

Bijlage College: producten en prestaties

Programma 1. Onderwijs, economie en Arbeidsparticipatie

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2018			Rekening 2018		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
1.1 - Bijdragen aan maatwerk in spelen en leren						
Onderwijshuisvesting	9.756	3.516	-6.240	9.637	3.424	-6.213
Lokaal onderwijsbeleid	2.121	1.174	-947	1.952	1.038	-914
Onderwijsachterstanden	2.706	1.740	-966	2.880	2.298	-582
Leerlingenvervoer	904	0	-904	940	4	-937
Totaal doelstelling	15.487	6.430	-9.057	15.409	6.764	-8.646
1.2 - Beperken uitval in het onderwijs						
Voortijdig schoolverlaten	1.131	365	-766	1.149	460	-689
Zorgstructuur onderwijs	457	109	-348	442	73	-369
Onderwijs-arbeidsmarkt/ volwasseneducatie	123	0	-123	216	50	-166
Totaal doelstelling	1.711	474	-1.237	1.807	583	-1.223
1.3 - Bevorderen van een beter vestigings- en ondernemersklimaat						
Economische ontwikkeling	1.550	761	-790	1.432	606	-826
Beheer warenmarkten	155	177	22	160	105	-55
Totaal doelstelling	1.706	938	-768	1.591	711	-881
1.4 - Bevorderen groei werkgelegenheid						
Economische ontwikkeling	336	15	-321	532	0	-532
Totaal doelstelling	336	15	-321	532	0	-532
1.5 - Stimuleren duurzame arbeidsparticipatie						
Onderwijs-arbeidsmarkt/ volwasseneducatie	631	481	-150	1.349	1.351	2
Participatie	12.817	215	-12.602	12.891	1.602	-11.289
Wet sociale werkvoorziening	7.922	0	-7.922	7.763	1.084	-6.679
Totaal doelstelling	21.370	696	-20.675	22.003	4.037	-17.967
1.6 - Voorzien in noodzakelijke middelen van bestaan						
Hoogwaardig handhaven	3.302	96	-3.207	3.153	76	-3.078
Inkomensondersteunende voorzieningen	57.584	45.943	-11.641	57.464	48.153	-9.311
Kwijtschelding van belastingen	1.459	0	-1.459	1.536	17	-1.518
Totaal doelstelling	62.345	46.038	-16.306	62.152	48.246	-13.907
Totaal programma	102.954	54.591	-48.363	103.495	60.340	-43.155

Prestatie-indicator

1.1 Bijdragen aan maatwerk in spelen en leren	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Leerwinst doelgroeppeuters VVE taal	58%	>50%	53%	ja	Monitor VVE Zoetermeer
Leerwinst doelgroeppeuters VVE rekenen	43%	>50%	47%	nee	Monitor VVE Zoetermeer
Leerwinst doelgroepkleuters VVE taal	49%	>50%	31%*	nee	Monitor VVE Zoetermeer

Leerwinst doelgroepkleuters VVE rekenen	42%	>50%	40%*	nee	Monitor VVE Zoetermeer
---	-----	------	------	-----	------------------------

*Vanaf schooljaar 2017/2018 worden de resultaten voor vroegschoolse educatie op een andere manier berekend. De behaalde leerwinst van de doelgroepkinderen VVE worden vanaf nu over een heel jaar berekend. De resultaten van de eindtoets worden vergeleken met de resultaten van de eindtoets van het jaar daarvoor. In voorgaande jaren berekenden wij de resultaten op basis van de middentoets en de eindtoets (half jaar). Er is gekozen voor de nieuwe methode om zo de ontwikkelingen gedurende een heel jaar in beeld te krijgen. Het percentage kleuters dat een meer dan gemiddelde leerwinst heeft behaald op het onderdeel taal is lager dan voorgaande jaren. Het betreffende schoolbestuur heeft geen reden gegeven voor de lagere score. Wellicht dat het verschil te maken heeft met de nieuwe berekening. Wij gaan met de betrokkenen in gesprek over deze daling in leerwinst. Het andere schoolbestuur heeft geen resultaatgegevens over de vroegschoolse educatie aangeleverd. Zij zijn overgestapt op een nieuw kindvolgsysteem en het is hen (nog) niet gelukt om de juiste gegevens uit het systeem te halen. Ook met hen gaan wij in gesprek over het aanleveren van de juiste gegevens.

Prestatie-indicator

1.2 Beperken uitval in het onderwijs	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Succesvolle plaatsing maatwerktraject	88,8%	85,0%	87,2%	ja	Jaarverslag Leerplicht / RMC

Prestatie-indicator

1.5 Stimuleren duurzame arbeidsparticipatie	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Aantal bijstandsuitkeringen in % van de Zoetermeerse beroepsbevolking	4,7%	4,6%	4,3%	ja	Suite4Sociaal Domein / CBS
% van de uitstroom dat binnen 1 jaar weer instroomt (terugvalpercentage)	25%	25,0%	14%	ja	Suite4Sociaal Domein

Prestatie-indicator

1.6 Voorzien in noodzakelijke middelen van bestaan	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Aantal unieke klanten dat bijzondere bijstand ontvangt	2.701	2.300	2618	ja	Suite4Sociaal Domein
Aantal personen met een Zoetermeerpas	12.373	11.500	10.696	nee	Suite4Sociaal Domein
Aantal personen met collectieve ziektekosten verzekering minima	5.012	5.100	5067	nee	Suite4Sociaal Domein / Azivo
Aantal unieke personen individuele inkomenstoeslag (voorheen langdurigheidstoeslag)	1.421	1.300	1453	nee	Suite4Sociaal Domein
Opgelegde maatregelen	142	350	95	nee	Suite4Sociaal Domein
Beperken instroom preventiequote	38%	40%	44%	ja	Suite4Sociaal Domein

Aantal opgelegde boeten	149	150	138	nee	Suite4Sociaal Domein
% van de doelgroep met Kwijtschelding *	63%	82%	63%	nee	Gemeentelijke administratie
Aantal fraudezaken	202	200	274	ja	Liaan
Aantal beëindigingen als gevolg van handhaving	96	90	97	ja	Suite4Sociaal Domein

*Doelgroepbepaling is moeilijk

Programma 2. Samen leven en ondersteunen

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2018			Rekening 2018		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
2.1 - Bevorderen opgroei-klimaat						
Jeugd en gezin	5.035	0	-5.035	4.857	52	-4.804
Totaal doelstelling	5.035	0	-5.035	4.857	52	-4.804
2.2 - Bevorderen zorg op maat voor jongeren						
Jeugd algemene voorziening	1.902	0	-1.902	1.989	0	-1.989
Jeugd voorzieningen	36.585	1.457	-35.128	46.607	1.436	-45.171
Totaal doelstelling	38.487	1.457	-37.030	48.595	1.436	-47.159
2.3 - Langer zelfstandig wonen						
Wmo individuele voorzieningen	14.569	1.716	-12.853	14.520	1.646	-12.874
Wmo maatwerkvoorzieningen	7.399	0	-7.399	7.373	2	-7.371
Wmo algemene voorziening	541	428	-113	658	524	-134
Totaal doelstelling	22.509	2.144	-20.365	22.551	2.172	-20.380
2.4 - Bevorderen gezondheid, veiligheid en welbevinden						
Opvang wmo	338	0	-338	326	0	-326
Gezondheidszorg	1.591	0	-1.591	1.597	0	-1.597
Totaal doelstelling	6.646	0	-6.646	6.267	10	-6.256
2.5 - Meedoen naar vermogen, ongeacht aard van de beperking						
Opvang wmo	156	31	-125	118	0	-118
Wmo algemene voorziening	7.465	0	-7.465	6.942	2	-6.940
Totaal doelstelling	7.621	31	-7.590	7.060	2	-7.058
Totaal programma	80.297	3.632	-76.665	89.330	3.673	-85.658

Prestatie-indicator

2.1 Bevorderen opgroei-klimaat	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Bereik basispakket JGZ	95%	87%	82% ¹	nee	Verantwoording JGZ
Aantal jeugdigen gezien door de Praktijkondersteuner Huisarts (POH)	-	-	755	n.v.t.	SGZ
Aantal jeugdigen begeleid door JGZ vanuit de voorziening 'doorzorg'	-	-	p.m.	n.v.t.	Verantwoording JGZ

¹Het bereik voor de leeftijdsgroep 0-4 jaar is 98%. Het percentage wordt voor de totale groep 0-19 jaar beïnvloed door een lager bereik in de leeftijdsgroep 4-19 jaar. Reden hiervoor is een tekort aan artsen en een vacature die lang onvervuld bleef. Inmiddels is het nodige inhaalwerk verricht.

Prestatie-indicator

2.2 Bevorderen zorg op maat voor jongeren	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Aantal kinderen op het primair onderwijs dat preventief gesteund wordt door het schoolmaatschappelijk werk	480	550	636	ja	Verantwoording aanbieder

Prestatie-indicator

2.3 Langer zelfstandig wonen	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
% cliënten dat (zeer) tevreden is over de kwaliteit van de Hulp bij het Huishouden (HH)	84	85	85	Ja	CEO
Aantal unieke klanten met een Wmo-maatwerkvoorziening	7.012	5.860	7.536	Nee	Gemeentelijke monitor Sociaal Domein
Aantal multiprobleem-huishoudens waar zorgcoördinatie is geweest ¹	-	120	77 ²	N.v.t.	Wijkzorg-netwerken
Aantal meldingen dat door Sociale wijkteams is opgepakt ³	-	100	70	N.v.t.	Wijkzorg-netwerken

¹ Zorgcoördinatie wordt geboden door een reeds bij het huishouden betrokken professional die, naast zijn taak vanuit de afgegeven indicatie, de coördinatie van het hele hulpaanbod op zich neemt. Vanaf mei 2018 werkt de gemeente via een pilot met procescoördinatoren. Zij coördineren het hulpverleningsproces in multiprobleem-huishoudens, daar waar het een reeds betrokken professional niet meer lukt. Dit zijn onafhankelijke coördinatoren die alleen sturen op het proces.

² Het aantal huishoudens dat is opgepakt door de procescoördinatoren. Het aantal is vanaf mei 2018.

³ In Zoetermeer zijn geen sociale wijkteams. Deze indicator zal worden aangepast. Hier wordt bedoeld: het aantal meldingen dat door het wijkzorgnetwerk is gedaan bij de gemeentelijke aanvoerders.

Prestatie-indicator

2.5 Meedoen naar vermogen, ongeacht aard van de beperking	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Aantal mensen dat gebruik gemaakt heeft van recreatieve dagbesteding	573	295	314	Ja	Gemeente
Aantal mensen dat gebruik gemaakt heeft van arbeidsmatige dagbesteding	97	96	81	Nee	Gemeente
Aantal mensen dat gebruik heeft gemaakt van cliëntondersteuning	1.470	1.320	1.154	Nee ¹	Palet Welzijn en MEE

¹ Onafhankelijke cliëntondersteuning is een vrij toegankelijke voorziening. Van tevoren kan niet met zekerheid worden ingeschat hoeveel mensen van de voorziening gebruik zullen maken.

Programma 3. Leefbaarheid, duurzaam en groen

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2018			Rekening 2018		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
3.1 - Bevorderen duurzame ontwikkeling						
Afvalinzameling	10.695	15.651	4.956	9.966	15.150	5.184
Milieubeleid	1.920	477	-1.443	1.359	435	-924
Saldi van kostenplaatsen directie stad (aiz)	0	0	0	127	0	-127
Totaal doelstelling	12.615	16.128	3.513	11.453	15.585	4.132
3.2 - Behouden aantrekkelijke & veilige openbare ruimte						
Openbare hygiene, ongediertebestrijding	58	0	-58	58	0	-58
Beheer en onderhoud van riolering	0	0	0	0	17	17
Algemeen beheer	1.978	126	-1.852	1.634	63	-1.571
Dagelijks beheer en klein onderhoud	16.864	685	-16.179	16.679	482	-16.197
Exploitaties	6.409	9.157	2.748	6.214	9.301	3.087
Groot onderhoud	6.545	849	-5.696	8.011	1.519	-6.493
Algemene baten en lasten stadsbeheer	-144	0	144	636	46	-590
Totaal doelstelling	31.710	10.817	-20.893	33.233	11.429	-21.804
Totaal programma	44.325	26.945	-17.380	44.686	27.014	-17.672

Prestatie-indicator

3.1 Bevorderen duurzame ontwikkeling	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Totaal aantal MW vermogen wind energie	9	12	9	nee	CO2-monitor, energieinbeeld, klimaatmonitor. databank.nl
Geïnstalleerd vermogen in zonne- en windenergie in MegaWh	-	26.000	18.000	nee	CO2-monitor, energieinbeeld, klimaatmonitor. databank.nl
Jaarlijks energieverbruik in Zoetermeer, energieverbruik gebouwde omgeving per inwoner in Giga-Joule (GJ)	-	30	31	nee	CO2-monitor, energieinbeeld, klimaatmonitor. databank.nl
Aandeel % duurzame energie (in Zoetermeer opgewekte energie)	-	5	5	ja	CO2-monitor, energieinbeeld, klimaatmonitor. databank.nl
Aantal te realiseren 0-op-de-meterwoningen koop en huur	-	400	200	nee	Gemeentelijke database
% uitgevoerde metingen ten behoeve van het Monitorings-programma biodiversiteit	100	100			Gezamenlijk verslag
Hoogte van de afvalstoffenheffing	€ 251,5	≤ € 251,5	€258,04	ja	Leges-verordening
% inwoners dat (zeer) tevreden is over de afvalinzameling	93%	≥ 93%	93%	ja	Omnibussenquête
Hoeveelheid gescheiden textiel per inwoner per jaar in kilogrammen	4	> 4	4	nee	Gemeentelijke database

Hoeveelheid gescheiden glas per inwoner per jaar in kilogrammen	17,5	> 17,5	17,5	nee	Gemeentelijke database
Hoeveelheid gescheiden oud papier en karton per inwoner per jaar in kilogrammen	42,5	> 42,5	38	nee	Gemeentelijke database
Hoeveelheid gescheiden PBD per inwoner per jaar in kilogrammen	7	> 7	7	nee	Gemeentelijke database
Hoeveelheid gescheiden GFT per inwoner per jaar in kilogrammen	54	> 54	56	ja	Gemeentelijke database

Afvalinzameling

De ambities op het gebied van afvalinzameling zijn niet allen gehaald. De stijging van de afvalstoffenheffing is, zoals beoogd, beperkt gebleven tot de jaarlijkse indexatie en de tevredenheid onder inwoners is gelijk gebleven op 93%. Het aantal kilogrammen gescheiden ingezameld oud papier per inwoner is aanzienlijk gedaald. Aangezien er geen grote wijzigingen hebben plaats gevonden op het gebied van de inzameling van deze afvalstroom is deze daling grotendeels te verklaren door de afname van het aantal krant en tijdschriftabonnementen en het papiergebruik in het algemeen. De hoeveelheid ingezameld textiel, glas en PBD zijn gelijk gebleven. De hoeveelheid ingezameld textiel en glas zijn de afgelopen jaren redelijk stabiel. De stabilisering van de inzameling van PBD, zelfs na optimalisatie van het huidige inzamelsysteem, is echter opvallend. Na een jarenlange stijging lijkt de piek bereikt van wat mogelijk is in te zamelen met het huidige systeem.

Prestatie-indicator

3.2 Behouden aantrekkelijke & veilige openbare ruimte	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Kwaliteitsniveau verharding	99%	100%	95%	ja	Quickscan
Kwaliteitsniveau groen	95%	100%	87%	nee	Quickscan
Kwaliteitsniveau meubilair	100%	100%	97%	ja	Quickscan
Kwaliteitsniveau verzorging	94%	100%	94%	ja	Quickscan

In de onderhoudscontracten met de aannemers is opgenomen dat 90% van het gedeelte dat op beeld wordt onderhouden, moet voldoen aan het minimaal gesteld beeld. De kwaliteit van de openbare is de resultante van een breed scala aan beheermaatregelen, die niet alleen te maken hebben het 'op beeld houden', maar ook in een vaste frequentie en soms ad hoc of dienstverlenend worden uitgevoerd.

Programma 4. Vrije tijd

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2018			Rekening 2018		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
4.1 - Bevorderen laagdrempelig toegankelijke culturele en sportvoorzieningen						
Exploitatie sportaccommodaties	7.059	5.568	-1.491	6.413	3.966	-2.447
Cultuur	6.956	0	-6.956	6.925	0	-6.925
Beeldende kunst in de openbare ruimte	374	105	-269	320	27	-293
Natuur- en milieu-educatieve voorzieningen	2.017	196	-1.821	2.311	254	-2.057
Welzijnsaccommodaties	4.175	5.468	1.293	3.848	4.994	1.145
Totaal doelstelling	20.582	11.337	-9.245	19.817	9.241	-10.576
4.2 - Bevorderen bruis						
Evenementen	846	0	-846	852	0	-852
Vrijetijds-, sport- en spelontwikkeling	1.380	65	-1.315	1.157	60	-1.097
Strategisch beleid sport	346	202	-144	362	166	-195
Cultuur	2.578	18	-2.560	2.543	0	-2.543
Beeldende kunst in de openbare ruimte	158	67	-91	170	77	-93
Monumentenbeleid	127	0	-127	198	0	-198
Totaal doelstelling	5.437	352	-5.084	5.282	304	-4.978
Totaal programma	26.018	11.689	-14.329	25.099	9.544	-15.554

Prestatie-indicator

4.1 Bevorderen laagdrempelig toegankelijke culturele en sportvoorzieningen	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Waardering evenementen	7,8	7,8	7,7	nee ¹	Omnibussenquête
Waardering bibliotheek	7,8	8,0	7,9	nee ¹	Omnibussenquête
Waardering CKC	7,9	8,0	7,9	nee ¹	Omnibussenquête
Waardering Boerderij	7,9	8,0	8,0	ja	Omnibussenquête
Waardering Stadstheater	7,9	8,1	8,0	nee ¹	Omnibussenquête
Waardering Stadsmuseum	7,2	7,0	7,0	ja	Omnibussenquête
Waardering Terra	7,5	7,6	7,4	nee ¹	Omnibussenquête
Waardering Filmhuis	7,8	7,5	7,5	ja	Omnibussenquête
Waardering ZFM	-	-	7,2	nvt ²	Omnibussenquête
Aantal bezoekers Monumentendag	-	500	nvt	nvt	Omnibussenquête
Waardering zwembaden	4,6	5,5	5,0	nee ³	Omnibussenquête

Waardering sportverenigingen	7,5	7,5	7,5	ja	Omnibussenquête
Waardering Stadsboerderijen	7,8	7,5	7,8	ja	Omnibussenquête

¹Het gaat hierbij om marginale verschillen met de streefcijfers en/of vergelijk met 2017 die niet toe te wijzen zijn aan duidelijke oorzaken.

²Dit onderdeel is pas vanaf 2018 opgenomen in de Omnibussenquête.

³Het streefcijfer zal vermoedelijk pas gehaald worden als er een nieuw zwembad gerealiseerd is.

Prestatie-indicator

4.2 Bevorderen bruis	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Aantal bezoekers stadsboerderijen (incl. wijktuinen)	386.402	375.000	367.051	nee ¹	Omnibussenquête
Aantal bezoeken bibliotheek	1.275.920	780.000	1.398.333	nvt ²	
Aantal uitleningen (fysiek en digitaal)	653.049	800.000	718.085	nee ³	
Aantal evenementen	68	69	71	ja	
CKC leerling contracturen	157.782	140.000	183.759*	ja	
Aantal bezoekers Boerderij	45.140	50.000	52.340	ja	
Aantal bezoekers Stadstheater	115.776	115.000	115.000	ja	
Aantal bezoekers Stadsmuseum	8.452	17.000	8.163	nee ⁵	
Aantal bezoekers Terra	13.545	22.000	9.779	nee ⁶	
Aantal bezoekers Filmhuis	4.904	5.500	6.284	ja	
Naamsbekendheid ZFM	75%	80%	nvt ⁷	nvt	Jaarverslagen Instellingen
Bezoeken wijkgerichte activiteiten kinderen	71.767	100.000	91.523	nee ⁸	
Bezetting gymnastieklokaal	931	1.250	827	nee ³	
Bezetting sportzaal	2075	2.500	2.071	nee ³	
Bezetting buitensport-accommodaties	100%	100%	100%	ja	
% sportdeelname van jongeren (< 30 jaar)	85%	84%	72%	nee ⁹	Gemeentelijke afdelingen
% sportdeelname van ouderen (> 65 jaar)	72%	75%	63%	nee ⁹	
CKC deelnemers	24.942	26.000	27.252 *	ja	

Aantal bezoekers wijk- en natuurtuinen (zie bezoekers stadsboerderijen)	20.497	nvt	nvt	nvt	
---	--------	-----	-----	-----	--

¹Deze lichte vermindering is waarschijnlijk veroorzaakt door de extreem warme zomer en de diverse verbouwingen op het dierendeel van het Buitenbeest

²Herin zijn zowel de bezoekers van de wijkvestigingen als die van het Stadhuis-Forum meegenomen. Het is niet mogelijk om het aantal bezoekers die specifiek voor de dienstverlening van de bibliotheek komen hieruit te filteren; ook de bezoekers voor samenwerkingspartners of de gemeente zijn hierin opgenomen. Er waren 562.087 digitale bezoekers.

³ In de beschikking voor 2018 is een streefcijfer van 680.000 uitleningen overeengekomen. Daar ligt het uiteindelijke aantal uitleningen ruim boven. Het genoemde streefcijfer in de gemeentelijke begroting komt niet overeen met de gemaakte afspraken met de Bibliotheek.

⁴ Deze gegevens zijn nog niet beschikbaar..

⁵ Het begrote aantal bezoekers van het museum was gebaseerd op feit dat het nieuwe museum al in 2018 open zou zijn. Daarnaast was het Stadsmuseum de laatste twee maanden van 2018 gesloten.

⁶ Het streefcijfer voor Terra is gebaseerd op het nieuwe concept in de nieuwe kunsthall in de voormalige Kwikfitlocatie. De verbouw is echter vertraagd en de oplevering vindt in 2019 plaats. Bovendien heeft Terra veel menskracht moeten inzetten voor een aantal ontwikkelingen rond het verhuisproces die buiten haar invloed lagen, waardoor in overleg besloten is het aantal activiteiten te beperken. Het vertrek van het Stadsmuseum uit de straat heeft ook een negatief effect op de bezoekersaantallen gehad.

⁷ Deze vraag is vervallen. Voor ZFM zijn vanaf 2018 nieuwe vragen opgenomen in de Omnibusenquête.

⁸ Met de 'Sportagenda 2017 en verder' is meer ingezet op het leggen van verbindingen en verenigingsondersteuning n plaats van simpelweg het uitvoeren van activiteiten. Dit gaat ten koste van het aantal bezoeken aan wijkgerichte activiteiten. In 2018 was er sprake van groei door onder andere een toename van wijk sportverenigingen en schoolsporttoernooien.

⁹ We zien een ogenschijnlijk ongunstige afwijking van sportdeelname onder de inwoners. Bij de vraag naar 'het aantal dagen dat men minimaal 30 minuten beweegt' zien we juist een ogenschijnlijk gunstige beweging. In 2017 gaf 18% aan op geen enkele dag in de week meer dan 30 minuten te bewegen. In 2018 is dit percentage gedaald naar 8%. Omdat dit een opvallende ontwikkeling is, vraagt dit om een toelichting. Dit valt waarschijnlijk te verklaren door het feit dat de vragen iets aangepast zijn om aansluiting te vinden op de aangepaste landelijke beweegrichtlijnen.

* voorlopig ingeschat

Programma 5. Veiligheid

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2018			Rekening 2018		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
5.1 - Bevorderen van de veiligheid in de woning						
Veiligheid en openbare orde	72	0	-72	17	0	-17
Totaal doelstelling	72	0	-72	17	0	-17
5.2 - Bevorderen /behouden veiligheid en leefbaarheid in de wijk						
Veiligheid en openbare orde	488	0	-488	342	0	-342
Handhaving openbare ruimten	1.301	56	-1.245	1.416	52	-1.364
Dienstverlening handhaving openbare orde	29	15	-13	11	6	-5
Totaal doelstelling	1.818	71	-1.747	1.769	58	-1.711
5.3 - Behouden veiligheid in de stad						
Vergunningen apv- en bijzondere wetten	407	103	-304	499	33	-466
Veiligheid en openbare orde	10.536	0	-10.536	10.164	1	-10.163
Opvang zwerfdieren	122	0	-122	122	0	-122
Handhaving wabo, apv en bijzondere wetten	1.498	28	-1.470	1.962	34	-1.927
Totaal doelstelling	12.563	131	-12.432	12.747	69	-12.679
Totaal programma	14.453	203	-14.251	14.533	127	-14.406

Prestatie-indicator

5.1 Bevorderen van de veiligheid in de woning	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Uitvoeren van voorlichtings-, subsidie- en /of handhavingsacties ter voorkoming en vermindering van criminaliteit	6	≥ 5	6	ja	Gemeente Zoetermeer
Aantal woningen beter beveiligd met behulp van subsidie	266	250	197	nee	Gemeente Zoetermeer
Het aantal personen met een tijdelijk huisverbod dat recidiveert	1	max. 2	1	ja	Konraad

Prestatie-indicator

5.2 Bevorderen /behouden veiligheid en leefbaarheid in de wijk	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Aantal aangepakte stille enge plekken	14	> 5	10	ja	Gemeente Zoetermeer
Aantal WAS teams	8	8	8	ja	Gemeente Zoetermeer

Prestatie-indicator

5.3 Behouden veiligheid in de stad	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Aantal RR handhavingsacties	4	4	4	ja	Gemeente Zoetermeer
Aantal Veilig stappen acties	5	> 6	3	nee	Gemeente Zoetermeer
Aantal aangepakte problematische jeugdgroepen	3	2	4	ja	Gemeente Zoetermeer
Schadebedrag jaarwisseling	€ 51.094	< € 100.000	€ 65.249	ja	Gemeente Zoetermeer
Aantal integrale controles in het kader van de Drank- en Horecawet	152	100	53*	nee	Gemeente Zoetermeer
Aantal milieu gerelateerde klachten	129	≤ 78	127	nee	Rapportage ODH
Controles conform controleplan preventie brandveiligheid	350	165	223	ja	Rapport VRH
Deelname gemeente Zoetermeer aan multidisciplinaire, regionale oefening	1	1	2	ja	Rapport VRH

* In verband met krapte op de arbeidsmarkt heeft het enige tijd geduurd voordat de beschikbare vacatureruimte ingevuld was. Per juli is er een nieuwe toezichthouder Drank – en horecawet in dienst getreden. Het aantal uitgevoerde controles strookt met de periode waarin deze controles uitgevoerd zijn (100 per jaar dus circa 50 per half jaar).

Programma 6. Dienstverlening en samenspraak

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde resultaat	Begroting 2018			Rekening 2018		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
6.1 - Continueren klanttevredenheid						
Basisregistraties ppl	774	0	-774	736	0	-736
Publieksplein	6.698	2.577	-4.122	6.556	2.399	-4.157
Wabo-vergunningen	2.541	1.408	-1.133	2.895	2.093	-802
Totaal doelstelling	10.012	3.985	-6.028	10.187	4.492	-5.695
6.3 - Overige						
Functioneren bestuur	2.690	0	-2.690	2.733	0	-2.733
Griffie	2.136	0	-2.136	2.102	2	-2.100
Algemene baten en lasten concern (progr.6)	-180	0	180	0	17	16
Totaal doelstelling	4.646	0	-4.646	4.835	18	-4.817
Totaal programma	14.658	3.985	-10.673	15.022	4.510	-10.512

Prestatie-indicator

6.1 Continueren klanttevredenheid	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
% telefonische bereikbaarheid Gemeentelijk Callcenter	86,6%	90,0%	90%	ja	CMS, Ringmaster
% antwoorden dat gemeentelijk callcenter in één keer goed beantwoordt of doorverbindt naar de juiste persoon	80%	80%	77%	nee	Key2KCC
% wachttijd bij een afspraak in de centrale hal van Publieksplein die binnen 5 minuten zijn afgehandeld	66%	95%	80%	nee	Orchestra
% Gegronde klachten t.o.v. totaal aantal klachten	21%	14%	24%*	nee	Key2Zaken
% Klachten binnen wettelijke termijn van zes weken afgehandeld	80%	92%	85%	nee	Key2Zaken
Waardering voor de informatievoorziening tijdens een vergunningaanvraag	7,1	7,0	6.6*	nee	Gemeente Zoetermeer

*Een kwart van de gegronde klachten betreft het niet-reageren op vragen, meldingen en aanvragen. Hier wordt extra aandacht aan besteed.

*Oorzaak van de lagere waardering bij de vergunningverlening kan gevonden worden in het stijgende aantal aanvragen, de toenemende complexiteit van aanvragen en te geringe capaciteit voor deze groei. Hier is in 2018 reeds actie op ondernomen. Zie hiervoor het Afrondend begrotingsvoorstel programmabegroting 2019.

Programma 7. Inrichting van de stad

Bedragen x € 1.000

Gerealiseerde totaal saldo van baten en lasten	Begroting 2018			Rekening 2018		
	U	I	Saldo	U	I	Saldo
7.1 - Bevorderen passende woonruimte voor iedere Zoetermeerder						
Ruimtelijke plannen en verkeer	90	0	-90	94	0	-94
Uitvoering volkshuisvestingsregelingen	252	95	-157	97	88	-10
Volkshuisvestingsbeleid	525	235	-290	612	227	-385
Woonwagenuisvesting	518	305	-212	248	21	-227
Totaal doelstelling	1.384	635	-749	1.051	336	-715
7.2 - Bevorderen vernieuwende en gewenste functies voor stad en regio						
Strategie en programmacoördinatie	605	233	-372	343	96	-247
Ruimtelijke plannen en verkeer	4.141	3.435	-706	2.999	2.290	-709
Grondexploitatie oosterheem	3.403	3.403	0	2.395	2.395	0
Grondexploitatie palenstein	4.638	4.638	0	1.537	1.537	0
Grondbedrijf algemeen	1.358	1.579	221	10.344	10.657	313
Grondbedrijf verspreide gronden en panden	500	500	0	248	248	0
Grondbedrijf projecten in voorbereiding	0	0	0	242	242	0
Grondbedrijf projecten in uitvoering	7.315	7.315	0	1.242	1.242	0
Overige financiële middelen	576	1.526	950	838	5.860	5.022
Alg. baten en lasten directie stad (bedrijfsv.)	205	150	-55	285	176	-108
Totaal doelstelling	22.741	22.779	38	20.473	24.744	4.271

7.3 - Bevorderen kwaliteit van gebouwde omgeving en publieke ruimte						
Ruimtelijke plannen en verkeer	1.334	29	-1.305	1.136	19	-1.117
Wabo-vergunningen	100	0	-100	186	0	-186
Woonwagenuisvesting	160	0	-160	0	0	0
Totaal doelstelling	1.594	29	-1.566	1.322	19	-1.303
7.4 - Behouden goede bereikbaarheid en bevorderen verkeersveiligheid						
Ruimtelijke plannen en verkeer	998	295	-703	823	108	-715
Totaal doelstelling	998	295	-703	823	108	-715
7.5 - Overige						
Vastgoedbeheer	1.627	1.880	253	1.660	1.964	304
Alg. baten en lasten directie stad (bedrijfsv.)	0	0	0	533	-6	-539
Saldi van kostenplaatsen directie stad	1.306	0	-1.306	1.487	0	-1.487
Totaal doelstelling	2.933	1.880	-1.053	3.680	1.957	-1.723
Totaal programma	29.650	25.618	-4.032	27.349	27.164	-185

Prestatie-indicator

7.2 Bevorderen vernieuwende en gewenste functies voor stad en regio	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Aantal vastgestelde bestemmingsplannen	2	5	5	Ja	Ruimtelijke plannen.nl

In 2018 heeft de raad in totaal vijf bestemmingsplannen vastgesteld. Het betreft de bestemmingsplannen 'Zilversterlocatie' en 'Berkelseweg 13-15 CRM Locatie', partiële herzieningen 'Stadscentrum Dorpsstraat locatie Monteverdi' en 'Palenstein, Van Duvenvoordepad' en de parapluerziening 'Parkeren en geluidgevoelige bestemmingen'.

Daarnaast heeft het college twee wijzigingsplannen vastgesteld, namelijk 'Noordelijke Bedrijventerreinen LPG-veiligheidszone tankstation Oostweg' en 'Kwadrant/vanTuyll sportpark/Brinkhage/Lansinghage LPG veiligheidszone tankstation Oostweg'.

Voor twee ontwikkelingen is afgeweken van het bestemmingsplan door middel van het doorlopen van een uitgebreide Wabo-procedure. Het resultaat hiervan is dat er een omgevingsvergunning is verleend voor vier woningen aan het Agaat en de aanleg van de Camping De Drie Morgen in de Nieuwe Driemanspolder.

Prestatie-indicator

7.5 Overige	Realisatie 2017	Begroting 2018	Realisatie 2018	Doel gehaald?	Bron
Leegstand gemeentelijke Vastgoedportefeuille	2,2%	< 3,0%	< 2,7%	Ja	Gemeentelijke database

De vastgoedportefeuille kende in 2018 een leegstand van minder dan 2,7%. Een groot deel van de leegstand wordt gevormd door een bewuste overcapaciteit aan onderwischuis-vesting. Binnen de onderwijsportefeuille is een bepaald percentage leegstand noodzakelijk om schommelingen in de leerlingenaantallen op te kunnen vangen. In de overige portefeuilles is geen of zeer beperkte leegstand aanwezig.