024

07-11-2025

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?	• We hebben in 2023 een ontwikkelplan dienstverlening 2023-2025 opgesteld, waarmee we voortvarend aan het werk gaan. We verwachten een versnelde telefonische en e-mail afwikkeling van vragen en signalen te bereiken en ook een vermindering van het aantal klachten. • Ook willen we de top 20 van te verzenden brieven leesbaarder maken. We werken op dit punt samen met de gemeente Uithoorn, omdat veel van de dienstverlenende taken binnen de Duo+ afdelingen Buurt en Burger plaatsvinden. Als opdrachtgevers sturen Ouder-Amstel en Uithoorn die teams graag eenduidig aan. • We stellen voor het eerste jaar een tijdelijke programmaleider aan.
Wat hebben we gedaan?	• Dienstverlening houdt nauw verband met de thema's communicatie en participatie. Deze worden dan ook in samenhang met elkaar opgepakt. Het proces van de meldingen openbare ruimte is geoptimaliseerd door onder ander de invoering van de BuitenBeter app waarmee de dienstverlening aan de inwoners aanmerkelijk verbetert is. Over het aantal klachten wordt afzonderlijk gerapporteerd via het klachtenjaarverslag. • Het ontwikkelplan loopt nog door in 2025 waarbij de tijdelijke programmaleider ervoor zorgt dat de activiteiten uit het ontwikkelplan worden gerealiseerd.
	• In 2024 is veel aandacht gegaan naar het onderwerp participatie waarmee niet alle activiteiten uit het ontwikkelplan zijn opgepakt. Tevens was sprake van uitval bij een aantal betrokken medewerkers. Er zijn voorbereidingen getroffen om de top 20 van te verzenden brieven leesbaarder te maken.

Doelstelling	**Verkiezingen**
Wat wilden we doen?	• Op donderdag 6 juni 2024 zijn er verkiezingen voor het Europese Parlement. Bij de voorbereidingen volgen we de verkiezingskalender zoals die door de landelijke Kiesraad is opgesteld en gepubliceerd.
Wat hebben we gedaan?	• Op 6 juni 2024 vonden de verkiezingen voor het Europees Parlement plaats. Bij deze verkiezing is door 58% van de kiesgerechtigde inwoners een stem uitgebracht. De opkomst in 2024 was daarmee hoger dan in 2019, namelijk 53%.

Doelstelling	**Reisdocumentenpiek**
Wat wilden we doen?	• In 2014 werd de geldigheidsduur van reisdocumenten voor volwassenen verlengd van vijf naar tien jaar. Na de huidige reisdocumentendip -van 2019 tot en met 2023- gaan gemeenten vanaf 2024 de effecten merken van de nieuwe cyclus die is ontstaan door invoering van de langere geldigheidsduur van paspoorten en identiteitskaarten. Volwassenen die tussen 2014 en 2018 een reisdocument hebben aangevraagd, komen vanaf 2024 een nieuw document aanvragen. Deze piek duurt tot 2029.

Doelstelling	Reisdocumentenpiek
Wat hebben we gedaan?	• In 2024 zijn er 2.624 reisdocumenten aangevraagd. Dit waren er 1.320 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 is de piek van 2024 zonder incidenten verlopen. • 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. Ook deze is probleemloos verlopen.

Wat heeft het gekost?

Financieel overzicht Bevolkingszaken

Bevolkingszaken	R2023	B2024 primitief	B2024 na wijziging	R2024	Saldo
Lasten	558	526	526	594	-68
Baten	219	330	330	374	44
Saldo baten en lasten	**-339**	**-196**	**-196**	**-220**	**-25**
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-	-
Saldo reserves	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Saldo	**-339**	**-196**	**-196**	**-220**	**-25**

Toelichting Financieel overzicht

Lasten

De hogere lasten van € 68.000 worden hoofdzakelijk veroorzaakt door het volgende:

- Meer aanvragen voor reisdocumenten en meer verzoeken voor naturalisaties hebben geleid tot hogere inkomensoverdrachten aan het Rijk (zie ook toelichting bij de baten); respectievelijk € 20.000 en € 15.000.
- De verkiezingen voor het Europese Parlement in juni 2024 zijn hoger uitgevallen (€ 20.000) dan begroot, mede in verband met de (extra) inzet van stembureauleden en de aanschaf van materialen en nieuwe software.
- Het resterende verschil betreft per saldo € 13.000 hogere lasten ten opzichte van de begroting en wordt niet nader toegelicht.

Baten

De hogere baten van € 44.000 worden hoofdzakelijk veroorzaakt door het volgende:

- De baten zijn hoger door meer aanvragen van reisdocumenten in verband met de reisdocumentenpiek (in 2024 zijn twee keer zoveel reisdocumenten aangevraagd dan in 2023) en meer naturalisatieverzoeken dan verwacht; in 2024 ruim 60% meer verzoeken dan in 2023. Overigens geldt voor beiden dat een deel van de extra inkomsten (respectievelijk € 25.000 en € 12.000) wordt afgedragen aan het Rijk. Deze extra baten leiden daarom ook tot extra lasten.
- Ook zijn in 2024 meer huwelijken gesloten, welke een positief effect (€ 12.000) hebben op de baten.
- Hiertegenover staat dat er in 2024 minder rijbewijzen zijn aangevraagd dan begroot. De baten op rijbewijzen vallen daarom lager uit (€ 15.000).

- Het resterende verschil betreft per saldo € 10.000 hogere baten ten opzichte van de begroting en wordt niet nader toegelicht.

Toevoeging aan reserves
Er zijn geen afwijkingen geconstateerd.

Onttrekking aan reserves
Er zijn geen afwijkingen geconstateerd.

Portefeuillehouders

Burgemeester S.C.T. de Roy van Zuidewijn-Rive	• Burgerzaken • Dienstverlening • Verkiezingen
Wethouder P.D.A.M. Koek-Baks 1e locoburgemeester	• Website

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
Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de digitale dienstverlening van de gemeente.	Burgerpeiling waarstaatjegemeente.nl	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 (2018)	6,81 (2018)
Digitale dienstverlening (score 1-10)	6,71 (2018)	6,86 (2018)