

PROGRAMMA 4: BURGER EN BESTUUR



Veenendaal maakt
plaats voor jou

Thema I: Dienstverlening (extern)

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

I.a. De eerstelijns dienstverlening is klant-, service- en oplossingsgericht, waardoor er balans is tussen efficiënte inrichting en klantbeleving.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

I.a.1. Jaarlijks worden balie en telefonie gemeten op bereikbaarheid (telefonie), toegankelijkheid (balie, o.a. openingstijden), middels een klanttevredenheidsonderzoek.

Inhoud

In 2019 en 2020 zijn in totaal 4 klanttevredenheidsonderzoeken ten behoeve van de tweejarige pilot werken op afspraak binnen het KCC uitgevoerd. Voor 2021 staan daarom geen klanttevredenheidsonderzoeken gepland.

Overweging: In het kader van Het Kantoor van de Toekomst/Het Veens Nieuwe Werken en de hiervoor te faciliteren mobiele telefoons en laptops kan de directie overwegen een gemeente breed klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren.

Aandachtspunten daarbij kunnen zijn: uniforme beantwoording binnen de teams/functies en telefonische bereikbaarheid monitoren middels een nulmeting en later een vergelijkend onderzoek.

Planning

Geen kwaliteitsonderzoeken gepland in 2021. Indien hiervoor aanleiding is kan dit worden opgepakt binnen het beschikbare budget.

I.a.2. Signalen die hieruit voortkomen onderzoeken en waar mogelijk oppakken om het doel op de dienstverlening te bereiken.

Inhoud

In het 2e kwartaal van 2021 heeft geen klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Deze staat ook niet gepland voor 2021.

De bij het Klantcontactcentrum ontvangen signalen van klanten over de website, webformulieren, telefonie, balie en chatbot zijn opgepakt en teruggekoppeld aan de klant binnen de afhandelingstermijn. Afstemming met communicatie/Medialab heeft plaatsgevonden. Daar waar mogelijk en bij gegronde signalen zijn kleine structurele of incidentele wijzigingen doorgevoerd.

Planning

Geen geplande aanpassingen aangezien er geen klanttevredenheidsonderzoeken gepland staan voor 2021. Daar waar mogelijk en bij gegronde signalen worden kleine structurele of incidentele wijzigingen doorgevoerd. In geval van grote aanpassingen wordt gekeken of uitvoeren binnen bestaande formatie en budget toereikend is.

I.a.3. Meten klantwaardering door middel van o.a. dashboard, klanttevredenheids- of CES-onderzoeken.

Inhoud

In maart 2021 zijn team KCC en team Communicatie gestart met de live chat naast de chatbot, de virtuele medewerker Bo op de website. In het tweede kwartaal zijn in totaal 2279 gesprekken gevoerd waarvan 1056 door de chatbot (1e kwartaal 900) en 1223 via de live chat (1e kwartaal 400). De live chats betroffen allen vragen waarop de

chatbot geen antwoord had en zijn door medewerkers beantwoord. Het doel voor 2021 is chatbot Bo intelligenter maken door meer vraag antwoord combinaties toe te voegen op basis van de live chat gesprekken.

In het tweede kwartaal hebben geen onderzoeken plaatsgevonden.

■ **Planning**

De doorontwikkeling van de chatbot en de live chat is in april gestart en wordt voort gezet gedurende 2021.

1.a.4. Innovatieve service aanbieden via digitaal loket, de balie en telefonie aan onze klanten (particulieren, bedrijven en instellingen).

■ **Inhoud**

Over het tweede kwartaal zijn geen bijzonderheden of vernieuwingen te melden, op het incidenteel functioneel bijstellen na en de lopende doorontwikkeling van de chatbot en live chat. De landelijke ontwikkelingen worden gevolgd.

■ **Planning**

Het volgen van landelijke ontwikkelingen is een continue proces. Momenteel geen noodzakelijke ontwikkelingen op te pakken. Indien aan de orde zal een planning worden opgesteld.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

1.b. We streven naar steeds meer zelfregie voor de klant om zijn zaken met de gemeente (digitaal) zelf te kunnen regelen.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

1.b.1. Pilot 'Werken op afspraak' voortzetten

■ **Inhoud**

De tweejarige pilot 'werken op afspraak' is eind 2020 succesvol afgerond en na akkoord van het college als definitieve dienstverlening voortgezet per 1 januari 2021. Het heeft een grote bijdrage geleverd aan de voortzetting van de dienstverlening in coronatijd (sinds maart 2020 tot heden). Klanten en medewerkers voelen zich veilig door de afhandeling op afspraak en de getroffen maatregelen zoals kuschermen, looproutes, 1,5 meter afstand en desinfectiegel bij de entree. Ondanks de landelijke versoepelingen blijven deze maatregelen gehandhaafd. Het dragen van een mondkapje in de publiekshal is niet meer verplicht.

■ **Planning**

Afgerond.

1.b.2. Optimaliseren van de 24/7 digitale dienstverlening aan inwoners en bedrijven en waar mogelijk aansluiten bij de landelijke projecten.

■ **Inhoud**

Dit punt is vergelijkbaar met 1.a.4. Optimaliseren digitale dienstverlening t.b.v. onze klanten op alle kanalen; telefonie, digitaal en balie. Landelijke ontwikkelingen worden

gevolgd en daar waar noodzakelijk en (financieel) mogelijk wordt aangehaakt of een systeem aangeschaft.

Pilot Medialab is een samenwerking met KCC en communicatie ten behoeve van uniformiteit in beantwoording, snel schakelen in informatievoorziening en tijdige beantwoording van de diverse klantkanalen telefonie, social media (Facebook, Twitter en Instagram) en live chat. Het Medialab is ondersteunend aan de organisatie en vanwege het communicatieve en signalerende karakter.

■ Planning

De evaluatie van de pilot Medialab heeft in het directieoverleg plaatsgevonden in mei 2021. Enkele verduidelijkingsvragen worden uitgewerkt en in een gesprek met de directie toegelicht in het derde kwartaal.

I.b.3. Meten van gebruik webformulieren.

■ Inhoud

In het eerste kwartaal valt het volgende op in het klantgebruik van de webformulieren:

- 9.596 paginaweergaves voor de afspraakmodule (1e kwartaal 6881) waarvan 4533 (1e kwartaal 3259) geplande afspraken en 3838 (1e kwartaal 2738) daadwerkelijk plaatsgevonden aan de balie. Het tussentijds afhaken kan meerdere redenen hebben. Het belangrijkste is dat mensen vragen hebben ten aanzien van de persoonlijke situatie en daarom kozen telefonisch een afspraak te maken (1262 keer) of te wachten met digitaal een afspraak te plannen.
- In het tweede kwartaal kwam 13% van de klanten niet opdagen en gelijk gebleven aan het eerste kwartaal.
- 615 klanten meldden zich te laat binnen waarvan het merendeel geholpen kon worden vanwege de margetijd.
- Het formulier melding/vraag is 1480 keer bekeken (79 meer dan in het eerste kwartaal).
- Het formulier verhuizing is 1883 keer gestart (1e kwartaal 2113) en door 50,64% voltooid. Het tussentijds afhaken kan meerdere redenen hebben. Het belangrijkste is dat een verhuizing binnen een maand voor de verhuisdatum tot 5 dagen erna doorgeven kan worden. Eerder is wettelijk niet toegestaan.

■ Planning

Geen planning van toepassing.

Thema II: Burger en samenwerking

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

II.a. Veenendaal zet zich (ook) in 2021 in voor de verdere ontwikkeling van de regio Foodvalley.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

II.a.1. Veenendaal levert een (ambtelijke) bijdrage aan het in de tweede helft van 2020 en in 2021 binnen de regio invulling geven aan de Regiodeal Foodvalley.

■ Inhoud

Veenendaal levert een (ambtelijke) bijdrage aan het in de tweede helft van 2021 en 2022 binnen de regio invulling geven aan de Regiodeal Foodvalley.

■ Planning

Verloopt volgens planning.

II.a.2. Naar verwachting wordt eind 2020 een geactualiseerde strategische agenda Foodvalley vastgesteld. Daarna vindt actualisatie van de uitvoeringsagenda plaats. Veenendaal levert daaraan zijn bijdrage.

■ Inhoud

Eind 2020 is de geactualiseerde Strategische Agenda Foodvalley (2020-2025) vastgesteld. De komende jaren wordt in Triple Helix-verband vorm gegeven aan de uitvoering van deze Strategische Agenda. Veenendaal levert hieraan zijn bijdrage.

■ Planning

Verloopt volgens planning.

II.a.3. Als onderdeel van de gemeenschappelijke regeling geeft Veenendaal mede invulling aan de overheidsgeleding van de Triple Helix regio Foodvalley (3 O's: overheid, onderwijs, ondernemingen)

■ Inhoud

Als onderdeel van de gemeenschappelijke regeling geeft Veenendaal mede invulling aan de overheidsgeleding van de Triple Helix regio Foodvalley (3 O's: overheid, onderwijs, ondernemingen). Begin 2020 is deze Triple Helix Foodvalley overgegaan in de Economic Board Foodvalley.

■ Planning

Verloopt volgens planning.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

II.b. Vanuit organisatie en bestuur is doorlopende aandacht voor bestuursstijl en bestuurscultuur.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

II.b.1. Wij geven blijvend aandacht aan participatie door inwoners, bedrijven en instellingen bij de voorbereiding van beleid en activiteiten. In 2021 geven we daar concrete invulling aan bij onder andere Omgevingsvisie, -plan, etc.

■ Inhoud

In juni 2021 is het implementatieplan Participatie Veenendaal aangeboden aan de gemeenteraad. De Visie op Participatie Veenendaal en het Veens stappenplan Participatie, vastgesteld door de gemeenteraad waren het vertrekpunt voor dit implementatieplan participatie Veenendaal. Deze documenten vormen samen een duidelijke visie en een meer gestructureerde werkwijze van participatie in Veenendaal.

De Omgevingswet wordt naar verwachting 1 juli 2022 ingevoerd. Alle medewerkers, die gaan werken volgens de nieuwe Omgevingswet, willen we voor 2022 getraind en goed voorbereid hebben.

■ Planning

Het college van B&W heeft in mei 2021 een besluit genomen over het implementatieplan Participatie Veenendaal.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

II.c. Veenendaal is een betrouwbare samenwerkingspartner.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

II.c.1. We geven blijvend invulling aan de scharnierfunctie van Veenendaal in de Regio FoodValley en tussen de provincies Utrecht en Gelderland.

■ Inhoud

De scharnierfunctie blijft onverkort van kracht. Er is structureel overleg met de provincie Utrecht en de twee andere Utrechtse Foodvalley-gemeenten Renswoude en Rhenen over adequate belangenbehartiging in de regio.

■ Planning

Verloopt volgens planning.

II.c.2. We richten ons op Renswoude en Rhenen, maar zeker ook op de andere (buur)gemeenten zoals Ede, Wageningen, Woudenberg en Scherpenzeel.

■ Inhoud

De samenwerkingsverbanden worden conform de overeenkomsten voortgezet. Er vindt geregeld overleg plaats om de overeenkomsten te evalueren en waar nodig te actualiseren.

■ Planning

Planning verloopt conform afspraken.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

II.d. Adequate sturing en controle ten aanzien van verbonden partijen waarin de gemeente Veenendaal deelneemt.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

II.d.1. De door de gemeenteraad vastgestelde Kadernota Verbonden partijen wordt gelijk voorgaande jaren ook in 2021 gemonitord en zo nodig geactualiseerd.

■ Inhoud

Geen wijzigingen ten opzichte van de begroting te melden.

■ Planning

Geen wijzigingen ten opzichte van de begroting te melden.

Thema III: Veiligheid samenleving

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

III.a. Inwoners/ondernemers zijn zich bewust van cybercriminaliteit en nemen voldoende maatregelen om dit te verminderen.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

III.a.1. Inzetten op preventie en bewustwording van de digitale dreiging naar bewoners, ondernemers en het maatschappelijk middenveld

Inhoud

De uitvoering verloopt zoals beschreven in het Uitvoeringsplan IVP 2020-2021. Vanwege de coronacrisis is het aanbod aan trainingen voor ondernemers en inwoners alleen online mogelijk. We hebben geen zicht op de deelname aan deze trainingen vanuit Veenendaal. Voor scholen zijn er aparte lesprogramma's beschikbaar zoals Hackshield en Cyber24.

Planning

Uitvoering verloopt volgens planning.

III.a.2. Het bevorderen van een goede registratie waardoor de zichtbaarheid wordt vergroot en opsporing meer prioriteit krijgt

Inhoud

Het gaat hier om een registratie van cybercriminaliteit. De uitvoering vindt plaats zoals beschreven in het Uitvoeringsplan 2021-2022.

Planning

Uitvoering verloopt volgens planning.

III.a.3. We sluiten aan bij landelijke en regionale initiatieven met als doel de cyberweerbaarheid te vergroten

Inhoud

In het Uitvoeringsplan IVP 2021-2022 zijn de acties beschreven die we uitvoeren samen met de andere gemeenten uit het basisteam Heuvelrug (Rhenen, Renswoude, Wijk bij Duurstede, Utrechtse Heuvelrug). Daarnaast maken we gebruik van het aanbod vanuit Bureau Regionale Veiligheidsstrategie (RVS) en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Tenslotte wordt het onderwijsaanbod groepsinterventies 'omgaan social engineering' voor groepen 7 en 8 (basisonderwijs) op haalbaarheid onderzocht. Dit lesprogramma wordt ontwikkeld in een publiek-private samenwerking met de Cybercampus, Gemeente Veenendaal, RVS (Bureau Regionale Veiligheidsstrategie), Universiteit Twente en de (studenten van de) ICT opleiding CHE (Christelijke Hogeschool Ede).

Planning

Uitvoering verloopt volgens planning.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

III.b. In 2021 als 1 overheid de vervolgstap maken naar een effectieve aanpak van ondermijnende criminaliteit in Veenendaal.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

III.b.1. Inzicht krijgen in ondermijnende activiteiten en de factoren die het voor criminelen aantrekkelijk maken zich te vestigen

Inhoud

Vanuit de literatuur en vanuit de controles krijgen we hier steeds meer zicht op. Vanwege de coronacrisis vinden er op dit moment minder controles plaats. We willen de ondermijnende activiteiten en de risicofactoren daarom ook meer inzichtelijk maken via datagedreven werken. Hiervoor zoeken we samenwerking met datalab, VNG, Regionale Informatie en Expertise Centrum (RIEC) en andere gemeenten, die ook bezig zijn met soortgelijke projecten. We zijn hiervoor afhankelijk van de data die we kunnen ontsluiten en de data die we mogen ontsluiten. Het eerste is een organisatiebrede ontwikkeling binnen de opgave informatiesamenleving. Voor het tweede wordt een Privacyprotocol informatiedeling bij ondermijning opgesteld en een DPIA (data protection impact assessment) uitgevoerd.

Planning

Verloopt conform planning.

III.b.2. Intensiveren van samenwerking met 4 Heuvelruggemeenten waardoor we criminele samenwerkingsverbanden aanpakken en als 1 overheid naar buiten treden.

Inhoud

De samenwerking met de andere gemeenten binnen het basisteam Heuvelrug is geëvalueerd. De gezamenlijke activiteiten bij de aanpak van ondermijning staan in het Uitvoeringsplan IVP Heuvelrug en zijn ook verwerkt in de Tussenevaluatie Ondermijning in Veenendaal: Van beeld naar aanpak.

Planning

Verloopt conform planning.

III.b.3. Zorgen dat het instrumentarium voor de aanpak van ondermijning en drugsproblematiek op orde is. Hiervoor nieuwe wetgeving (bijv. Bibob) implementeren, handhaven en uitvoeren o.a. door integrale controles

Inhoud

De raad heeft de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) zodanig gewijzigd dat deze op dit moment ondermijningsproof gemaakt is. Voor de Wet BIBOB (Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur) zijn we de mogelijkheden aan het onderzoeken om de toepassing van deze wet in te bedden in het inkoopproces bij onder andere zorgcontracten.

Planning

Verloopt conform planning.

III.b.4. Bestuurlijke, maatschappelijke weerbaarheid vergroten door (daar waar mogelijk samen met de andere 4 heuvelruggemeenten) bijeenkomsten en trainingen te organiseren.

Inhoud

Vanwege de coronacrisis zijn veel trainingen op dit moment alleen online mogelijk. Meerdere collega's hebben ook gebruik gemaakt van online trainingen. In samenwerking met het Regionale Informatie en Expertise Centrum (RIEC) is er een

weerbaarheidsscan en een veilig werken scan gedaan. Samen het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) en de andere gemeenten uit het basisteam zijn we op zoek naar de mogelijkheden om ook voor de samenleving bijeenkomsten te organiseren. Daarnaast wordt er gewerkt aan de website veilig.veenendaal.nl waar ook veel informatie op vindbaar zou moeten zijn en gebruiken we de actualiteit om via social media aandacht te vragen voor het tegengaan van ondermijning.

■ Planning

Gedurende de looptijd van het Integraal Veiligheidsplan (IVP) en het plan van aanpak "Ondermijning in Veenendaal: van beeld naar aanpak", willen we dergelijke bijeenkomsten en trainingen organiseren. De coronamaatregelen bepalen wanneer er ook weer een fysieke bijeenkomst kan plaatsvinden.

III.b.5. Specifiek voor het onderwerp drugs zetten we ook voorlichting in gericht op jongeren met betrekking tot gebruik en handel en ontwikkelen we interventies om te zorgen dat jongeren stoppen met de handel in drugs.

■ Inhoud

Er wordt gewerkt aan een voorlichtingslijn binnen het primair en het voortgezet onderwijs over drugs met de combinatie gezondheidsrisico's én de criminele wereld achter drugs. Daarnaast willen we informatie over de risico's van drugsgebruik, de drugshandel en de signalen opnemen in de website veilig.veenendaal.nl.

■ Planning

Verloopt conform planning.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

III.c. De kans op High Impact Crime (woninginbraken, overvallen, snel-, of plof- en ramkraken) in Veenendaal verminderen.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

III.c.1. De meldingsbereidheid en de heterdaadkans vergroten door het stimuleren van burgerparticipatie (bv Burgernet en Whatsappbuurtpreventie voor criminaliteit en het bekendmaken van de meldcode voor huiselijk geweld)

■ Inhoud

Er zijn vanwege corona geen bijeenkomsten georganiseerd voor WhatsApp beheerders, deze zijn digitaal op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Via social media zijn beide thema's meermaals onder aandacht gebracht en de digitale WhatsApp kaart wordt goed bezocht. Burgernet en Meldcode huiselijk geweld lopen conform planning. Burgernet wordt momenteel landelijk doorontwikkeld.

■ Planning

In het najaar verwachten we weer fysieke bijeenkomsten met bewoners te organiseren om zodoende burgerparticipatie op gebied van veiligheid te vergroten. We organiseren hiervoor o.a. een Week van de Veiligheid in week 41.

III.c.2. Inventariseren van risicolocaties voor ram-, plof- en snelkraken en uitvoeren van gerichte maatregelen op deze locaties

■ Inhoud

Straatovervallen zijn toegevoegd aan deze maatregelen. In samenwerking met de politie zijn meerdere inventarisaties uitgevoerd. De overvallen blijven een belangrijk aandachtspunt voor gemeente en politie, o.a. met de inzet van extra gerichte surveillances. Er wordt een plan uitgewerkt voor de inzet van tijdelijk, mobiel cameratoezicht op risicolocaties.

■ Planning

Inventarisaties en uitvoeringsmaatregelen verlopen conform planning.

III.c.3. Ondernemers en personeel bewust maken van hun veiligheidssituatie door training en bijeenkomsten en de nazorg overvalscan bij getroffen ondernemers aanbieden.

■ Inhoud

Er zijn vanwege corona geen bijeenkomsten en trainingen georganiseerd, wel zijn er bij meerdere ondernemers veiligheidsscans uitgevoerd vanuit de aanpak bedrijfsovervallen.

Als alternatief worden er digitale trainingen aangeboden aan de sectoren welke het meeste risico lopen op overvallen.

■ Planning

In mei hebben vijf digitale overvalstrainingen voor supermarktpersoneel plaatsgevonden, het animo hiervoor was bijzonder groot. In het najaar worden er daarnaast fysieke trainingen georganiseerd.

III.c.4. Voorkomen van heling door ondernemers te wijzen op hun verantwoordelijkheden en door de handhaving van het Digitaal opkopersregister (DOR)

■ Inhoud

Met de sluiting van detailhandel en de strenge coronamaatregelen zijn er geen fysieke controles geweest bij opkopers van tweede hands goederen. In plaats van fysiek worden de registers nu enkel digitaal gecontroleerd.

■ Planning

In het najaar verwachten we weer fysieke controles te kunnen uitvoeren en worden alle opkopers van tweedehands goederen alsnog gecontroleerd.

III.c.5. Het verbeteren van een integrale persoonsgerichte aanpak van de daders van HIC door het inzetten van het bestuursrechtelijke instrumentarium.

■ Inhoud

Het standaard inzetten van een bestuurlijk instrumentarium bij (veel)plegers van High Impact Crimes is steeds meer geborgd binnen de organisatie. Zo krijgen woninginbrekers met inbraakgereedschap standaard een last onder dwangsom inbrekerswerktuig en worden zij direct aangemeld voor de PGA (persoonsgerichte aanpak). Samen met onze juristen kijken we naar de inzet van andere bestuurlijke maatregelen, zoals de gebiedsontzegging.

■ Planning

Verloopt conform planning.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

III.d. In de samenleving is er begrip voor elkaar en tolerantie waarbij er geen plek is voor extreem gedachtegoed en parallelle samenlevingen.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

III.d.1. Netwerken in de samenleving te versterken met als doel om polarisatie te signaleren en tegen te gaan.

Inhoud

In het eerste half jaar van 2021 is geïnvesteerd in extra verbinding en samenhang binnen het professionele netwerk en het verstevigen van de informatiepositie. Daarnaast wordt door middel van trainingen ingezet op bewustwording, signalering en het handelingsperspectief bij professionals in het veiligheids-, zorg- en sociaal domein. Die trainingen worden voorbereid en in het najaar gerealiseerd. In het kader van bewustwording en weerbaarheid kijken we op dit moment specifiek naar hoe we de verbinding met scholen op dit thema kunnen versterken en wat daarin nodig is. Net als voorgaande jaren onderhouden we de contacten in de samenleving en kijken we in samenwerking met een gespecialiseerd adviesbureau wat actuele ontwikkelingen voor onze inzet en aanpak betekenen. Daarbij geldt dat de focus vanuit veiligheid ligt op het tegengaan van polarisatie die kan leiden tot risico's voor de openbare orde en veiligheid. Daar waar signalen of vermoedens zijn, staat veiligheid aan de lat. Het breder investeren op verbinding, sociale cohesie, inclusie en participatie moet in samenwerking met de wijkteams en het sociaal domein worden opgepakt. We zetten in op het versterken van die bredere inzet en zoeken naar hoe dat structureel vorm kan krijgen.

Planning

De ondernomen activiteiten en inspanningen op dit punt lopen goed.

III.d.2. Samen met onze samenwerkingspartners ontwikkelen we interventies om extreem gedachtegoed en creëren van parallelle samenlevingen aan te pakken. 1) Het voeren van de dialoog, 2) Confronteren en aanspreken en 3) Verstoren en handhaven.

Inhoud

We trekken nadrukkelijk op met samenwerkingspartners. Niet alleen om onze informatiepositie te vergroten maar ook om de vertaling te maken naar een concrete (lokale) aanpak. Vanwege o.a. de aard van de thema's en problematiek is dat best complex. We werken op lokaal niveau goed samen, hebben een goed lopend casusoverleg, maar richten ons ook op de verbinding met andere gemeenten die tegen dezelfde problematiek aanlopen en de korte lijnen met een aantal regionale en landelijke actoren en organisaties.

We kijken continu naar de actuele situatie en naar welke inzet op de drie sporen passend en nodig is. Bij elke vorm van polariserend en/of extremistisch gedrag gaan we het gesprek aan, pakken we onrechtmatige of strafbare uitingen aan en stimuleren we gedrag dat onderling gewenst is ten behoeve van het goed functioneren van de democratische rechtsorde en onze samenleving.

Planning

Het ontwikkelen van interventies en/of het vertalen ervan naar een lokale aanpak vordert gestaag. Het is complexe thematiek waarbij nuance en zorgvuldigheid belangrijk zijn.

Feiten en ontwikkelingen	Raming 2021	Raming 2022	Raming 2023	Raming 2024
Lasten				
0.1A - Bestuur	76	49	0	0
0.2 - Burgerzaken	-80	80	0	0
1.2 - Openbare orde en veiligheid	85	0	0	0
Totaal Lasten	81	129	0	0
Baten				
0.2 - Burgerzaken	-65	-65	-65	-65
Saldo van baten en lasten	-146	-194	-65	-65
Onttrekkingen				
0.10D - Mutaties reserves Burger en Bestuur	0	80	0	0
Stortingen				
0.10D - Mutaties reserves Burger en Bestuur	80	0	0	0
Saldo mutaties reserves	-80	80	0	0
Totaal 2e bestuursrapportage	-226	-114	-65	-65

Toelichtingen financiële ontwikkelingen

Lasten

0.1 - Bestuur (hogere lasten € 76.000): Binnen de griffie is sprake van een toename in de werkvoorraad. Dit wordt deels veroorzaakt door de ambitie van de raad en de griffie, maar ook door de vraagstukken die de raad betreffen. Deze vraagstukken komen voort uit de gemeente, maar ook vanuit de regio. En rond de wat grotere vraagstukken zitten vaak ook veel overleg momenten en extra vergaderingen. Kijkend naar het lopende en komende jaar komen er weer veel extra werkzaamheden op de griffie af zoals: vergaderwijze (fysiek of digitaal), regionale ruimtelijke ontwikkelingen, werving nieuwe griffier, inwerken interim en nieuwe griffier, verkiezingen (inwerkprogramma en opkomstbevordering) etc. Met de werkgeverscommissie is afgesproken dat voor de periode 1 september 2021 tot en met 9 juli 2022 een interim raadsadviseur voor 32 uur per week wordt ingehuurd.

Daarnaast wordt er, door het vertrek van de griffier, tot 1 januari 2022 een interim griffier ingehuurd. Deze (extra) kosten worden hier ook opgevoerd. In totaal is er in 2021 € 76.000 en in 2022 € 49.000 extra benodigd.

De werkgeverscommissie van de raad heeft deze ontwikkelingen afgestemd met de fractievoorzitters.

0.2 - Burgerzaken (lagere lasten € 80.000): In de huidige begroting zal dit jaar € 80.000 van het budget verkiezingen niet besteed worden. Voorgesteld wordt om dit bedrag via de reserve verkiezingen over te hevelen naar 2022 voor de verwachte kosten van de gemeenteraadsverkiezingen in dat jaar.

1.2 - Openbare orde en veiligheid (hogere lasten € 85.000): Na ruim anderhalf jaar werken binnen het Zorg & Veiligheidsdomein in coronatijd, is duidelijk dat dit zorgt voor een toename van complexe casuïstiek en extra werkdruk binnen het Interventieteam. Hierbij kan gedacht worden aan, onder andere, de overlast die ontstond, bleef bestaan of escaleerde doordat woningcorporaties langere tijd niet over mochten gaan tot ontruiming, de opnamestop bij de verschillende maatschappelijke opvangen, toename van zorg- & veiligheidsissues binnen lopende en nieuwe casuïstiek door afname van face to face contact, schrijnende casuïstiek binnen kwetsbare gezinnen en huiselijk geweld en kindermishandeling en de steeds verder oplopende wachtlijsten binnen de (kinder- en jeugd-) GGZ. Dit heeft er toe geleid dat we binnen het Interventieteam lopende begeleidingstrajecten hebben moeten intensiveren, een langere doorlooptijd hebben gekregen dan wel nieuwe trajecten met spoed opgestart (moesten) worden om (verdere)

escalaties te voorkomen. De balans op de helft van het jaar 2021 opmakend, is duidelijk te zien dat er exponentiële stijging is van de intensieve begeleidingstrajecten voor complexe en schrijnende casuïstiek en de hiermee samengaannde kosten. Dit heeft als consequentie dat er op dit moment reeds een overschrijding is van het budget. Alle extra gemaakte kosten, de gehele overschrijding is direct te relateren aan de coronacrisis. Gezien de lange wachtlijsten binnen de (kinder- en jeugd-) GGZ, de onvoorspelbare consequenties ten aanzien van zorg en veiligheids casuïstiek die de nasleep van deze coronaperiode nog met zich mee zal gaan brengen, zorgt er eveneens voor dat de verwachting is dat ook extra inzet voor, in ieder geval volgend jaar, noodzakelijk zal zijn om te kunnen voldoen aan de ernst en complexiteit van de casuïstiek.

Baten

0.2 - Burgerzaken (lagere baten € 65.000): in de gemeentelijke begroting is structureel € 165.000 aan inkomsten geraamd voor 'gemeenteleges burgerzaken'. Het gaat dan o.a. om leges i.v.m. huwelijken, waarmerken kopie, legalisatie handtekening en uittreksels BRP. In de afgelopen jaren bedroegen de werkelijke inkomsten afgerond € 100.000. De verwachting is dat de werkelijke opbrengst ook in 2021 en de komende jaren afgerond € 100.000 zullen bedragen. Daarom wordt voorgesteld wordt om de inkomsten 'gemeenteleges burgerzaken' structureel met € 65.000 te verlagen zodat meerjarig sprake is van een realistische raming voor dit onderdeel.

Reservemutatie

Egalisatiereserve verkiezingen (hogere lasten € 80.000): In de huidige begroting zal dit jaar € 80.000 van het budget verkiezingen niet besteed worden. Voorgesteld wordt om dit bedrag via de reserve verkiezingen over te hevelen naar 2022 voor de verwachte kosten van de gemeenteraadsverkiezingen in dat jaar.

Risico's / ontwikkelingen Burger en Bestuur

Covid-19

Bij veiligheid vindt momenteel nog veel inzet plaats in het kader van corona. Dat zal voor de 2de helft van het jaar ook nog gelden. Een overschrijding van het budget van Zorg & Veiligheid ten gevolge van corona is bij taakveld 1.2 - Openbare orde en veiligheid gemeld.