



Kerkbrug

Gemeente Ouder-Amstel Programmabegroting 2026-2029

19-11-2025

3.4.1 Bevolkingszaken

In Ouder-Amstel streven we naar een eigentijdse dienstverlening die zo goed mogelijk aansluit bij de vraag vanuit de 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 steeds meer 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 2026-2029 leggen we een sterke nadruk op het moderniseren van onze bevolkingszaken. Dit houdt in:

- **Digitalisering:** Verdere automatisering van administratieve processen, zoals het doorgeven van verhuizingen en overlijdens, maar waar mogelijk ook het aanvragen van documenten, zoals uittreksels en rijbewijzen. Dit om de snelheid en nauwkeurigheid van de dienstverlening te verhogen, maar ook zodat inwoners hun zaken kunnen regelen wanneer en waar het hen uitkomt, op elk device.
- **Klantenservice:** Verbetering van de klantenservice door het implementeren van een gebruiksvriendelijke online portaal, waar inwoners eenvoudig hun gegevens kunnen inzien en bijwerken, wat zorgt voor transparantie en snellere service.
- **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 en informatie voor alle inwoners, inclusief ondersteuning voor mensen met een beperking en het aanbieden van meertalige diensten.

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 inspelt op de behoeften van haar inwoners. 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.

Wat willen we bereiken en wat gaan we ervoor doen?

Speerpunt: Verbetering van de Dienstverlening

Doelstellingen/Acties
<ul style="list-style-type: none">• Opstellen van een nieuw programmaplan Dienstverlening:<ul style="list-style-type: none">◦ In 2026 wordt vanuit Duo+ een programmaplan Dienstverlening opgesteld waarbij de dienstverlening naar de inwoners verder geoptimaliseerd wordt en daarnaast worden ook de deelprogramma's IHOO (Informatie huishouding op orde), Datagedreven werken en het programma Innovatie hierin opgenomen.• Realiseren van trainingen factor P (participatie) voor de organisatie:<ul style="list-style-type: none">◦ De beleidsmedewerkers van de organisatie opleiden hoe op de juiste manier participatie toegepast moet te worden in projecten en uitvoering van beleid. Onder andere door gebruik te maken van de participatie tool.• Professionaliseren van de dienstverlening:<ul style="list-style-type: none">◦ Verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van de gemeentelijke dienstverlening aan inwoners en bedrijven.

Speerpunt: Modernisering van Bevolkingszaken

Doelstellingen/Acties	
<ul style="list-style-type: none"> • Modernisering van Bevolkingszaken: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <u>Digitalisering</u>: Verdere automatisering van administratieve processen, zoals het doorgeven van verhuizingen en overlijdens, maar waar mogelijk ook het aanvragen van documenten, zoals uittreksels en rijbewijzen. Dit om de snelheid en nauwkeurigheid van de dienstverlening te verhogen, maar ook zodat inwoners hun zaken kunnen regelen wanneer en waar het hen uitkomt, op elk device. ◦ <u>Klantenservice</u>: Verbetering van de klantenservice door het implementeren van een gebruiksvriendelijke online portaal, waar inwoners eenvoudig hun gegevens kunnen inzien en bijwerken, wat zorgt voor transparantie en snellere service. ◦ <u>Privacy en Veiligheid</u>: Waarborgen van privacy en gegevensbescherming in lijn met de nieuwste wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). ◦ <u>Toegankelijkheid</u>: Verhogen van de toegankelijkheid van onze diensten en informatie voor alle inwoners, inclusief ondersteuning voor mensen met een beperking en het aanbieden van meertalige diensten. • Efficiënte en Klantvriendelijke Dienstverlening: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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. Om de tevredenheid van onze inwoners te kunnen monitoren worden initiatieven • Inclusieve Aanpak: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Aandacht voor inwoners die geen gebruik willen of kunnen maken van digitale dienstverlening, om ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot gemeentelijke diensten. 	

Wat mag het kosten?

Bevolkingszaken	R2024	B2025	B2026	B2027	B2028	B2029
Lasten	594	665	568	561	549	549
Baten	374	396	356	371	346	346
Saldo baten en lasten	-220	-268	-212	-190	-202	-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	-220	-268	-212	-190	-202	-203

Toelichting Financieel overzicht

LASTEN

Het verschil in lasten van de begroting 2026 versus 2025 is € 97.000. Dit verschil wordt veroorzaakt door:

- € 28.000 lagere lasten omdat er een daling verwacht wordt op het onderdeel reisdocumenten in 2026 waardoor daar zowel lagere baten als lagere lasten verwacht worden;
- € 57.000 lagere lasten aan bijdrage Duo+. In de tweede voortgangsrapportage 2025 van Duo+ zijn er incidentele lasten opgenomen die alleen effect hebben op 2025. Het betreft benodigde capaciteit voor de vervroegde Tweede Kamerverkiezingen op 29 oktober 2025 die gelijk lopen met de voorbereidingen op de Gemeenteraadsverkiezingen 2026.
- € 4.000 lagere lasten op onder andere het onderdeel huwelijken, doordat het aantal huwelijks voltrekkingen in het gemeentehuis licht afneemt.
- Het restant verschil is < € 25.000 en wordt derhalve niet nader toegelicht.

BATEN

Het verschil in baten van de begroting 2026 versus 2025 is € 40.000. Dit verschil wordt veroorzaakt door:

- Lagere baten in 2026 door de actualisatie van de opbrengsten van huwelijken en reisdocumenten. In 2025 vielen deze lager uit en die lagere lijn hebben we daarom nu ook in de meerjarenbegroting doorgetrokken.

TOEVOEGINGEN/ONTTREKKINGEN

Er worden binnen dit deelprogramma geen toevoegingen of onttrekkingen gedaan binnen de reserves.

Indicatoren Bevolkingszaken

Voor het thema Bevolkingszaken zijn er geen indicatoren opgenomen.

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 dat inwoners zich geïnformeerd, gehoord en begrepen voelen. Om dat te bereiken hechten wij aan een open en transparante communicatie en aan duidelijkheid in beleid en effecten voor de samenleving. Zo weet de inwoner waar de gemeente Ouder-Amstel voor staat en hoe en op welke zaken je als inwoner invloed kunt uitoefenen. Dat betekent inwoners proactief informeren, hen betrekken en stimuleren, motiveren en faciliteren om mee te doen en mee te denken.

Wat willen we bereiken en wat gaan we ervoor doen?

Om de effectiviteit en transparantie van het gemeentelijk beleid te waarborgen, heeft de gemeente Ouder-Amstel op 29 juni 2023 de Rekenkamer ingesteld volgens het directeursmodel. Deze rekenkamer voert onafhankelijk onderzoek uit naar de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van ons beleid. Momenteel is de rekenkamer bezig met twee onderzoeken. De eerste is een onderzoek naar de Dienstverlening. Er wordt een quickscan gemaakt naar klachten en meldingen in de openbare ruimte. Hierbij wordt gekeken naar procesoptimalisatie en de doelstelling om het aantal klachten structureel terug te dringen.

Daarnaast neemt de rekenkamer deel aan een landelijk DoeMee-onderzoek, waarin meerdere rekenkamers gezamenlijk het thema onderbesteding onderzoeken.

Ter voorbereiding voor 2026 zal de Rekenkamer eind 2025 in gesprek gaan met de fracties van de gemeenteraad en aan de hand van een groslijst met onderwerpen een keuze maken voor een onderzoek dat in 2026 uitgevoerd kan gaan worden.

Speerpunt: Gemeenteraad / Rekenkamer

Doelstellingen/Acties
Gemeenteraad
<ul style="list-style-type: none">• Versterken van Toezicht en Evaluatiecapaciteiten: Door de instelling van een rekenkamer volgens het directeursmodel wil de gemeente Ouder-Amstel haar capaciteit om het gemeentelijke beleid te evalueren en te controleren versterken. Dit model zorgt voor onafhankelijk onderzoek naar de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het beleid.• Actualisatie en Versterking van de Verordening: De herziening en herbevestiging van de rekenkamerverordening, evenals de verhoging van het budget van € 15.000 naar € 20.000, zijn gericht op het verbeteren van de middelen en mogelijkheden voor het uitvoeren van onafhankelijk onderzoek en evaluatie. Door indexatie is het budget in 2025 verhoogd naar € 22.655 en zal dit ook komende jaren geïndexeerd worden.• Onderzoek naar Dienstverlening: In 2025 voert de rekenkamer een quick scan uit naar klachten en meldingen in de openbare ruimte. Hierbij wordt gekeken naar procesoptimalisatie en de doelstelling om het aantal klachten structureel terug te dringen.• Deelname landelijk onderzoek naar Onderbesteding: De rekenkamer deel aan een landelijk DoeMee-onderzoek, waarin meerdere rekenkamers gezamenlijk het thema onderbesteding onderzoeken

Speerpunt: Naar een communicatieve en participatieve organisatie

Zoals eerder streven we er in Ouder-Amstel naar dat inwoners, organisaties en (samenwerkings)partners zich geïnformeerd, gehoord en begrepen voelen. Om dat te