

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.

Gekeken wordt naar modernisering van systemen waardoor efficiënter gewerkt kan worden en klanten hiermee sneller en beter geholpen worden. Hiervoor is aanschaf van moderne geautomatiseerde systemen noodzakelijk. Trainen van medewerkers; telefonie/communicatie, omgaan met agressie etc.

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 Q1 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 Q1 zijn in totaal 1300 gesprekken gevoerd waarvan 900 door de chatbot en 400 via de live chat. De live chats betroffen allen vragen waarop de chatbot geen antwoord had en zijn door medewerkers beantwoord.

Geen onderzoeken in Q1 2021 plaatsgevonden.

■ Planning

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

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

■ Inhoud

In het 1e kwartaal zijn er 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)

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

Gekeken wordt naar modernisering van systemen waardoor efficiënter gewerkt kan worden en klanten hiermee sneller en beter geholpen worden. Hiervoor is aanschaf van moderne geautomatiseerde systemen noodzakelijk.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

I.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 kuchscheren, looproutes, desinfectiegel bij de entree en klanten dragen verplicht een mondkapje in de publiekshal.

■ Planning

Afgerond.

I.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.

■ Planning

Evaluatie van de pilot Medialab staat gepland voor mei 2021.

I.b.3. Meten van gebruik webformulieren.

■ Inhoud

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

- 6881 paginaweergaves voor de afspraakmodule waarvan 3259 geplande afspraken en 2738 daadwerkelijk plaatsgevonden aan de balie. Het tussentijds afhaken kan meerdere redenen hebben. De belangrijkste is dat mensen vragen hebben ten aanzien van de persoonlijke situatie en daarom kozen telefonisch een afspraak te maken of te wachten met digitaal een afspraak te plannen.
- Het formulier melding/vraag is 1401 keer bekeken.
- Het formulier verhuizing is 1883 keer gestart en door 880 mensen voltooid. Het tussentijds afhaken kan meerdere redenen hebben. De belangrijkste is dat een verhuizing binnen een maand voor de verhuisdatum tot 5 dagen erna doorgeven kan worden. Eerder is wettelijk niet toegestaan.
- Van de 600 mensen die op de informatiepagina naar TOZO hebben gekeken, hebben 97 personen het formulier ingevuld en digitaal verzonden.

■ 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.

Gemeente Veenendaal is één van de 8 deelnemende gemeenten in de gemeenschappelijke regeling Foodvalley.

In 2020 wordt het onderzoek naar de meest optimale governance voor Foodvalley afgerond. De governance betreft naast de reguliere Foodvalley-samenwerking van de acht Foodvalley-gemeenten ook de instelling van een 'Economic Board Foodvalley' als opvolger van de zogenaamde 'Triple Helix-samenwerking Foodvalley' van overheid, ondernemers en onderwijsinstellingen en betreft ook het aandeel van de regio Foodvalley in de samenwerking van in totaal 8 partijen in de zogenaamde 'Regio Deal Foodvalley'. De gemeenteraden worden via een 'wensen en bedenkingen-procedure' bij de vormgeving van de governance

betrokken. Parallel hieraan vindt een aanpassing van de Gemeenschappelijke Regeling Regio Foodvalley plaats, die ter vaststelling aan de gemeenteraden wordt voorgelegd.

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 2021 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. In de daaraan gekoppelde 'Verdieping' is een verdere thematische uitwerking weergegeven. Veenendaal levert daaraan 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 2021 is de opvolger van de Triple Helix, de 'Economic Board Regio Foodvalley' van start gegaan.

Planning

Verloopt volgens planning.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

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

In het 'Raadsprogramma 2018-2022 Iedereen doet mee' worden de onderwerpen bestuursstijl en bestuurscultuur prominent onder de aandacht gebracht. Wij streven er naar om met voortvarendheid en in gezamenlijkheid met de raad, het college, de samenleving en de ambtelijke organisatie hieraan invulling te geven.

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 wordt 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 op 01-01-2022 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.

Als gemeenten hebben we elkaar nodig om onze doelstellingen te kunnen realiseren.

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.

De Kadernota Verbonden Partijen en het daarin opgenomen instrumentarium worden hiervoor benut.

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

Planning

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.

De toename van de digitale dreiging vraagt om extra aandacht. Daarbij is het van belang dat de samenleving zich steeds meer bewust wordt van de toename van cybercriminaliteit en voorkomen moet worden dat zij slachtoffer worden van deze nieuwe vorm van criminaliteit.

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 Uitvoerinsplan 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 Regionale Veiligheidsstrategie en het 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, 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.

Het doel in onze ondermijningsaanpak is: Samen met onze partners voorkomen en bestrijden van de onzichtbare criminaliteit die ons gezag ondermijnt en het vertrouwen van de samenleving in de autoriteiten aantast. Dit doen we door (1) deze criminaliteit transparant en consequent aan te pakken, (2) criminele gelegenheidsstructuren tot een minimum te beperken en (3) onze partners, ondernemers en bewoners bewust te maken van en weerbaar te maken tegen deze vorm van criminaliteit. Naast de activiteiten uit 'Ondermijning in Veenendaal' van beeld naar aanpak en de activiteiten die binnen het IVP Heuvelrug gezamenlijk met de andere gemeenten worden gedaan, zet Veenendaal in het IVP Heuvelrug in op een aanpak van de drugsproblematiek, die breder is dan alleen ondermijning. We willen drugsgebruik beperken en normalisering tegengaan, de handelsketen verstoren en voor drugscriminelen een onaantrekkelijke gemeente zijn.

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, 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 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

Op dit moment liggen de wijzigingen die nodig zijn om de APV verder ondermijningsproof te maken voor aan de raad. Voor Bibob 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 RIEC is er een weerbaarheidsscan en een veilig werken scan gedaan. In het tweede kwartaal verwerken we de uitkomsten in een verbeterplan. Samen met het CCV en de andere gemeenten uit het basisteam zijn we op zoek naar de mogelijkheden om ook voor de samenleving online 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 IVP en 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 over met de combinatie gezondheidsrisico's én criminele wereld

achter drugs. Daarnaast willen de informatie over de risico's van drugsgebruik, de drugshandel en de signalen hiervan 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.

High Impact Crimes (HIC) zijn misdrijven die een grote impact op hun slachtoffers hebben. In Veenendaal gaat het om woninginbraken, ram-, plof- en snelkraken, overvallen en (huiselijk) geweld. Gezamenlijk blijven we werken aan een aanpak om deze misdrijven te verminderen. Bewoners en ondernemers willen we er hierbij van bewust maken wat zij kunnen doen om te voorkomen dat zij slachtoffer worden van HIC. Daarnaast zetten we ons bestuursrechtelijke instrumentarium (digitaal opkopersregister, last onder dwangsom bij inbrekerswerktuigen, tijdelijk huisverbod bij huiselijk geweld) en de persoonsgerichte aanpak van daders in om te zorgen dat het voor daders minder aantrekkelijk wordt om zich met HIC bezig te houden.

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 uitvoer maatregelen 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 i.h.k.v. aanpak bedrijfsovervallen.

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

Planning

In mei worden vijf digitale overvaltrainingen georganiseerd voor supermarktpersoneel, het animo hiervoor is 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 tweede hands 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 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. 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.

In Veenendaal wonen we dicht op elkaar, we kennen een grote verscheidenheid aan culturen en gebruiken, zowel vanuit etniciteit, als vanuit religie, geaardheid en politieke ideologieën. Dat vraagt om tolerantie, aanpassingsvermogen en respect voor elkaar. Schurende leefstijlen kunnen polarisatie tot gevolg hebben.

Het uitgangspunt van de inclusieve samenleving geeft mede richting aan diversiteit in Veenendaal. Inclusief betekent dat er voor iedereen kansen zijn in Veenendaal en dat we geen mensen buitensluiten. Cruciaal hierin is het contact onderhouden en samenwerken met bevolkingsgroepen die nu onderbelicht blijven, zich zo voelen of zich steeds meer terugtrekken. We streven naar een netwerk van bewuste gemeenschappen die vertrouwen hebben in elkaar, in de organisaties in de Veense samenleving en in de overheid.

Tegengestelde standpunten horen bij een open democratische samenleving. Het geeft stem aan belangen, emoties en helpt bij de vorming van groepen. Groepen bieden individuen een platform om een identiteit te ontwikkelen, bijvoorbeeld in kerken, moskeeën, op school, verenigingen en op internet. Dat kan ook doorslaan, dan wordt het eerder bedreigend. In dat geval kan de democratische rechtsstaat ondermijnd worden: groepen komen met hun rug naar de samenleving te staan en zien de bestaande rechtsstaat niet langer als de hunne.

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 deel 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 later dit jaar 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 MO, 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. Een hoop voorbereidend werk, het verstevigen van (samenhang in) het professionele netwerk en de informatiepositie en het onder de aandacht brengen van de thema's polarisering, radicalisering en extremisme gaat in de loop van het jaar leiden tot meer concrete resultaten.

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 gestaagd. Het is complexe thematiek waarbij nuance en zorgvuldigheid belangrijk zijn.

Financiële ontwikkelingen Burger en bestuur
Bedragen x €1.000

Feiten en ontwikkelingen	Raming 2021_NBN_1e berap 2021	Raming 2022_NBN 1e berap 2021	Raming 2023_NBN 1e berap 2021	Raming 2024_NBN 1e berap 2021
Lasten				
0.2 - Burgerzaken	122	11	11	11
1.1B - Crisisbeheersing en Brandweer	0	0	0	0
Totaal Lasten	122	11	11	11
Onttrekkingen				
0.10D - Mutaties reserves Burger en Bestuur	111	11	11	11
Totaal 1e bestuursrapportage	-11	0	0	0

Toelichtingen financiële ontwikkelingen

Lasten

0.2 - Burgerzaken (hogere lasten € 122.000): Via de algemene uitkering worden extra middelen ontvangen i.v.m. de extra kosten voor de organisatie van de tweede kamer verkiezingen

Reservemutatie

0.2 Burgerzaken (€ 111.000): Het bedrag dat van het rijk is ontvangen in 2020 ter dekking van de extra coronakosten bij de verkiezingen komt via de reserve beschikbaar in 2021.

Risico's / ontwikkelingen Burger en Bestuur

Interventieteam

Na een jaar van 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 valt te denken aan het niet mogen ontruimen van woningen, 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. Dit heeft, onder andere, als consequentie dat lopende begeleidingstrajecten geïntensiveerd zijn of een langere doorlooptijd hebben dan wel nieuwe trajecten met spoed opgestart (moesten) worden om (verdere) escalaties te voorkomen. We vermoeden daardoor dat het budget voor het Interventieteam in 2021 mogelijk overschreden zal gaan worden. Zo nodig zullen we hier bij de volgende bestuursrapportage meer over kunnen melden.

Klantcontactcentrum (KCC)

In maart jl. hebben de Tweede Kamerverkiezingen in tegenstelling tot voorgaande jaren niet op 1 maar op 3 dagen plaatsgevonden. Het verkiezingsteam (onderdeel van KCC) werd zwaarder belast dan andere jaren waarvan de grootse oorzaak te wijten was aan de impact van corona. Dienstverlening versus verkiezingen bleek tevens een uitdaging voor KCC. Op hoofdlijnen; bestaande stemlocaties bleken niet toereikend, nieuwe stembureau locaties

werden gevonden, 2 early voting dagen en briefstemmen voor 70+ers ingeregeld, werd bijna het drievoudige aan stembureauleden en tellers geworven en werden vele coronaproof materialen aangeschaft. Dit alles om kiezers en stembureauleden veiligheid te bieden. Na een zeer intensieve aanloop zijn de 3 verkiezingsdagen goed verlopen. Wegens een technische storing in een extern systeem werd met vertraging de uitslagen doorgegeven aan het ANP. Goede en te verbeteren punten worden meegenomen in de voorbereidingen van de Gemeenteraadsverkiezingen in 2022. Belastbaarheid van het KCC in combinatie met mogelijke inzet vanuit de organisatie is hier één van. Het verkiezingsteam start rond de zomer met de voorbereidingen en volgt momenteel de ontwikkelingen vanuit BZK en de Kiesraad op de voet. De impact van corona voor de komende verkiezingen valt momenteel niet in te schatten.

Bijdragen 2021 voor Regio Foodvalley

Naar aanleiding van uw verzoek van 9 september 2020 om in de P&C-cyclus een compleet inzicht te krijgen in de kostenopbouw voor Foodvalley is besloten met ingang van de 1e Berap 2021 deze kostenspecificatie in de P&C-cyclus op te nemen.

Bij de aanbidding van de Begroting 2022-2025 Regio Foodvalley voor uw raad van 27 mei is al een begin gemaakt met het inzichtelijk maken van de kostendragers die aan Foodvalley verbonden zijn.

In dit raadsvoorstel zijn 4 kostendragers onderscheiden, in 2 hoofdgroepen:

1. De inwonerbijdrage ('algemene bijdrage voor de bureaunkosten');
- en vervolgens 3 kostendragers die gezamenlijk de 'Programmakosten' zijn genoemd:
2. Bijdrage Mobiliteitsfonds
3. Bijdrage Veenendaal in de kosten van de projecten in de werkprogramma's en
4. Bijdrage Veenendaal in de kosten van het Programmamanagement (bijdrage Veenendaal naar rato van inwonertal in de totale kosten van het programmamanagement minus de teruggave door Foodvalley van de salariskosten van de door Veenendaal geleverde programmamanager).

In de begroting 2021 zijn de volgende bedragen geraamd voor Foodvalley:

1	Inwonerbijdrage	€ 228.960
2	Mobiliteitsfonds	€ 67.630
3	Projecten in de werkprogramma's	€ 145.621
4	Kosten programmamanagement	€ 0

De onderverdeling op de diverse werkprogramma's is:

Economie	€ 26.136
Energie	€ 28.434
Mobiliteit	€ 16.575
Ruimtelijke Ordening	€ 23.693
Wonen	€ 3.081

De kosten van het programmamanagement zijn tot en met 2021 ondergebracht in de kosten van de werkprogramma's en daardoor niet afzonderlijk zichtbaar. Tot die tijd leverden de grotere Foodvalley-gemeenten programmamanagers zonder daar kosten voor in rekening te brengen. Omdat er met ingang van 2022 voor het eerst ook een verrekening van de kosten van de programmamanagers onder de deelnemende gemeenten gaat plaatsvinden, zijn de kosten van het programmamanagement met ingang van de begroting 2022 apart zichtbaar.

Voorts is voor het begrotingsjaar 2021 incidenteel nog een bedrag van € 60.000 gereserveerd als bijdrage van Veenendaal in de Verstedelijkingsstrategie Arnhem-Nijmegen Foodvalley en in de Regionale Ruimtelijke Verkenning van Foodvalley.