Bijlage College: producten en prestaties

Deze bijlage is toegevoegd naar aanleiding van de motie ‘Inzicht in verschillen’ (1907-12). Van gemiddelde tevredenheidsindicatoren die niet zijn uitgesplitst, zijn geen of onvoldoende gegevens beschikbaar om deze weer te geven. Meer informatie en meetfactoren zijn te vinden in publicaties die via de gemeentelijke website bereikbaar zijn: www.zoetermeer.incijfers.nl.
Voor onderstaande indicatoren zijn voldoende gegevens beschikbaar om de spreiding van scores weer te geven.

Programma 1. Onderwijs, economie en Arbeidsparticipatie

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2020			Rekening 2020		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
1.1 - Bijdragen aan maatwerk in spelen en leren						
Onderwijshuisvesting	16.046	6.377	-9.669	13.751	4.558	-9.192
Lokaal onderwijsbeleid	4.776	1.112	-3.664	1.915	1.122	-793
Onderwijsachterstanden	5.019	4.329	-690	3.380	2.828	-552
Leerlingenvervoer	1.230	0	-1.230	1.197	1	-1.196
Totaal doelstelling	**27.071**	**11.818**	**-15.253**	**19.861**	**8.755**	**-11.106**
1.2 - Beperken uitval in het onderwijs						
Voortijdig schoolverlaten	1.210	375	-836	1.286	464	-821
Zorgstructuur onderwijs	499	112	-388	504	122	-381
Onderwijs-arbeidsmarkt/ volwasseneducatie	225	0	-225	139	20	-119
Totaal doelstelling	**1.935**	**486**	**-1.448**	**1.929**	**607**	**-1.322**
1.3 - Bevorderen van een beter vestigings- en ondernemersklimaat						
Economische ontwikkeling	1.841	1.335	-506	1.819	1.258	-561
Beheer warenmarkten	162	133	-29	168	98	-70
Totaal doelstelling	**2.003**	**1.468**	**-535**	**1.988**	**1.356**	**-631**
1.4 - Bevorderen groei werkgelegenheid						
Economische ontwikkeling	508	80	-428	444	56	-387
Totaal doelstelling	**508**	**80**	**-428**	**444**	**56**	**-387**
1.5 - Stimuleren duurzame arbeidsparticipatie						
Onderwijs-arbeidsmarkt/ volwasseneducatie	1.131	1.131	0	1.110	1.011	-99
Participatie	14.087	1.575	-12.512	13.092	3.886	-9.206
Wet sociale werkvoorziening	9.319	770	-8.549	9.383	1.006	-8.377
Totaal doelstelling	**24.537**	**3.476**	**-21.061**	**23.585**	**5.903**	**-17.682**
1.6 - Voorzien in noodzakelijke middelen van bestaan						
Hoogwaardig handhaven	1.184	930	-254	1.707	1.075	-632
Inkomensondersteunende voorzieningen	58.028	45.897	-12.131	79.365	61.698	-7.668
Kwijtschelding van belastingen	1.526	0	-1.526	1.457	10	-1.446
Totaal doelstelling	**60.739**	**46.827**	**-13.912**	**72.529**	**62.783**	**-9.746**
Totaal programma	**116.793**	**64.156**	**-52.637**	**120.717**	**79.215**	**-41.502**

1.1 Bijdragen aan maatwerk in spelen en leren	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Leerwinst doelgroeppeuters VVE taal	64%	>50%	67%	Ja	Monitor VVE Zoetermeer
Leerwinst doelgroeppeuters VVE rekenen	56%	>50%	61%	Ja	Monitor VVE Zoetermeer
Leerwinst doelgroepkleuters VVE taal	26%	>40%	44%	Ja	Monitor VVE Zoetermeer
Leerwinst doelgroepkleuters VVE rekenen	28%	>40%	44%	Ja	Monitor VVE Zoetermeer

Het percentage behaalde leerwinst is in 2020 hoger dan in 2019. Het verschil is het grootst bij de doelgroepkleuters. Waarschijnlijk komt dit o.a. omdat er, ten opzichte van 2019, meer resultaten op basis van de Cito-toetsen zijn aangeleverd. De monitorgegevens worden of op basis van Cito aangeleverd of op basis van het observatie- en registratiesysteem KIJK!. Over het algemeen scoren kleuters hoger op basis van de Cito-toetsen.

1.2 Beperken uitval in het onderwijs	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Succesvolle plaatsing maatwerktraject	91,0%	87%	91,6%	Ja	Jaarverslag Leerplicht/RMC

Onder succesvolle plaatsing verstaan we uitstroom naar onderwijs, werk of een toeleidingstraject (bijvoorbeeld inburgering, activering of begeleiding RMC). Niet succesvol betekent hier dat de jongere ongemotiveerd het begeleidingstraject afbrak of in detentie zat.

1.5 Stimuleren duurzame arbeidsparticipatie	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Aantal bijstandsuitkeringen in % van de Zoetermeerse beroepsbevolking	3,90%	4,50%	4%	ja	Suites4-Sociaal
% van de uitstroom dat binnen 1 jaar weer instroomt (terugvalpercentage)	11%	25%	25%	ja	Domein / CBS

1.6 Voorzien in noodzakelijke middelen van bestaan	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Aantal unieke klanten dat bijzondere bijstand ontvangt	2.604	2.300	2.022	nee	Suites4Sociaal Domein/Menzis/ Zorg en Zekerheid
Aantal personen met een Zoetermeerpas	0	11.500	8.162	nee	Suites4Sociaal Domein/Menzis/ Zorg en Zekerheid
Aantal personen met collectieve ziektekosten verzekering minima	4.893	5.100	4.411	nee	Suites4Sociaal Domein/Menzis/ Zorg en Zekerheid
Aantal unieke personen individuele inkomenstoeslag	1.503	1.300	1.462	ja	Suites4Sociaal Domein/Menzis/ Zorg en Zekerheid

Opgelegde maatregelen	113	150	92	nee	Suites4Sociaal Domein/Menzis/ Zorg en Zekerheid
Beperken instroom preventiequote	42%	40%	50%	ja	Suites4Sociaal Domein/Menzis/ Zorg en Zekerheid
Aantal opgelegde boeten	139	150	172	ja	Suites4Sociaal Domein/Menzis/ Zorg en Zekerheid
% van de doelgroep met Kwijtschelding	0	82	76%	nee	Belasting-administratie
Aantal fraudezaken	278	200	283	ja	Liaan
Aantal beëindigingen als gevolg van handhaving	92	90	58	nee	Liaan

Het aantal beëindigingen als gevolg van handhaving is lager omdat er ivm COVID-19 een aantal maanden geen fraudeonderzoeken Pw verricht.

Programma 2. Samen leven en ondersteunen

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2020			Rekening 2020		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
2.1 - Bevorderen vroegtijdige, toegankelijke, passende en effectieve jeugdhulp						
Universele preventie jeugd	3.896	0	-3.896	3.723	0	-3.723
Selectieve preventie jeugd	2.037	0	-2.037	1.881	0	-1.881
Maatwerk jeugd	3.016	0	-3.016	2.698	72	-2.626
Specialistische jeugdhulp	48.108	48	-48.060	55.511	168	-55.343
Jeugd voorzieningen	0	0	0	0	0	0
Totaal doelstelling	**57.057**	**48**	**-57.008**	**63.813**	**240**	**-63.573**
2.2 - Langer zelfstandig wonen						
Wmo maatwerk	28.719	845	-27.874	34.971	3.619	-31.352
Totaal doelstelling	**28.719**	**845**	**-27.874**	**34.971**	**3.619**	**-31.352**
2.3 - Bevorderen gezondheid, veiligheid en welbevinden						
Opvang wmo	0	0	0	-16	0	16
Wmo preventie	242	0	-242	252	0	-252
Gezondheidszorg	1.506	0	-1.506	1.581	40	-1.541
Totaal doelstelling	**1.749**	**0**	**-1.749**	**1.817**	**40**	**-1.777**
2.4 - Meedoen naar vermogen, ongeacht aard van de beperking						
Wmo algemene voorziening	10.540	6	-10.533	9.236	-15	-9.251
Wmo maatschappelijke zorg	1.259	436	-823	1.109	433	-676
Totaal doelstelling	**11.799**	**442**	**-11.357**	**10.345**	**418**	**-9.926**
Totaal programma	**99.323**	**1.336**	**-97.987**	**110.945**	**4.318**	**-106.627**

2.1 Bevorderen vroegtijdige, toegankelijke, passende en effectieve jeugdhulp	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Aantal unieke jeugdigen 0-23 jaar dat niet vrij toegankelijke jeugdhulp ontvangt	4.429	4.454	4.310	Ja	Datawarehouse Z'meer
% jeugdigen dat niet vrij toegankelijke jeugdhulp ontvangt tov tot jeugdigen 0-18 jaar Z'meer	14,8%	15,3%	*	*	CBS
Bereik basispakket JGZ	89%	87%	[1]	Nee	Verantwoording JGZ

In 2020 heeft Zoetermeer opnieuw iets minder jeugdigen die een vorm van specialistische jeugdhulp krijgen.

* Het CBS heeft nog geen cijfers over geheel 2020 gepubliceerd. Er is alleen een percentage over het eerste half jaar 2020 bekend. Dat bedroeg voor Zoetermeer 10,8%. Wanneer dit wordt afgezet tegen het eerste half jaar van 2019 (12,7%), dan is er sprake van een daling van het percentage jeugdigen met jeugdhulp.

[1] Het bereik van de Stichting Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West is als gevolg van alle maatregelen rondom COVID-19 erg wisselend voor de verschillende leeftijdsgroepen. Voor de groep 0-4 jaar is het bereik 87% en daarmee ondanks de COVID-19 pandemie op peil. Voor de leeftijdsgroep 4-18 jaar is het bereik echter maar 23%. Dit is drastisch lager dan gebruikelijk en te wijten aan de pandemie. Voor de doelgroep 12-18 jaar is wel goed gebruik gemaakt van alternatieve manieren van contact tussen de medewerkers van de jeugdgezondheidszorg en de scholen.

2.2 Langer zelfstandig wonen	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
% klanten dat (zeer) tevreden is over de kwaliteit van de Hulp bij het Huishouden	78%	85%	74%	Nee*	CEO
Aantal unieke klanten met een Wmo-maatwerkvoorziening	9.351	6.820	9.500	Ja	Gemeentelijke monitor Sociaal Domein
Aantal huishoudens waar procescoördinatie is geweest	110	120	129	Ja	Wijkzorg-netwerken
Aantal meldingen dat bij aanvoerders is gedaan	50	50	0	Nee**	Wijkzorg-netwerken
Aantal meldingen fraude en onrechtmatigheden in afwachting van onderzoek	57	35	62	Ja	Suite (cliënt niveau) / Cognos
% meldingen fraude of onrechtmatigheden dat is afgehandeld	47%	40%	188%	Ja	Suite (cliënt niveau)/ Bestand zorgaanbieder-niveau
% onderzochte fraude- en onrechtmatigheidsmeldingen dat heeft geleid tot rechtsgevolg	67%	60%	51%	Nee***	Suite

* Er is geen eenduidige oorzaak aan te wijzen waarom de realisatie in 2020 lager is dan in 2019.

** Het team van aanvoerders is per 1 januari 2020 opgeheven. De kennis en ervaring die is opgedaan door de tijdelijke aanvoerders, is inmiddels structureel ingebed in de organisatie.

*** Vanwege COVID-19 is minder capaciteit ingezet op handhaving, zodat deze capaciteit op andere terreinen kon worden ingezet, zoals Tozo-bedrijfskrediet en ondersteuning van de Wmo-unit

2.4 Meedoen naar vermogen, ongeacht aard van de beperking	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Aantal mensen dat gebruik gemaakt heeft van recreatieve dagbesteding	522	480	500	Ja	Gemeente
Aantal mensen dat gebruik gemaakt heeft van arbeidsmatige dagbesteding	96	100	134	Ja	Gemeente
Aantal mensen dat gebruik heeft gemaakt van cliëntondersteuning	1.389	1.330	1.591	Ja	Palet Welzijn en MEE

Programma 3. Leefbaarheid, duurzaam en groen

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2020			Rekening 2020		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
3.1 - Bevorderen duurzame ontwikkeling						
Afvalinzameling	11.136	16.183	5.047	11.377	15.530	4.152
Milieubeleid	3.337	1.773	-1.563	1.865	189	-1.676
Totaal doelstelling	**14.472**	**17.957**	**3.484**	**13.243**	**15.719**	**2.476**
3.2 - Behouden aantrekkelijke & veilige openbare ruimte						
Openbare hygiene, ongediertebestrijding	0	0	0	0	0	0
Beheer en onderhoud van riolering	0	0	0	0	-1	-1
Algemeen beheer	3.198	129	-3.069	3.194	77	-3.117
Dagelijks beheer en klein onderhoud	16.762	554	-16.208	15.307	677	-14.629
Exploitaties	5.619	9.963	4.344	5.870	9.458	3.587
Groot onderhoud	8.424	500	-7.924	8.767	735	-8.032
Algemene baten en lasten stadsbeheer	-137	0	137	-75	0	75
Totaal doelstelling	**33.866**	**11.147**	**-22.720**	**33.063**	**10.946**	**-22.117**
Totaal programma	**48.339**	**29.103**	**-19.236**	**46.306**	**26.665**	**-19.641**

3.1 Bevorderen duurzame ontwikkeling	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Totaal aantal MW vermogen wind energie	9	9	9	Ja	co2-monitor
Geïnstalleerd vermogen in zonne- en windenergie in kwH (x 1.000)	25,6	37,5	nog niet beschikbaar	n.v.t	klimaatmonitor. databank
Jaarlijks energieverbruik in Zoetermeer, energieverbruik gebouwde omgeving per inwoner in Giga-Joule (GJ)	31,05	28,5	nog niet beschikbaar	n.v.t	klimaatmonitor. databank
Aandeel duurzame energie % (in Zoetermeer opgewekte elektriciteit)	5,6	5,5	nog niet beschikbaar	n.v.t	klimaatmonitor. databank
Aantal te realiseren 0-op-de-meterwoningen koop en huur		800	nog niet beschikbaar	n.v.t	Gemeentelijke database
% uitgevoerde metingen die t.b.v. het Monitoringsprogramma biodiversiteit zijn uitgevoerd	100%	100%	n.v.t	n.v.t	Gezamenlijk verslag
Hoogte van de afvalstoffenheffing in euro's	266,3	<2019[1]	€ 270,56	Nee	Legesverordening

% inwoners dat (zeer) tevreden is over de afvalinzameling[2]	N/A	80%	86%	Ja	Stadspeiling
Hoeveelheid gescheiden textiel per inwoner per jaar in kilogrammen	4,1	>2019	4,2	Ja	Gemeentelijke database
Hoeveelheid gescheiden glas per inwoner per jaar in kilogrammen	17,1	>2019	19,1	Ja	Gemeentelijke database
Hoeveelheid gescheiden oud papier en karton per inwoner per jaar in kilogrammen	38,7	>2019	39,2	Ja	Gemeentelijke database
Hoeveelheid gescheiden PBD per inwoner per jaar in kilogrammen	7,3	>2019	8,8	Ja	Gemeentelijke database
Hoeveelheid gescheiden GFT per inwoner per jaar in kilogrammen	57	>2019	58,4	Ja	Gemeentelijke database

[1] Jaarlijkse rente-indexatie uitgesloten.

[2] De exacte vraagstelling in de Stadspeiling 2020 luidde: 'Hoe tevreden bent u in het algemeen over de inzameling van het huisvuil in Zoetermeer (exclusief grofvuil, puin en grond)?'

Dé landelijke monitor (klimaatmonitor) voor deze indicator kan altijd pas 1,5 jaar later de data leveren. Het getal is dus nu ook niet beschikbaar. Voor biodiversiteit is een andere indicator vastgesteld.

De afvalstoffenheffing voor 2020 is alleen door indexatie licht gestegen. Het doel om de afvalstoffenheffing voor inwoners in 2020 te verlagen is daarmee niet gehaald.
Het doel op het gebied van tevredenheid van inwoners over de inzameling van huisvuil is behaald. De doelen rondom het verhogen van de hoeveelheid gescheiden ingezamelde afvalstromen in 2020 ten opzichte van het jaar er voor zijn ook allemaal gehaald. Het vele thuis zijn en met name het vele thuiswerken van Zoetermeerse inwoners hebben waarschijnlijk geholpen bij het realiseren van die doelstellingen. Er was in 2020 veel huishoudelijk afval voor de gemeente om in te zamelen, waaronder ook de hoeveelheid gescheiden ingezamelde materialen.

3.2 Behouden kwaliteit openbare ruimte	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Kwaliteitsniveau verharding	95%	100%	97%	Nee	Quickscan
Kwaliteitsniveau meubilair	89%	100%	98%	Nee	Qiuickscan
Kwaliteitsniveau groen	98%	100%	94%	Nee	Quickscan
Kwaliteitsniveau verzorging	94%	100%	98%	Nee	Quickscan

De doelen om op de diverse kwaliteitsniveaus 100% te scoren zijn niet gehaald. Vanuit landelijke expertise op het gebied van kwaliteitsniveaus openbare ruimte worden 90%-scores ten opzichte van de ambitie als norm gehanteerd. Daar wordt in Zoetermeer ruimschoots aan voldaan.

Programma 4. Vrije tijd

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2020			Rekening 2020		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
4.1 - Bevorderen laagdrempelig toegankelijke culturele en sportvoorzieningen						
Exploitatie sportaccommodaties	8.672	6.007	-2.664	8.630	5.478	-3.151
Cultuur	7.324	0	-7.324	7.584	200	-7.384
Beeldende kunst in de openbare ruimte	448	100	-347	426	100	-326
Natuur- en milieu-educatieve voorzieningen	1.965	277	-1.688	1.827	141	-1.686
Welzijnsaccommodaties	5.873	6.421	548	5.867	6.509	642
Totaal doelstelling	**24.282**	**12.805**	**-11.477**	**24.335**	**12.429**	**-11.905**
4.2 - Bevorderen bruis						
Evenementen	828	0	-828	814	0	-814
Vrijetijds-, sport- en spelontwikkeling	1.460	39	-1.422	1.319	43	-1.276
Strategisch beleid sport	389	132	-257	277	142	-134
Cultuur	3.029	18	-3.011	2.993	24	-2.969
Beeldende kunst in de openbare ruimte	87	0	-87	88	2	-85
Monumentenbeleid	231	0	-231	281	0	-281
Totaal doelstelling	**6.025**	**189**	**-5.836**	**5.770**	**212**	**-5.558**
Totaal programma	**30.307**	**12.995**	**-17.312**	**30.105**	**12.641**	**-17.464**

4.1 Bevorderen laagdrempelig toegankelijke culturele en sportvoorzieningen	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Waardering Bibliotheek	8,1	8	8,1	ja	Stadspeiling
Waardering CKC & partners	8,1	7,9	8,1	ja	Stadspeiling
Waardering Cultuurpodium Boerderij	8,1	8	8	ja	Stadspeiling
Waardering Stadstheater	8,1	8	8,2	ja	Stadspeiling
Waardering Museum De Voorde	7,4	7,3	7,0	nee[1]	Stadspeiling
Waardering Terra Art Projects	7,5	7,6	7,8	ja	Stadspeiling
Waardering Filmhuis Cameo	7,8	7,6	7,7	ja	Stadspeiling
Waardering ZFM	7,2	7,5	7,2	ja	Stadspeiling
Waardering zwembaden	5,1	5,5	4,8	nee[2]	Stadspeiling
Waardering sportverenigingen	7,6	7,5	7,7	ja	Stadspeiling
Waardering stadsboerderijen	7,8	7,5	8	ja	Stadspeiling

1 Hoewel de overige culturele instellingen ondanks COVID-19 een gelijkblijvende of zelfs stijgende waardering genoten (met Terra Art Projects als uitschieter), bleef Museum de Voorde hierbij achter. Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar het functioneren van het museum (zie ook het jaarverslag hierover).
2 Waardering zwembaden: De oorza(a)k(en) van het niet behalen van het streefcijfer is niet vastgesteld. Een effect van COVID-19 is denkbaar. Wel schommelt het waarderingscijfer de afgelopen negen jaar al rond het cijfer 5 en is er dus sprake van een zekere stabiliteit.

4.2 Bevorderen levendige stad	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Aantal evenementen	79	69	Geen cijfers bekend	Nee[3]	Nvt.
Aantal uitleningen Bibliotheek	731.639	725.000	516.593	Nee[1]	Aangeleverd Bibliotheek
CKC & partners leerling contracturen	219.533	184.000	110.000	Nee[1]	Aangeleverd CKC
Aantal deelnemers CKC & partners	35.420	27.500	18.000	Nee[1]	Aangeleverd CKC
Aantal bezoekers Cultuurpodium Boerderij	51.810	55.000	12.942	Nee[1]	Aangeleverd Boerderij
Aantal bezoekers Stadstheater	119.379	115.000	30.361	Nee[1]	Aangeleverd Stadstheater
Aantal bezoekers Museum De Voorde	17.000	25.000	7781	Nee[1]	Aangeleverd De Voorde
Aantal bezoekers Terra Art Projects	8.209	3.200	946	Nee[1]	Aangeleverd Terra
Aantal bezoekers Filmhuis Cameo	6.079	5.500	2.020	Nee[1]	Aangeleverd Filmhuis
Bezoeken wijkgerichte sportactiviteiten kinderen	96.182	80.000	68.739	Nee[1]	Registratie VT
Bezetting binnensportvoorzieningen		70%	26,5%	Nee[1]	Registratie VGB
Bezetting buitensportaccommodaties		100%	100%	Ja[2]	Registratie VGB
% sportdeelname van jongeren (< 30 jaar)	80%	74%	76%	Ja	Stadspeiling +
% sportdeelname van ouderen (> 65 jaar)	63%	65%	62%	Nee[1]	Stadspeiling +
Aantal bezoekers stadsboerderijen (incl. wijktuinen)	380.788	375.000	175.273	Nee[1]	Registratie VT

1 Het niet behalen van de streefcijfers is te wijten aan gehele of gedeeltelijke sluiting door de COVID-19-maatregelen.
2 De buitensportaccommodaties zijn volledig verhuurd aan buitensportverenigingen. De bezettingsgraad is dus 100%, maar dit zegt niets over daadwerkelijk gebruik.
3 Geen registratie in verband met COVID-19.

Programma 5. Veiligheid

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2020			Rekening 2020		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
5.1 - Bevorderen van de veiligheid in de woning						
Veiligheid en openbare orde	12	0	-12	12	0	-12
Totaal doelstelling	**12**	**0**	**-12**	**12**	**0**	**-12**
5.2 - Bevorderen /behouden veiligheid en leefbaarheid in de wijk						
Veiligheid en openbare orde	228	0	-228	151	0	-151
Handhaving openbare ruimten	1.784	50	-1.734	1.695	3	-1.692
Dienstverlening handhaving openbare orde	30	16	-14	10	13	3
Totaal doelstelling	**2.042**	**66**	**-1.976**	**1.856**	**16**	**-1.840**
5.3 - Behouden veiligheid in de stad						
Vergunningen apv- en bijzondere wetten	371	106	-265	319	66	-254
Veiligheid en openbare orde	11.290	488	-10.803	11.847	528	-11.318
Opvang zwerfdieren	125	0	-125	124	0	-124
Handhaving wabo,apv en bijzondere wetten	1.623	29	-1.594	1.505	5	-1.500
Totaal doelstelling	**13.409**	**623**	**-12.787**	**13.795**	**600**	**-13.196**
Totaal programma	**15.463**	**689**	**-14.775**	**15.663**	**616**	**-15.047**

5.1 Bevorderen van de veiligheid in de woning	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Uitvoeren van voorlichtings-, subsidie- en /of handhavingsacties ter voorkoming en vermindering van criminaliteit	6	≥ 5	0	nee	Gemeente Zoetermeer
Het aantal personen met een tijdelijk huisverbod dat recidiveert	2	max. 2	2	ja	Konraad

Door de COVID-19 crisis hebben er geen wijkveiligheidsavonden of andere voorlichtings- of handhavingsacties plaats kunnen vinden. Ook waren er geen gesubsidieerde acties ter voorkoming en vermindering van criminaliteit.

5.2 Behouden veiligheid en leefbaarheid in de wijk	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Aantal WAS teams	8	8	8	ja	Gemeente Zoetermeer

5.3 Behouden veiligheid in de stad	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Aantal RR handhavingsacties	4	4	0	Nee	Gemeente Zoetermeer
Aantal aangepakte criminele en overlast gevende jeugdgroepen	4	2	3	Ja	Gemeente Zoetermeer

Schadebedrag jaarwisseling (€)	70.942	<100.000	73.980	Ja	Gemeente Zoetermeer
Aantal integrale controles in het kader van de Horeca en de Drank- en Horecawet	127	100	132	Ja	Gemeente Zoetermeer
Aantal milieu gerelateerde klachten	245	≤ 2018	83	Ja	Rapportage ODH
Controles conform controleplan preventie brandveiligheid	209	165	210	Ja	Rapport VRH
Deelname gemeente Zoetermeer aan multidisciplinaire, regionale oefening	1	1	0	Nee	Rapport VRH

- De Randstadrailacties zijn als gevolg van de COVID-19 crisis in 2020 niet doorgegaan.
- De oorzaak van de grote afname van het aantal milieu gerelateerde klachten is grotendeels veroorzaakt door de afname van klachten over geluidsoverlast die door de ODH afgehandeld worden. Deze afname is veroorzaakt door het niet doorgaan van evenementen en de sluiting van de horeca als gevolg van de COVID-19-maatregelen.
  In 2018 was het aantal klachten 130, in 2019 245 als gevolg van één evenement in het Silverdome waarover een groot aantal klachten is ingediend over geluidsoverlast. De jaren 2019 en 2020 laten als gevolg hiervan geen realistische weergave van het aantal milieu-gerelateerde klachten zien.
- Onder de integrale controles in het kader van de Horeca en de Drank- en Horecawet vallen ongeveer 80 controles naar aanleiding van de COVID-19-wet- en regelgeving.
- Als gevolg van de inzet van de crisisorganisatie ten behoeve van de COVID-19 crisis, kon de regionale multidisciplinaire oefening niet doorgaan in 2020.

Programma 6. Dienstverlening en participatie

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2020			Rekening 2020		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
6.1 - Continueren klanttevredenheid						
Basisregistraties ppl	622	0	-622	613	0	-613
Publieksplein	4.454	1.281	-3.174	4.575	1.276	-3.300
Wabo-vergunningen	3.939	3.713	-226	2.949	5.644	2.695
Totaal doelstelling	**9.015**	**4.994**	**-4.021**	**8.137**	**6.920**	**-1.217**
6.3 - Bevorderen van de participatie						
Functioneren bestuur	2.956	0	-2.956	2.997	0	-2.997
Griffie	2.324	0	-2.324	2.241	73	-2.168
Algemene baten en lasten concern (progr.6)	90	0	-90	0	0	0
Totaal doelstelling	**5.370**	**0**	**-5.370**	**5.237**	**73**	**-5.164**
Totaal programma	**14.385**	**4.994**	**-9.391**	**13.374**	**6.993**	**-6.381**

6.1 Continueren klanttevredenheid	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
% telefonische bereikbaarheid Gemeentelijk Callcenter	97%	90%	93%	ja	CMS, Ringmaster
% antwoorden dat gemeentelijk callcenter in één keer goed beantwoordt of doorverbindt naar de juiste persoon	80%	80%	Niet meetbaar*	-	
Gemiddeld rapport cijfer voor de kwaliteit van de telefonische dienstverlening		0meting	Niet meetbaar*	-	
Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van de persoonlijke dienstverlening		0meting	8,4	Niet van toepassing	NVVB Dashboard dienstverlening
Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van de digitale dienstverlening		0meting	7,2	Niet van toepassing	NVVB Dashboard dienstverlening
% Gegronde klachten t.o.v. totaal aantal klachten	23%	20%	24%	nee	Key2Zaken
% Klachten binnen wettelijke termijn van zes weken afgehandeld	70%	90%	75%	nee	Key2Zaken
Waardering voor de informatievoorziening tijdens een vergunningaanvraag	6,4	7	Niet meetbaar**		

* Cijfers niet meetbaar. In afwachting op het nieuwe zaaksysteem wordt een tijdelijk registratiesysteem gebruikt, met dit tijdelijke systeem is het niet mogelijk om de indicator te meten.
** Is niet meer opgenomen in Dashboard van de NVVB.

Programma 7. Inrichting van de stad

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerd resultaat	Begroting 2020			Rekening 2020		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
7.1 - Bevorderen passende woonruimte voor iedere Zoetermeerder						
Ruimtelijke plannen en verkeer	88	0	-88	56	0	-56
Uitvoering volkshuisvestingsregelingen	196	9	-187	190	10	-180
Volkshuisvestingsbeleid	552	254	-298	583	295	-288
Woonwagenhuisvesting	229	27	-202	202	44	-157
Totaal doelstelling	**1.065**	**290**	**-775**	**1.030**	**349**	**-681**
7.2 - Bevorderen vernieuwende en gewenste functies voor stad en regio						
Strategie en programmacoordinatie	538	149	-389	414	99	-315
Ruimtelijke plannen en verkeer	4.807	3.904	-903	3.699	3.096	-603
Grondexploitatie oosterheem	4.160	4.160	0	15.123	15.123	0
Grondexploitatie palenstein	1.860	1.860	0	2.253	2.253	0
Grondbedrijf algemeen	545	752	207	15.002	15.270	267
Grondbedrijf verspreide gronden en panden	950	950	0	664	664	0
Grondbedrijf projecten in voorbereiding	500	500	0	0	0	0
Grondbedrijf projecten in uitvoering	7.087	7.087	0	4.173	4.173	0
Overige financiele middelen (opbr.gem. eigend. niet voor openb.dnst. bestemd)	824	1.838	1.014	953	2.257	1.304

Algemene baten en lasten directie stad (bedrijfsvoering)	1.178	898	-280	276	89	-186
Totaal doelstelling	**22.449**	**22.097**	**-351**	**42.557**	**43.024**	**467**
7.3 - Bevorderen kwaliteit van gebouwde omgeving en publieke ruimte						
Ruimtelijke plannen en verkeer	1.539	30	-1.510	1.492	0	-1.492
Vastgoedbeheer	129	0	-129	129	0	-129
Woonwagenhuisvesting	412	0	-412	0	0	0
Totaal doelstelling	**2.081**	**30**	**-2.051**	**1.621**	**0**	**-1.621**
7.4 - Behouden goede bereikbaarheid en bevorderen verkeersveiligheid						
Ruimtelijke plannen en verkeer	837	289	-548	815	180	-636
Totaal doelstelling	**837**	**289**	**-548**	**815**	**180**	**-636**
7.5 - Overige						
Vastgoedbeheer	1.182	5.415	4.233	886	5.164	4.278
Algemene baten en lasten directie stad (bedrijfsvoering)	0	0	0	526	0	-526
Saldi van kostenplaatsen directie stad	1.428	0	-1.428	1.428	0	-1.428
Totaal doelstelling	**2.610**	**5.415**	**2.805**	**2.840**	**5.164**	**2.324**
Totaal programma	**29.041**	**28.121**	**-920**	**48.864**	**48.717**	**-147**

7.1 Bevorderen passende woonruimte voor iedere Zoetermeerder	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Oplevering van 700 woningen per jaar	512	<700	329	Nee	Woningbouw-monitor

Het streefaantal voor de komende jaren is de oplevering van minimaal 700 woningen per jaar. In de Programmabegroting 2020 werd al aangegeven dat we dit aantal in 2020 niet zouden halen. Dit heeft te maken met de aanlooptijd om een continue bouwstroom op gang te brengen. In de Woningbouwmonitor is te zien dat de piek in de woningbouwproductie in 2022/2023 te verwachten is.

7.2 Bevorderen vernieuwende en gewenste functies voor stad en regio	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Aantal vastgestelde bestemmingsplannen	2	5	9	Ja	Ruimtelijke plannen.nl

In 2020 zijn in totaal negen bestemmingsplannen vastgesteld:

- Ontsluitingsweg Nutricia
- Uitbreiding Dorp
- Voorweg 2017
- Islamitisch Cultureel Centrum
- Plataanhout
- Zegwaartseweg 144a
- Partiële herziening Van Aalstpark e.o.
- Martin Luther Kinglaan
- Parapluherziening Standplaatsen Zoetermeer

7.5 Overige	Realisatie 2019	Begroting 2020	Realisatie 2020	Doel gehaald?	Bron
Leegstand gemeentelijke Vastgoedportefeuille	2,60%	<3%	2,6 %	Ja	Gemeentelijke database

Net als in eerdere jaren is het leegstandpercentage heel laag en volgens doelstelling gerealiseerd. Maatschappelijk vastgoed is nodig om maatschappelijke doelstellingen (beleidsvragen) te faciliteren. Als uitgangspunt wordt daarom gehanteerd dat er geen vastgoed wordt aangehouden zonder dat er een maatschappelijke noodzaak is. De afgelopen jaren hebben wij om deze reden een aantal panden afgestoten, door het afstoten van deze panden is het leegstandpercentage afgenomen.