gemeente
Zoetermeer

Bijlage college producten, kosten en prestatie PB2025



Prestatie-indicatoren Programma 1 Onderwijs, economie en arbeidsparticipatie

Prestatie-indicatoren 1.1 Bijdragen aan maatwerk in spelen en leren

Leerwinst doelgroeppeuters VVE taal (PB 2025)
Omschrijving

Bij kinderen met een ontwikkelingsachterstand (doelgroepkinderen) die een Voor- en Vroegschools Educatie (VVE) programma volgen, wordt de vooruitgang op het gebied van taal en rekenen gemonitord. Dit gebeurt bij zowel peuters (2 en 3 jaar) als kleuters (4 en 5 jaar). Gekeken wordt of de doelgroepkinderen meer leerwinst boeken dan wat gemiddeld is voor hun leeftijdscategorie in Nederland.

Bron: Monitor VVE Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	37%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	51%	51%	51%	51%

Toelichting:
Geen bijzonderheden.

Leerwinst doelgroeppeuters VVE rekenen (PB 2025)
Omschrijving

Bij kinderen met een ontwikkelingsachterstand (doelgroepkinderen) die een Voor- en Vroegschools Educatie (VVE) programma volgen, wordt de vooruitgang op het gebied van taal en rekenen gemonitord. Dit gebeurt bij zowel peuters (2 en 3 jaar) als kleuters (4 en 5 jaar). Gekeken wordt of de doelgroepkinderen meer leerwinst boeken dan wat gemiddeld is voor hun leeftijdscategorie in Nederland.

Bron: Monitor VVE Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	53%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	51%	51%	51%	51%

Toelichting:
Geen bijzonderheden.

Leerwinst doelgroepkleuters VVE taal (PB 2025)
Omschrijving

Vanaf 2025 wordt gewerkt met een nieuwe monitor voor de behaalde VVE-resultaten. De nieuwe monitor geeft geen inzicht meer in het percentage behaalde leerwinst van VVE-kinderen met een onderwijsachterstand, maar maakt inzichtelijk of de gemiddelde ontwikkeling van de VVE-kinderen als groep past bij de leeftijd of niet. De streefwaarde kan pas worden bepaald na de nulmeting in 2025. Vandaar dat de tabel is vervallen in 2025.

Bron: Monitor VVE Zoetermeer

Type	2023
Realisatie	38%

Toelichting:

Leerwinst doelgroepkleuters VVE rekenen (PB 2025)
Omschrijving

Bij kinderen met een ontwikkelingsachterstand (doelgroepkinderen) die een Voor- en Vroegschools Educatie (VVE) programma volgen, wordt de vooruitgang op het gebied van taal en rekenen gemonitord. Dit gebeurt bij zowel peuters (2 en 3 jaar) als kleuters (4 en 5 jaar). Gekeken wordt of de doelgroepkinderen meer leerwinst boeken dan wat gemiddeld is voor hun leeftijdscategorie in Nederland.

Bron: Monitor VVE Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	41%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	41%	41%	41%	41%

Toelichting:
Geen bijzonderheden.

Prestatie-indicatoren 1.2 Beperken uitval in het onderwijs

Succesvolle plaatsing maatwerktraject (PB 2025)
Omschrijving

Het totaal aantal begeleide voortijdig schoolverlaters dat in het verslagjaar succesvol op een maatwerktraject is geplaatst richting onderwijs, werk of hulpverlening. Het betreft hier ook de jongeren die al voor het verslagjaar zijn uitgevallen (oud vsv-ers) en die opnieuw in begeleiding zijn genomen.

Bron: Jaarverslag Leerplicht/RMC

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	91,8%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	92,0%	92,0%	93,0%	93,0%

Toelichting:
Geen bijzonderheden.

Prestatie-indicatoren 1.5 Stimuleren duurzame arbeidsparticipatie

Aantal bijstandsuitkeringen in % van de Zoetermeerse beroepsbevolking (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal bijstandsuitkeringen uitgedrukt als percentage van de Zoetermeerse beroepsbevolking.

Bron: Suites4-Sociaal

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	3,7%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	3,7%	3,7%	3,7%	3,7%

Toelichting:
Het aantal bijstandsuitkeringen stijgt naar verwachting iets, maar tegelijkertijd is de beroepsbevolking gestegen. Om die reden blijft het percentage naar verwachting gelijk. Zie ook de toelichting bij de indicator aantal bijstandsuitkeringen onder doelstelling 1.6 van programma 1 van de begroting.

% Van de uitstroom dat binnen 1 jaar weer instroomt (terugvalpercentage) (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal instromers, dat in het vorige (voorafgaand aan de verslagperiode) kalenderjaar was uitgestroomd naar werk, als percentage van de uitstroom naar werk van het vorige kalenderjaar.

Bron: Domein/CBS

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	7,1%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%

Toelichting:
Doelstelling is zo laag mogelijke terugval met een signaalwaarde van 15%.

Prestatie-indicatoren 1.6 Voorzien in noodzakelijke middelen van bestaan

Aantal unieke klanten dat bijzondere bijstand ontvangt (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal unieke mensen (=BSN) dat in het kalenderjaar enige vorm van bijzondere bijstand ontvangt.

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	2.349	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	2.400	2.400	2.400	2.400

Toelichting:
In de begroting houden we er rekening mee dat het beroep op de bijzondere bijstand iets hoger kan uitvallen dan in 2023.

Aantal personen met een Zoetermeerpas (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal unieke mensen (=BSN) dat in het kalenderjaar een Zoetermeerpas heeft.

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	10.986	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	10.000	10.000	10.000	10.000

Toelichting:
In de begroting houden we rekening met 10.000 zoetermeerpassen.

Aantal personen met collectieve ziektekostenverzekering minima (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal unieke mensen (=BSN) dat in het kalenderjaar een gemeentelijke collectieve ziektekostenverzekering heeft.

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	4.137	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	4.500	4.500	4.500	4.500

Toelichting:
We houden in de begroting rekening met een stijging van het aantal personen dat een beroep doet op de collectieve ziektekostenverzekering.

Aantal unieke personen individuele inkomenstoeslag (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal unieke mensen (=BSN) dat in het kalenderjaar een individuele inkomenstoeslag heeft.

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	1.382	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	1.450	1.450	1.450	1.450

Toelichting:
In de begroting houden we rekening met een iets hoger aantal mensen dat in aanmerking komt voor de individuele inkomenstoeslag.

Opgelegde maatregelen (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal maatregelen dat in een kalenderjaar is opgelegd aan bijstandsontvangers.

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	87	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	100	100	100	100

Toelichting:
Het is geen doel om maatregelen op te leggen. Deze indicator gebruiken we om de ontwikkeling te monitoren.

Beperken instroom preventiequote (PB 2025)
Omschrijving

Het percentage van alle afgehandelde aanvragen levensonderhoud in een kalenderjaar dat niet tot een uitkering leidt.
Oorzaken hiervoor zijn een goede klantherkenning (met bijvoorbeeld directe bemiddeling naar werk) en gedegen screening van wettelijke eisen (geen recht op bijstand door bijvoorbeeld partnerinkomen en/of vermogen).

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	28,6%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	40,0%	40,0%	40,0%	40,0%

Toelichting:
Een hogere preventiequote helpt om het beroep op de bijstand te beperken. Daarom is de doelstelling hoger dan de realisatie in 2023.

Aantal opgelegde boeten (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal boeten dat op grond van de Fraudewet in een kalenderjaar is opgelegd. Het betreft boetes met een benadelingsbedrag van boven de € 340.

Bron: Suites4Sociaal Domein/Menzis/Zorg en Zekerheid

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	31	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	100	100	100	100

Toelichting:
Het is geen doel om boeten op te leggen. Deze indicator gebruiken we om de ontwikkeling te monitoren.

% Van de doelgroep met Kwijtschelding (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal mensen van de doelgroep (=melders) dat in het kalenderjaar geheel of gedeeltelijke kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen krijgt. Dit uitgedrukt in een percentage van de doelgroep.

Bron: Belastingadministratie

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	71,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%

Toelichting:
Inwoners komen in aanmerking voor kwijtschelding van belastingen als ze op of rond het bijstandsniveau leven en geen of weinig vermogen hebben.

Aantal fraudezaken (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal in het kalenderjaar afgehandelde fraudezaken op grond van de Participatiewet die daadwerkelijk tot een wijziging of beëindiging van de uitkering hebben geleid.

Bron: Key2Handhaven

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	190	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	250	250	250	250

Toelichting:
Fraude wordt actief bestreden. Het streven is om meer zaken af te handelen.

Aantal beëindigingen als gevolg van handhaving (PB 2025)
Omschrijving

Deze indicator is vervallen. Zie toelichting bij beleidswijzigingen.

Bron: Key2Handhaven

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	41	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	80	80	80	80

Toelichting:
Fraude wordt actief bestreden. Het streven is om meer zaken af te handelen.

Aantal gestarte schuldhulpregelingen (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal gestarte schuldregelingen voor schuldbemiddeling en saneringskrediet.

Bron: Cognos

Type	2025	2026	2027	2028
Begroting PB 2025	140,00	140,00	140,00	140,00

Toelichting: Het betreft hier een nieuwe indicator vanaf de begroting 2024 (motie 2306-06) en daarom bevat bovenstaande tabel nog geen realisatiecijfer.

% Succesvol afgeronde schuldregelingen (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal succesvol afgeronde schuldregelingen als percentage van het totaal aantal gestarte schuldregelingen.

Bron: Cognos

Type	2025	2026	2027	2028
Begroting PB 2025	85,0%	85,0%	85,0%	85,0%

Toelichting: Het betreft hier een nieuwe indicator vanaf de begroting 2024 (motie 2306-06) en daarom bevat bovenstaande tabel nog geen realisatiecijfer.

Prestatie-indicatoren Programma 2 Samen leven en ondersteunen

Prestatie-indicatoren 2.1 Bevorderen vroegtijdige, toegankelijke, passende en effectieve jeugdhulp

% Jeugdigen dat niet vrij toegankelijke jeugdhulp ontvangt tov tot jeugdigen 0-18 jaar Z'meer (PB 2025)
Omschrijving

Het percentage jeugdigen van 0-18 jaar dat niet vrij toegankelijke jeugdhulp ontvangt afgezet tegen het totaal aan jeugdigen van 0-18 jaar in Zoetermeer.

Bron: CBS

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	17,8	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	17,6	17,4	17,2	17,0

Toelichting:
Het percentage jeugdigen dat gebruikmaakt van niet vrij toegankelijke jeugdhulp neemt toe. Het streven is om dit percentage de komende jaren te laten afnemen. Het betreft een voorlopig cijfer. Het CBS heeft de definitieve cijfers over 2023 nog niet gepubliceerd.

Bereik basispakket JGZ (PB 2025)
Omschrijving

Het bereik uit het basispakket JGZ bestaat uit de leeftijdsgroep 0 - 18 jaar. Het bereik tijdens de verschillende contactmomenten voor de leeftijdscategorie 0-4 jaar staat in de tabel weergegeven als % van het totaal aantal jeugdigen in deze groep.

Het bereik voor de leeftijdscategorie in het basisonderwijs en de tweede klas van het voortgezet onderwijs wordt hierin niet meegenomen.

Bron: Verantwoording JGZ

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	87,3	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	87,0	87,0	87,0	87,0

Toelichting:
De Jeugdgezondheidszorg biedt het basispakket actief aan alle jeugdigen aan. Het weergegeven percentage betreft het gemiddelde bereik in de leeftijdsgroep 0-4 jaar. Dit ligt onder de norm van 90-95%. In de leeftijdscategorie 4-18 jaar is het bereik gemiddeld 28,1%; dit ligt onder de norm van 30-34%. Het werkelijk bereik in de leeftijdscategorie 4-18 jaar is hoger dan het percentage aangeeft. Dit komt doordat in het bepalen van het bereik ook jeugdigen worden meegeteld die niet gezien hoeven te worden. De Jeugdgezondheidszorg werkt aan het anders meten van het bereik in deze leeftijdscategorie.

Prestatie-indicatoren 2.2 Langer zelfstandig wonen

% Klanten dat (zeer) tevreden is over de kwaliteit van de Hulp bij het Huishouden (PB 2025)
Omschrijving

Het percentage klanttevredenheid over huishoudelijke ondersteuning wordt jaarlijks gemeten via het cliëntervaringsonderzoek (CEO).

Bron: CEO

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	69,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%

Toelichting:
De vraag naar huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo groeit. Het kost het college en aanbieders grote inspanning om tijdig kwalitatief goede

ondersteuning te leveren. Ondanks deze inspanning staat de klanttevredenheid onder druk. Het college werkt aan een voorstel om huishoudelijke ondersteuning op een innovatieve manier in te kopen in 2025.

Aantal unieke klanten met een Wmo maatwerkvoorziening (PB 2025)
Omschrijving

De bron van de indicator is de gemeentelijke monitor Sociaal Domein. Het maakt een vergelijking met andere gemeenten in de categorie 100.000 tot 300.000 inwoners mogelijk.

Bron: Gemeentelijke monitor Sociaal Domein

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	7.295	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7.800	7.800	7.800	7.800

Toelichting:
Deze indicator betreft alle unieke cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening, zoals begeleiding, huishoudelijke ondersteuning, hulpmiddelen of woningaanpassingen.

Aantal complexe casussen waarbij procescoördinatie is ingezet (PB 2025)
Omschrijving

Aantal casussen met complexe casuïstiek waarbij procescoördinatie vanuit de gemeente betrokken is.

Bron: Team procescoördinatie

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	320	350	370	370

Toelichting:
Deze indicator is met ingang van 2025 aangepast. De verwachting is dat het aantal casussen waarbij procescoördinatie ingezet wordt de komende jaren toeneemt. Dat heeft vooral te maken met ontwikkelingen en verschuivingen van werkzaamheden. Onder andere bij een deel van de casussen vanuit de Lokale Zorg- en Veiligheidskamer Zoetermeer en de Lokale Aanpak Huiselijk Geweld en Kindermishandeling wordt procescoördinatie ingezet.

Aantal meldingen fraude en onrechtmatigheden in afwachting van onderzoek (PB 2025)
Omschrijving

Bron: Suite (cliënt niveau) / Cognos

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	75	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	35	35	35	35

Toelichting:
Het college zet meer in op het uitvoeren van proactief, controlerend toezicht en preventieve onderzoeken. De verwachting is dat het aantal fraude- en onrechtmatigheidsmeldingen (in afwachting van onderzoek) daalt.

% Meldingen fraude of onrechtmatigheden dat is afgehandeld (PB 2025)
Omschrijving

Bron: Suite (cliënt niveau)/Bestand zorgaanbiederniveau

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	40,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%

Toelichting:
De focus gaat meer liggen op proactief en preventief onderzoek. De verwachting is dat daardoor het aantal fraude- en onrechtmatigheidsmeldingen gaat dalen en daarmee ook het aantal afgehandelde meldingen lager wordt.

% Onderzochte fraude- en onrechtmatigheidsmeldingen dat heeft geleid tot rechtsgevolg (PB 2025)
Omschrijving

Bron: Suite

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	5,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%

Toelichting:

De focus gaat meer liggen op proactief en preventief onderzoek. De verwachting is dat daarmee het aantal (afgehandelde) fraude- en onrechtmatigheidsmeldingen daalt en dus ook het aantal meldingen dat tot een rechtsgevolg leidt.

% Cliënten van inZet dat beweegt van een zwaar cliëntprofiel naar een licht cliëntprofiel (PB 2025)
Omschrijving

40% van de cliënten van inZet, voor wie een ondersteuningsplan is opgesteld, bewegen van een zwaar cliëntprofiel naar een lichter cliëntprofiel.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	40,0%	40,0%	40,0%	40,0%

Toelichting:
Dit is een nieuwe indicator met ingang van 2025. Cliënten van inZet worden ingedeeld in cliëntprofielen. Het is het streven dat 40% van de cliënten voor wie een ondersteuningsplan is opgesteld naar een lager cliëntprofiel bewegen.

% Van de inwoners dat bekend is met het samenwerkingsverband InZet (PB 2025)
Omschrijving

% Van de inwoners dat bekend is met het samenwerkingsverband InZet met als streefwaarde 80%.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	23,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	50,0%	60,0%	70,0%	80,0%

Toelichting:
De bekendheid van inZet onder inwoners is in 2023 voor het eerst gemeten. Het doel is dat de bekendheid van inZet groeit en uiteindelijk 80% van de inwoners inZet kent.

% Cliënten van inZet dat (ook) gebruik maakt van groepsaanbod (PB 2025)
Omschrijving

% cliënten van inZet met een ondersteuningsplan dan (ook) gebruik maakt van groepsaanbod.

Bron: inZet

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	50%	50%	50%	50%

Toelichting:
Dit is een nieuwe indicator met ingang van 2025. inZet heeft de opdracht het ondersteuningsaanbod te innoveren zodat het toekomstbestendig blijft. Dat doet inZet door onder andere meer collectieve vormen van ondersteuning aan te bieden. Het streven is dat minstens 50% van de cliënten voor wie een ondersteuningsplan is opgesteld, gebruik maken van collectief aanbod.

Aantal mensen dat gebruik heeft gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning (PB 2025)
Omschrijving

Feitelijk aantal inwoners dat gebruik maakt van onafhankelijke cliëntondersteuning

Bron: Adviespunt Zorgbelang

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	119	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	130	130	130	130

Toelichting:
Adviespunt Zorgbelang is in mei 2021 gestart met het verlenen van onafhankelijke cliëntondersteuning. De begroting van het aantal inwoners dat gebruik maakt van onafhankelijke cliëntondersteuning is in lijn met de realisatie van 2023 en de toename van het aantal casussen waarbij onafhankelijke cliëntondersteuning is ingezet. Deze toename heeft onder andere te maken met een betere verbinding tussen inZet en Adviespunt Zorgbelang.

Prestatie-indicatoren Programma 3 Leefbaarheid, duurzaam en groen

Prestatie-indicatoren 3.1 Bevorderen duurzame ontwikkeling

Aandeel duurzame energie % (in Zoetermeer opgewekte elektriciteit) (PB 2025)
Omschrijving

Het aandeel duurzame elektriciteit (afkomstig van wind- en zon) in het totale verbruik van elektriciteit.

Bron: Landelijke Klimaatmonitor

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	10,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	11,5%	14,0%	15,5%	17,3%

Toelichting: Landelijke klimaatmonitor via link: https://klimaatmonitor.databank.nl/dashboard/dashboard/

Hoogte van de afvalstoffenheffing in euro's (PB 2025)
Omschrijving

Dat is het feitelijke bedrag dat een inwoner aan afvalstoffenheffing betaalt.

Bron: Legesverordening

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	334	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	334	334	334	334

Toelichting: We streven er naar de afvalstoffenheffing niet te laten stijgen met uitzondering van de jaarlijkse indexering.

% inwoners dat (zeer) tevreden is over de afvalinzameling (PB 2025)
Omschrijving

Het percentage van de deelnemende inwoners (respondenten Stadspeiling) dat aangeeft (zeer) tevreden te zijn over de huisvuilinzameling.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	86,20%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	86,50%	86,50%	86,50%	87,00%

Toelichting: De ambitie ligt hoog en we verwachten dit vast te kunnen houden.

% Recycle (PB 2025)
Omschrijving

Vanuit de Rijksoverheid is de ambitie om 65% van het huishoudelijk afval te scheiden. Op dit moment heeft Zoetermeer een recycle percentage van 40%.

Het recyclepercentage is de hoeveelheid huishoudelijk afval dat ter herverwerking wordt aangeboden. Dit is met uitzondering van grof en klein huishoudelijk restafval dat verbrand wordt.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	40,00%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	41,00%	42,00%	46,00%	47,00%

Toelichting: omdat de indicator nieuw is, is het meerjarig perspectief een inschatting. Het oplopende recyclepercentage van afval is het effect van nieuw afvalbeleid.

% Gescheiden ingezamelde glas ten opzichte van het totaal opgehaalde glas (PB 2025)
Omschrijving

Betreffende indicator geeft het percentage glas dat gescheiden is ingezameld ten opzichte van het totaal aanwezig glas wat vanaf huishoudens komt.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	68,8%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	66,0%	66,0%	67,0%	68,0%

Toelichting: Omdat de indicator aangepast is, is het meerjarig perspectief een inschatting

% Gescheiden ingezamelde oud papier ten opzichte van het totaal opgehaalde oud papier (PB 2025)

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	66,5%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	66,5%	67,0%	68,0%	68,5%

Toelichting: Omdat de indicator is aangepast, is het meerjarenperspectief een inschatting

% Gescheiden ingezamelde PBD ten opzichte van het totaal opgehaalde PBD (PB 2025)
Omschrijving

Betreffende indicator geeft het percentage plastic, blik en drinkkartons (PBD) aan dat gescheiden is ingezameld ten opzichte van het totaal aanwezig PBD wat vanaf huishoudens komt.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	26,8%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	27,0%	30,0%	50,0%	60,0%

Toelichting: Meerjarig perspectief een inschatting door wijziging indicator. Door in te voeren beleid waarbij meer PBD aan huis wordt ingezameld stijgen de percentage aanzienlijk komende jaren

% Gescheiden ingezamelde GFT ten opzichte van het totaal opgehaalde GFT (PB 2025)
Omschrijving

Deze indicator geeft het percentage weer van het ingezamelde GFT met mini- en verzamelcontainers ten opzichte van de totale hoeveelheid ingezamelde GFT (wat nog grotendeels in de restafvalcontainers en op het zelfbrengdepot wordt ingezameld).

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	36,7%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	37,0%	38,0%	40,0%	42,0%

Toelichting: Door het toekomstig afvalbeleid verwachten we oplopende percentages GFT in te zamelen.

Prestatie-indicatoren 3.2 Behouden kwaliteit openbare ruimte

Kwaliteitsniveau verharding (PB 2025)
Omschrijving

Het gedeelte van de steekproefsgewijs beoordeelde, evenredig over de 7 wijken van Zoetermeer verspreide plekken dat voldoet aan afgesproken kwaliteitsniveau A+, A, B, C of D, voor verharding. Gemiddelde van 4 kwartalen. Circa 1700 individuele metingen.
De afgesproken kwaliteit is vastgesteld in de Nota Onderhoud Openbare Ruimte.

Bron: Quickscan

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	95,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%

Toelichting:

In de Meetmethodiek Zoetermeer staat beschreven hoe we ieder kwartaal de beeldkwaliteit van groen, straatmeubilair, verharding en verzorging monitoren. Met foto's en technische normen uit de CROW-kwaliteitscatalogus meten we de verschillende onderhoudsniveaus voor alle onderdelen van de openbare ruimte. Link naar Meetmethodiek: https://cuatro.sim-cdn.nl/zoetermeer/uploads/meetmethodiek-zoetermeer-en-beeldmeetlatten-onderhoudsniveau.pdf.

Kwaliteitsniveau meubilair (PB 2025)
Omschrijving

Het gedeelte van de steekproefsgewijs beoordeelde, evenredig over de 7 wijken van Zoetermeer verspreide plekken dat voldoet aan afgesproken kwaliteitsniveau A+, A, B, C of D, voor meubilair. Gemiddelde van 4 kwartalen. Circa 1700 individuele metingen.
De afgesproken kwaliteit is vastgesteld in de Nota Onderhoud Openbare Ruimte.

Bron: Quickscan

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	91,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%

Toelichting:
In de Meetmethodiek Zoetermeer staat beschreven hoe we ieder kwartaal de beeldkwaliteit van groen, straatmeubilair, verharding en verzorging monitoren. Met foto's en technische normen uit de CROW-kwaliteitscatalogus meten we de verschillende onderhoudsniveaus voor alle onderdelen van de openbare ruimte. Link naar Meetmethodiek: https://cuatro.sim-cdn.nl/zoetermeer/uploads/meetmethodiek-zoetermeer-en-beeldmeetlatten-onderhoudsniveau.pdf.

Kwaliteitsniveau groen (PB 2025)
Omschrijving

Het gedeelte van de steekproefsgewijs beoordeelde, evenredig over de 7 wijken van Zoetermeer verspreide plekken dat voldoet aan afgesproken kwaliteitsniveau A+, A, B, C of D, voor groen. Gemiddelde van 4 kwartalen. Circa 1700 individuele metingen.
De afgesproken kwaliteit is vastgesteld in de Nota Onderhoud Openbare Ruimte.

Bron: Quickscan

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	87,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%

Toelichting:
In de Meetmethodiek Zoetermeer staat beschreven hoe we ieder kwartaal de beeldkwaliteit van groen, straatmeubilair, verharding en verzorging monitoren. Met foto's en technische normen uit de CROW-kwaliteitscatalogus meten we de verschillende onderhoudsniveaus voor alle onderdelen van de openbare ruimte. Link naar Meetmethodiek: https://cuatro.sim-cdn.nl/zoetermeer/uploads/meetmethodiek-zoetermeer-en-beeldmeetlatten-onderhoudsniveau.pdf.

Kwaliteitsniveau verzorging (PB 2025)
Omschrijving

Het gedeelte van de steekproefsgewijs beoordeelde, evenredig over de 7 wijken van Zoetermeer verspreide plekken dat voldoet aan afgesproken kwaliteitsniveau A+, A, B, C of D, voor verzorging. Gemiddelde van 4 kwartalen. Circa 1700 individuele metingen.
De afgesproken kwaliteit is vastgesteld in de Nota Onderhoud Openbare Ruimte.

Bron: Quickscan

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	94,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%

Toelichting:
In de Meetmethodiek Zoetermeer staat beschreven hoe we ieder kwartaal de beeldkwaliteit van groen, straatmeubilair, verharding en verzorging monitoren. Met foto's en technische normen uit de CROW-kwaliteitscatalogus meten we de verschillende onderhoudsniveaus voor alle onderdelen van de openbare ruimte. Link naar Meetmethodiek: https://cuatro.sim-cdn.nl/zoetermeer/uploads/meetmethodiek-zoetermeer-en-beeldmeetlatten-onderhoudsniveau.pdf.

Prestatie-indicatoren Programma 4 Vrije tijd

Prestatie-indicatoren 4.1 Bevorderen laagdrempelig toegankelijke cultuur-, sport-, groen- en speelvoorzieningen

Waardering bibliotheek (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer (respondenten Stadspeiling) voor de bibliotheek.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	8,1	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	8,0	8,0	8,1	8,1

Toelichting:
Geen bijzonderheden.

Waardering CKC & partners (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer (respondenten Stadspeiling) voor het CKC & partners.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	8,3	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,9	7,9	8,0	8,0

Toelichting:
Het CKC & partners wordt wisselend gewaardeerd. Heel wat bezoekers waarderen de kwaliteit van het aanbod, maar noemen de organisatie vaak 'duur'.

Waardering Poppodium Boerderij (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer (respondenten Stadspeiling) voor Poppodium Boerderij.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	8,3	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	8,0	8,0	8,1	8,1

Toelichting:
Het poppodium wordt door veel inwoners van buiten de gemeente Zoetermeer bezocht. Daarmee is de waardering voor het poppodium lastig te meten via de Stadspeiling.

Waardering Stadstheater (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer (respondenten Stadspeiling) voor het Stadstheater.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	8,2	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	8,0	8,0	8,1	8,1

Toelichting:
Geen bijzonderheden.

Waardering Nationaal Videogame Museum (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer (respondenten Stadspeiling) voor het Nationaal Videogame Museum.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	8,0	8,0	8,1	8,1

Toelichting:
Deze indicator is nieuw en opgevoerd vanaf 2025. Zodoende geen eerdere gegevens bekend.

Waardering Franx (voorheen Terra Arts Projects) (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer (respondenten Stadspeiling) voor Franx

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	7,9	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,6	7,7	7,8	7,8

Toelichting:
Geen bijzonderheden.

Waardering ZFM (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer van de respondenten van de Stadspeiling voor ZFM

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	7,6	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,6	7,6	7,7	7,7

Toelichting:
Geen bijzonderheden.

Waardering sportverenigingen (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer (respondenten Stadspeiling) voor de waardering voor alle sportverenigingen samen.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	7,8	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,6	7,6	7,7	7,7

Toelichting:
Geen bijzonderheden.

Waardering openbare buitensportvoorzieningen (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer van de respondenten van de Stadspeiling voor de openbare buitensportvoorzieningen.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	6,8	6,8	6,9	6,9

Toelichting:
Deze indicator is nieuw en opgevoerd vanaf 2024. Zodoende zijn er geen eerdere gegevens bekend.

Waardering hardloop- en fietsroutes (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer van de respondenten van de Stadspeiling voor de openbare buitensportvoorzieningen hardloop- en fietsroutes.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,5	7,5	7,5	7,5

Toelichting:
Deze indicator is nieuw en opgevoerd vanaf 2024. Zodoende zijn er geen eerdere gegevens bekend.

Prestatie-indicatoren 4.2 Bevorderen levendige stad

Aantal evenementen (PB 2025)
Omschrijving

Een publiek toegankelijk evenement georganiseerd door derden gratis of tegen betaling wat zorgt voor bruis in de stad, zowel in de open lucht als binnen.

Bron: Gemeente

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	127	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	90	90	92	94

Toelichting:
Door personeelstekorten en oplopende kosten bij het organiseren van evenementen, wordt een daling in het aantal evenementen verwacht.

Aantal uitleningen bibliotheek Zoetermeer (PB 2025)
Omschrijving

Totaal aantal uitleningen vanuit alle bibliotheekvestigingen Zoetermeer.

Bron: Aangeleverd Bibliotheek Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	675.044	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	725.000	725.000	725.000	725.000

Toelichting:

CKC & partners leerling contracturen (PB 2025)
Omschrijving

Gemiddeld rapportcijfer (respondenten Stadspeiling) voor het CKC.

Bron: Aangeleverd CKC

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	177.077	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	184.000	184.000	184.000	184.000

Toelichting:

Aantal deelnemers CKC & partners (PB 2025)
Omschrijving

Totaal aantal deelnemers aan CKC-cursusaanbod zoals vermeld in het jaarverslag.

Bron: Aangeleverd CKC

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	29.322	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	27.500	27.500	27.500	27.500

Toelichting:

Aantal bezoekers Poppodium Boerderij (PB 2025)
Omschrijving

Totaal aantal deelnemers aan CKC-cursusaanbod zoals vermeld in het jaarverslag.

Bron: Aangeleverd Poppodium Boerderij

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	56.374	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	55.000	55.000	55.000	55.000

Toelichting:

Aantal bezoekers Stadstheater Zoetermeer (PB 2025)
Omschrijving

Totaal aantal bezoeken aan voorstellingen dat wordt afgelegd aan het theater zoals vermeld in haar jaarverslag.

Bron: Aangeleverd Stadstheater Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	101.645	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	115.000	115.000	115.000	115.000

Toelichting:

Aantal bezoekers Nationaal Videogame Museum (PB 2025)
Omschrijving

Totaal aantal bezoeken dat wordt afgelegd aan het Nationaal Videogame Museum zoals vermeld in haar jaarverslag.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	80.000	90.000	100.000	100.000

Toelichting: Deze indicator is nieuw en opgevoerd vanaf 2025. Zodoende zijn er geen eerdere gegevens bekend.

Aantal bezoekers Franx (voorheen Terra Art Projects) (PB 2025)
Omschrijving

Totaal aantal bezoeken dat wordt afgelegd aan Franx zoals vermeld in haar jaarverslag.

Bron: Aangeleverd Franx

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	10.589	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	15.000	15.000	15.000	15.000

Toelichting:

Aantal deelnemers aan sportactiviteiten georganiseerd door combinatiefunctionarissen sport (PB 2025)
Omschrijving

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	70.811	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	70.000	70.000	70.000	70.000

Toelichting:

Bezetting binnensportvoorzieningen (PB 2025)
Omschrijving

Bezetting binnensportaccommodatie uitgedrukt in percentages.

Bron: Registratie VGB

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	89%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	70%	70%	70%	70%

Toelichting:

Bezetting buitensportaccommodaties (PB 2025)
Omschrijving

Bezetting buitensportaccommodatie uitgedrukt in percentages.

Bron: Registratie Vastgoedbedrijf

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	100%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	100%	100%	100%	100%

Toelichting:

% Sportdeelname van jongeren (< 30 jaar) (PB 2025)
Omschrijving

% Respondenten tot 30 jaar uit de omnibusenquête, dat aan een georganiseerde en/of ongeorganiseerde sportactiviteit doet.

Bron: Stadspeiling

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	75,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	74,0%	74,0%	74,0%	

Toelichting:

% Sportdeelname van ouderen (> 65 jaar) (PB 2025)
Omschrijving

% Respondenten van 60 jaar en ouder uit de omnibusenquête, dat aan een georganiseerde en/of ongeorganiseerde activiteit doet.

Bron: Stadspeiling +

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	67,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	65,0%	65,0%	65,0%	65,0%

Toelichting:

% Verhuurde wijk- en schooltuinen (PB 2025)
Omschrijving

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%

Toelichting: Deze indicator is nieuw en opgevoerd vanaf 2024. Zodoende zijn er geen eerdere gegevens bekend.

Prestatie-indicatoren Programma 5 Veiligheid

Prestatie-indicatoren 5.1 Bevorderen van de veiligheid in de woning

Uitvoeren van voorlichtings-, subsidie- en /of handhavingsacties ter voorkoming en vermindering van criminaliteit (PB 2025)

Omschrijving

Om criminaliteit zoveel mogelijk preventief te voorkomen, wordt er voorlichting (o.a. radicalisering) en subsidies (o.a. woninginbraken) gegeven en handhavingsacties uitgevoerd.

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	5	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	5	5	5	5

Toelichting:
HALT geeft voorlichtingen op scholen over onder andere het tegengaan van ondermijning en geweld en wapenbezit. Daarnaast geven scholen zelf aan waarover zij hun leerlingen willen laten voorlichten. Thema's zijn bijvoorbeeld: gedrag online, digitale criminaliteit en een veilige jaarwisseling. Daarnaast wordt de publiekscampagne vanuit de aanpak ondermijning die is gericht op het verminderen van criminaliteit door eerdere signalering en melding door inwoners, in 2025 gelanceerd.

Aantal personen met een tijdelijk huisverbod dat recidiveert (PB 2025)

Omschrijving

Het tijdelijk huisverbod dient ertoe een einde te maken aan een gewelddadige situatie in de huiselijke sfeer. Om te kunnen bepalen of dit een effectief instrument, wordt het aantal gevallen van recidive in kaart gebracht.

Bron: Konraad

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	3	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	2	2	2	2

Toelichting:
Het tijdelijk huisverbod dient ertoe een einde te maken aan een gewelddadige situatie in de huiselijke sfeer. Om te kunnen bepalen of dit een effectief instrument, wordt het aantal gevallen van recidive in kaart gebracht.

Prestatie-indicatoren 5.2 Behouden veiligheid en leefbaarheid in de wijk

Aantal WAS teams (PB 2025)
Omschrijving

Buurtpreventieteams Wijk en Agent Samen gericht op leefbaarheid in de buurt.

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	8	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	8	8	8	8

Toelichting:
Het aantal Wijk en Agent Samen (WAS) teams blijft ongewijzigd.

Prestatie-indicatoren 5.3 Behouden veiligheid in de stad

Aantal aangepakte criminele en overlast gevende jeugdgroepen (PB 2025)
Omschrijving

Aantal problematische en criminele jeugdgroepen die vanuit een multidisciplinaire zijn aangepakt door gemeente, politie en overige partners om (jeugd)overlast tegen te gaan en recidive van crimineel gedrag te voorkomen.

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	1	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	2	2	2	2

Toelichting:
De verwachting is dat het aantal criminele en overlastgevende jeugdgroepen niet zal stijgen.

Schadebedrag jaarwisseling (€) (PB 2025)
Omschrijving

De totale schade aan gemeentelijke eigendommen tijdens de jaarwisseling in Zoetermeer.

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	53	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	99.999	99.999	99.999	99.999

Toelichting:
Jaarlijks wordt in samenwerking met netwerkpartners maatregelen genomen voor een veilig verloop van de jaarwisseling en het voorkomen en verminderen van de schade tijdens de jaarwisseling.

Aantal integrale horecacontroles in het kader de Alcoholwet (PB 2025)
Omschrijving

Bij een integrale controle in het kader van de Drank- en Horecawet wordt naast de leeftijdsgrenzen ook gekeken naar de vergunning of ontheffing, de inrichtingseisen en het eventuele terras.

Bron: Gemeente Zoetermeer

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	53	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	100	100	100	100

Toelichting: Het aantal begrote controles zal naar verwachting worden uitgevoerd.

Aantal milieugerelateerde klachten (PB 2025)
Omschrijving

Milieu gerelateerde klachten (bron Omgevingsdienst Haaglanden). Omwonende die overlast ondervinden van bedrijven hebben de mogelijkheid om via de gemeente of de ODH een milieugerelateerde (geluid, afval, geur, etc.) klacht te melden.

Bron: Rapportage ODH

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	134	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	127	127	127	127

Toelichting:
Het aantal milieu gerelateerde klachten is gebaseerd op het aantal milieu gerelateerde klachten die door de Omgevingsdienst Haaglanden is geraamd.

Controles volgens controleplan preventie brandveiligheid (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal controles dat is uitgevoerd van (tijdelijke) gebruiksvergunning en het toezicht houden op de brandveiligheid is een kerntaak van de brandweer.

Bron: Rapport VRH

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	217	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	165	165	165	165

Toelichting:
Op basis van de beschikbare capaciteit wordt geprioriteerd en worden meerdere gebruiksfuncties gekozen die worden gecontroleerd. Het totaal aan controles wordt opgebouwd uit de volgende componenten:
- Planmatige controles (o.b.v. meldingen brandveilig gebruik);
- Realisatie (bouw) controles;
- Klacht/melding;
- Hercontroles;
- Couleur locale.

Deelname gemeente Zoetermeer aan multidisciplinaire, regionale oefening (PB 2025)
Omschrijving

Zoals afgesproken in het Besluit Veiligheidsregio's zorgt het bestuur van de veiligheidsregio ervoor dat de onderdelen van de rampenbestrijding en crisisbeheersing jaarlijks een gezamenlijke oefening houden.

Bron: Rapport VRH

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	1	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	1	1	1	1

Toelichting:
Ook in 2025 wordt deelgenomen aan 1 multidisciplinaire, regionale oefening.

Prestatie-indicatoren Programma 6 Dienstverlening en participatie

Prestatie-indicatoren 6.1 Continueren klanttevredenheid

Telefonie: Aantal inkomende gesprekken (PB 2025)
Omschrijving

Inkomende gesprekken op 14079.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	157.772	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	172.850	172.850	172.850	172.850

Toelichting: : In de loop van 2024 is het telefoonverkeer toegenomen ivm de paspoortpiek. De verwachting is dat dit blijvend is tot en met 2028.

Telefonie: Aantal binnen 1 keer beantwoord (door GIP) (PB 2025)
Omschrijving

Percentage telefonisch contact dat direct door de frontoffice (14079) wordt beantwoord.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	80	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	80	82	82	82

Toelichting: Uit de steekproeven van afgelopen jaren blijkt dat dit percentage vrij constant is. Komende jaren zal er vanwege een verbetertraject in de telefonische dienstverlening een hogere score haalbaar zijn.

Telefonie: Aantal doorverbonden naar vakafdeling (PB 2025)
Omschrijving

Percentage directe doorverbindingen naar vakafdeling.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	5	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	5	3	3	3

Toelichting: Uit de steekproef blijkt dat dit cijfer constant is. Als de vakafdeling vaker opneemt kan dit percentage nog stijgen. Het percentage terugbelnotities is hiermee ongeveer 15%. De inwoner wordt dan later teruggebeld.

Telefonie: % Telefonie binnen de servicenorm (binnen 3 minuten krijgt de beller een medewerker te spreken) (PB 2025)
Omschrijving

Binnen 3 minuten na het keuzemenu krijgt de beller iemand aan de telefoon.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	60,9	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	70,0	75,0	75,0	75,0

Toelichting: Afgelopen jaren zijn er veel mutaties in het personeelsbestand geweest, waardoor we de servicenorm niet hebben gehaald. Daarnaast hebben de paspoortpiek, het tijdelijk uitvallen van het afsprakensysteem, wachtlijsten bij de WMO en vragen over de nieuwe Omgevingswet voor een flinke toename van het aantal bellers gezorgd. Volgend jaar verwachten we een verbetering. Het streven is om alle telefoontjes binnen de servicenorm op te nemen.

Telefonie: Kwaliteit telefonische dienstverlening (PB 2025)
Omschrijving

Klanttevredenheidsonderzoek door *klant in focus*, die direct na het contact met een enquête de kwaliteit van het contact bevragen.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	0,00	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,20	7,30	7,50	7,50

Toelichting: : Deze meting wordt vanaf Q4 2024 uitgevoerd.

Balie: Aantal bezoekers (PB 2025)
Omschrijving

Aantal inwoners die de balie bezoeken.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	60.000	65.000	70.000	67.000

Toelichting: Van 2024-2028 is er sprake van een paspoortpiek, dus een toename aan baliebezoeken.

Balie: % Afspraak binnen de servicenorm (binnen twee weken is er een mogelijkheid om een afspraak te maken) (PB 2025)
Omschrijving

Percentage van de afspraken die binnen twee weken geboekt kunnen worden (=servicenorm)

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	80,00	80,00	80,00	80,00

Toelichting: Deze meting start in 2024. De prognoses worden volgend jaar aangepast aan de ervaringscijfers.

Balie: Kwaliteit persoonlijke dienstverlening (PB 2025)
Omschrijving

Klanttevredenheidsonderzoek door *klant in focus*.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	8,4	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	8,0	8,0	8,0	8,0

Toelichting: Afgelopen jaren werd de klanttevredenheid gemeten door de Nederlandse vereniging voor Burgerzaken. Met ingang van 2024 wordt de klanttevredenheid gemeten door *klant in focus* waar andere vragen gesteld worden. De prognoses worden volgend jaar aangepast aan de ervaringscijfers.

Website: Aantal unieke bezoekers (PB 2025)
Omschrijving

Met unieke bezoekers bedoelen we het aantal verschillende bezoekers die de website in een bepaalde periode hebben bezocht.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	686.706	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	700.000	705.000	710.000	715.000

Toelichting: De verwachting is dat er jaarlijks meer gebruik gemaakt gaat worden van de website vanwege de uitbreiding van de digitale dienstverlening.

Website: % Website binnen de servicenorm (vragen of opmerkingen over de website handelen wij binnen 5 werkdagen af) (PB 2025)
Omschrijving

Vragen of opmerkingen over de website handelen we binnen 5 werkdagen af.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	80,0	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	82,0	83,0	84,0	85,0

Toelichting: We behandelen alle vragen en opmerkingen over de website en voeren indien nodig verbeteringen door. De komende jaren zullen we dat verder uitbreiden met nieuwe formulieren. Vanzelfsprekend krijgt de inwoner altijd een ontvangstbevestiging na het doen van een melding.

Website: Kwaliteit van de digitale dienstverlening (PB 2025)
Omschrijving

Deze meting wordt uitgevoerd door *klant in focus*.

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie		-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	7,5	7,6	7,7	7,7

Toelichting: Deze meeting gaat Q3 2024 van start.

Prestatie-indicatoren Programma 7 Inrichting van de stad

Prestatie-indicatoren 7.2 Bevorderen vernieuwende en gewenste functies voor stad en regio

Aantal vastgestelde bestemmingsplannen (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal bestemmingsplannen dat door de gemeenteraad is vastgesteld in dat specifieke jaar.

Bron: Ruimtelijke plannen.nl

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	6	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	0	0	0	0

Toelichting:
Met de komst van de Omgevingswet (vanaf 1 januari 2024) vervallen de bestemmingsplannen en moet de gemeente één omgevingsplan maken. Dit is dus geen goede indicator meer. Een nieuwe indicator wordt in het kader van (de doelen van) de omgevingsvisie geformuleerd.

Prestatie-indicatoren 7.5 Overige

Leegstand gemeentelijke vastgoedportefeuille (PB 2025)
Omschrijving

Het aantal m2 bruto-vloeroppervlakte (bvo) van de gemeentelijke gebouwen of gebouwdelen dat niet verhuurd is en dus leegstaat (exclusief tijdelijke leegstand ivm herontwikkeling), uitgedrukt als percentage van het totaal aantal m2 bvo. Het percentage leegstand gemeentelijk vastgoed is maximaal 2,9%.

Bron: Gemeentelijke database

Type	2023	2025	2026	2027	2028
Realisatie	1,0%	-	-	-	-
Begroting PB 2025	-	2,9%	2,9%	2,9%	2,9%

Toelichting:
Het streven is om de volledige portefeuille in te zetten voor maatschappelijke activiteiten. De doelstelling daarbij is om maximaal 2,9% van het aantal verhuurbare vierkante meters leegstand te hebben. Over 2023 was er minder dan 1% leegstand (om precies te zijn: 0,76%).

Programma 1 Onderwijs, economie en arbeidsparticipatie

Bedragen x €1.000

Programma 1. Onderwijs, economie en arbeidsparticipatie	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Bijdragen aan maatwerk in spelen en leren (1.1)	**-12.292**	**-13.112**	**-14.096**	**-14.350**	**-14.605**
Beperken uitval in het onderwijs (1.2)	**-2.507**	**-2.493**	**-2.493**	**-2.493**	**-2.493**
Bevorderen van een beter vestigings- en ondernemersklimaat (1.3)	**-1.802**	**-1.348**	**-1.205**	**-1.077**	**-1.077**
Bevorderen groei werkgelegenheid (1.4)	**-373**	**-391**	**-391**	**-391**	**-391**
Stimuleren duurzame arbeidsparticipatie (1.5)	**-22.245**	**-20.827**	**-21.001**	**-21.074**	**-21.135**
Voorzien in noodzakelijke middelen van bestaan (1.6)	**-20.930**	**-20.990**	**-20.218**	**-19.405**	**-18.905**
Geraamd resultaat	**-62.453**	**-59.162**	**-59.405**	**-58.790**	**-58.606**

Programma 2 Samen leven en ondersteunen

Bedragen x €1.000

Programma 2. Samen leven en ondersteunen	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Bevorderen gezondheid, veiligheid en welbevinden (2.3)	**-2.087**	**-2.371**	**-2.257**	**-2.257**	**-2.245**
Bevorderen vroegtijdige, toegankelijke, passende en effectieve jeugdhulp (2.1)	**-81.741**	**-97.161**	**-94.596**	**-94.597**	**-94.097**
Bevorderen meedoen aan de samenleving en zelfstandig wonen (2.2)	**-43.250**	**-52.543**	**-53.745**	**-53.605**	**-53.614**
Geraamd resultaat	**-141.553**	**-152.075**	**-150.598**	**-150.459**	**-149.956**

Programma 3 Leefbaarheid, duurzaam en groen

Bedragen x €1.000

Programma 3. Leefbaarheid, duurzaam en groen	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Bevorderen duurzame ontwikkeling (3.1)	**4.395**	**2.972**	**3.402**	**3.292**	**3.538**
Behouden kwaliteit openbare ruimte (3.2)	**-37.996**	**-38.060**	**-36.711**	**-36.970**	**-37.348**
Geraamd resultaat	**-33.600**	**-35.088**	**-33.309**	**-33.678**	**-33.811**

Programma 4 Vrije tijd

Bedragen x €1.000

Programma 4. Vrije tijd	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Bevorderen laagdrempelig toegankelijke culturele en sportvoorzieningen (4.1)	**-18.295**	**-18.399**	**-16.869**	**-17.172**	**-17.220**
Bevorderen levendige stad (4.2)	**-7.837**	**-7.207**	**-6.546**	**-6.911**	**-6.911**
Geraamd resultaat	**-26.132**	**-25.605**	**-23.415**	**-24.082**	**-24.131**

Programma 5 Veiligheid

Bedragen x €1.000

Programma 5. Veiligheid	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Bevorderen van de veiligheid in de woning (5.1)	**267**	**-13**	**-13**	**-13**	**-13**
Bevorderen /behouden veiligheid en leefbaarheid in de wijk (5.2)	**-3.947**	**-3.237**	**-3.292**	**-3.306**	**-3.306**
Behouden veiligheid in de stad (5.3)	**-17.094**	**-18.307**	**-17.723**	**-17.816**	**-17.678**
Geraamd resultaat	**-20.289**	**-21.557**	**-21.028**	**-21.135**	**-20.997**

Programma 6 Dienstverlening en participatie

Bedragen x €1.000

Programma 6. Dienstverlening en participatie	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Continueren klanttevredenheid (6.1)	**-5.838**	**-4.828**	**-5.338**	**-5.205**	**-5.387**
Bevorderen van de participatie (6.2)	**-6.770**	**-6.435**	**-6.525**	**-6.225**	**-6.227**
Geraamd resultaat	**-12.609**	**-11.263**	**-11.863**	**-11.430**	**-11.614**

Programma 7 Inrichting van de stad

Bedragen x €1.000

Programma 7. Inrichting van de stad	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Bevorderen passende woonruimte voor iedere Zoetermeerder (7.1)	**-1.504**	**-976**	**-874**	**-872**	**-872**
Bevorderen vernieuwende en gewenste functies voor stad en regio (7.2)	**488**	**-1.088**	**-1.384**	**-1.591**	**-1.813**
Bevorderen kwaliteit van gebouwde omgeving en publieke ruimte (7.3)	**-1.967**	**-2.121**	**-2.229**	**-2.229**	**-2.229**
Behouden goede bereikbaarheid en bevorderen verkeersveiligheid (7.4)	**-1.098**	**-1.381**	**-1.166**	**-880**	**-899**
Overige (7.5)	**-1.754**	**-1.386**	**-1.429**	**-1.404**	**-1.412**
Geraamd resultaat	**-5.824**	**-6.952**	**-7.081**	**-6.976**	**-7.225**