

PROGRAMMA 4: BURGER EN BESTUUR



Veenendaal maakt
plaats voor jou

Visie

Omschrijving (toelichting)

Veilig en leefbaar Veenendaal

Veiligheid en leefbaarheid zijn blijvend belangrijke thema's in Veenendaal. In lijn met het Integraal veiligheidsplan (IVP) is ook in 2025 ingezet op het voorkomen en bestrijden van criminaliteit en overlast. Ondernijning, digitale veiligheid en maatschappelijke onrust vormen daarbij de belangrijkste prioriteiten. Uitgangspunt is dat inwoners en ondernemers veilig kunnen wonen, werken en leven in Veenendaal en zich ook veilig voelen.

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, social media en website), toegankelijkheid (balie, o.a. openingstijden, werken op afspraak), middels een klanttevredenheidsonderzoek.

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

De aanbesteding voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) en enquêtes voor het inwonerspanel is per 1 mei 2025 gegund aan een onderzoeksbureau. Door het organiseren van de extra Tweede Kamerverkiezingen (eind oktober 2025) zijn de voorbereidingen voor het KTO voor het KCC pas in december gestart. Eind eerste en vierde kwartaal 2026 staat het KTO gepland. Naast het in beeld brengen van de tevredenheid over de dienstverlening aan balie en telefonie van het KCC wordt ook de toegankelijkheid van de website, de chatbot en de bereikbaarheid van de organisatie in kaart gebracht.

I.a.2. Signalen die voortkomen uit onderzoeken of rechtstreeks van klanten oppakken om de dienstverlening blijvend te optimaliseren.

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

Het Klantcontactcentrum (KCC) werkt continu aan het verbeteren van de dienstverlening. Inwoners, ondernemers en organisaties kunnen hun wensen en meldingen doorgeven via telefoon, balie of het webformulier "Vraag aan de gemeente". Deze meldingen worden opgepakt en waar nodig en mogelijk zijn verbeteringen uitgevoerd.

Door de nauwe samenwerking in de organisatie kunnen aanpassingen aan de website of chatbot Bo snel worden doorgevoerd. Gemeente Veenendaal kan zo direct in actie komen op basis van signalen en is daarvoor niet afhankelijk van een klanttevredenheidsonderzoek.

I.a.3. Innovatieve service aanbieden aan onze klanten via digitaal loket, de balie en telefonie (particulieren, bedrijven en instellingen). Landelijke ontwikkelingen worden gevolgd zoals e-diensten en wet- en regelgeving op dit gebied.

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

Met de Kadernota 2026–2029 is budget toegekend voor de aanschaf van eDiensten. Met dit systeem kunnen inwoners producten en diensten onafhankelijk van plaats en tijd aanvragen bij het Klantcontactcentrum. De implementatie staat gepland voor het eerste kwartaal van 2026.

Door inzet van eDiensten krijgen medewerkers meer ruimte voor complexe vragen en taken. Dit aantal neemt toe, onder andere door globalisering en de opvang van vluchtelingen.

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.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

I.b.1. Meten van gebruik webformulieren.

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

De resultaten van de metingen van het gebruik van webformulieren worden samen met team Communicatie gebruikt om de website te verbeteren. Waar nodig passen team KCC of andere teams de webformulieren aan. Zo blijft de digitale dienstverlening goed en gebruiksvriendelijk. Zie ook I.a.1.

Thema II: Burger en samenwerking

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

II.a. Veenendaal zet zich (ook) in 2025 in voor de verdere ontwikkeling van de Regio Foodvalley.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

II.a.1. Eind 2020 is de geactualiseerde Strategische Agenda Foodvalley 2020 – 2025 vastgesteld. De komende jaren wordt in Triple Helix-verband vormgegeven aan de uitvoering van deze Strategische Agenda. Veenendaal levert hieraan zijn bijdrage.

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

Veenendaal heeft actief bijgedragen aan de uitvoering van de Strategische Agenda door te participeren in de verschillende programma's. Deze programma's zijn gekoppeld aan de ambities van de agenda. Gewerkt is aan de activiteiten zoals geformuleerd in de jaarplannen. Daarnaast was Veenendaal bestuurlijk verantwoordelijk voor de regionale programma's Verstedelijking, voor Mobiliteit en voor Innovatie, Clustervorming en Circulaire Economie. Ook was Veenendaal vertegenwoordigd in het Dagelijks en Algemeen Bestuur en in de Economic Board.

II.a.2 In 2025 wordt de nieuwe Strategische Agenda 2026-2030 ter vaststelling aan de raden van de Foodvalley-gemeenten aangeboden.

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

In 2025 is de Strategische Agenda 2026-2030 Regio Foodvalley: 'Onderneemt Natuurlijk!' door alle 8 raden van de Gemeenschappelijke Regeling vastgesteld. De focus in deze nieuwe agenda ligt op verantwoord groeien en een toekomstbestendige economie. De groei

van de regio vraagt om slimme, afgestemde keuzes in wonen, bereikbaarheid, energie, economie en het landelijk gebied en om het versterken van het foodcluster en het werken aan een gezonde, toekomstbestendige regio.

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 en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

De Economic Board is de bestuurlijke samenwerking tussen ondernemers, onderwijs en overheid. In deze board hebben mensen uit de drie O's zitting. Ook Veenendaal participeert in 2025 in deze board. Economic Board helpt bij lobby, geeft advies over regionale vraagstukken en houdt zich bezig met de richting van de regio die in de strategische agenda staat beschreven.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

II.b Veenendaal is een betrouwbare samenwerkingspartner.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

II.b.1. Veenendaal zet zich (ook) in 2025 in voor de verdere ontwikkeling van de regio Foodvalley.

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

Door het nemen van bestuurlijke verantwoordelijkheid en door ambtelijk te participeren in de programma's zette Veenendaal zich ook in 2025 in voor de verdere ontwikkeling van regio Foodvalley. Ontwikkelingen waren onder andere uitbreiding van de meetnetwerken stikstof, ammoniak & fijnstof, sluiten van een nieuwe Woondeal, versnelde uitvoering Regionale Energiestrategie, inzet op een wendbare en vitale arbeidsmarkt en ontwikkeling van een regionale kantorenstrategie voor duurzame werklocaties.

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

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

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

II.c.1. In het najaar van 2024 wordt de gemeenteraad een geactualiseerde Nota verbonden partijen ter vaststelling aangeboden

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

In zijn vergadering van 17 oktober 2024 heeft de raad de geactualiseerde 'Nota Verbonden Partijen 2024' vastgesteld.

Thema III: Veiligheid samenleving

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

III.a Inwoners en ondernemers kunnen veilig wonen, werken en leven in de stad en weten hoe ze weerbaar zijn tegen verschillende soorten criminaliteit.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

III.a.1. Samen met partners, inwoners en ondernemers realiseren we de doelstellingen uit het IVP Heuvelrug 2023-2026.

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

In 2025 is actief uitvoering gegeven aan de ambities uit het integraal veiligheidsplan (IVP) en het bijbehorende uitvoeringsprogramma (UVP) 2025-2026. Binnen het thema ondermijning zijn verschillende preventieve en handhavende interventies en acties gerealiseerd. Er zijn communicatieve acties of campagnes uitgevoerd, o.a. gekoppeld aan de week tegen ondermijning. Professionals zijn getraind en bijgeschoold over bijvoorbeeld zorgfraude en de samenwerking bij prostitutiecontroles. En met interne en externe partners werd samengewerkt om signalen vroegtijdig te herkennen en ondermijning te stoppen. De aanpak en acties met ondernemers op de bedrijventerreinen en een heel aantal succesvolle controles door Team Integrale Controles (TIC) zijn hier voorbeelden van.

Op het gebied van digitale veiligheid is in 2025 ingezet op het vergroten van de weerbaarheid van inwoners en ondernemers. Initiatieven zoals de Cyber Challenge die in 2025 werd gelanceerd en de game-dag voor jongeren die succesvol voor een 2de keer werd herhaald, dragen bij aan het vergroten van bewustwording en het verkleinen van de kans op slachtofferschap.

Om goed voorbereid te zijn op maatschappelijke onrust is op basisteam Heuvelrug-niveau verder gewerkt aan een gezamenlijk, eenduidig handelingskader en de benodigde instrumenten voor bestuurlijk optreden. Daarnaast is in 2025 gestart met een pilot gericht op het verkrijgen van lokaal inzicht in (dreigende) maatschappelijke onrust, onderliggend onbehagen of ongenoegen en eventuele spanningen. De resultaten van deze trajecten worden in 2026 opgeleverd.

III.a.2. Samen met partners acteren we op (acute) (zorg- en) veiligheidsissues, waarbij gewerkt wordt met actuele wet- en regelgeving en actuele inzichten over de inzet van bestuurlijke bevoegdheden.

Inhoud en Planning (indicator)



Inhoud en Planning (toelichting)

Naast inzet op de prioriteiten uit het IVP is in 2025 uitvoering gegeven aan het reguliere werk in het veiligheidsdomein. Daarbij is voortdurend ingespeeld op actualiteiten, trends en ontwikkelingen; ook in wet- en regelgeving. Er is geadviseerd over, of geacteerd op signalen en veiligheidskwesties in het kader van de openbare orde en veiligheid. En via de persoonsgerichte aanpak (23- en 23+) werd complexe zorg- en veiligheidscasuïstiek opgepakt. De lokale en regionale crisisorganisatie trad in Veenendaal op bij verschillende grote branden. Ook is het programma weerbare en veerkrachtige samenleving opgezet en eind 2025 gestart.

De focus op jeugd en preventie is in 2025 voortgezet. Naast repressievere interventies, wanneer bijvoorbeeld sprake is van overlastgevende jeugdgroepen, is geïnvesteerd in vroegsignalering en de samenwerking binnen de jeugdketen. Onder andere door het versterken van de verbinding tussen scholen, politie en gemeente die concreet een

samenwerkingsovereenkomst hebben ondertekend om de inzet en het gezamenlijk commitment te onderstrepen.

Thema's

Omschrijving (toelichting)

De visie van het Programma Burger en Bestuur komt tot uiting in drie thema's:

- I. Dienstverlening (extern)
- II. Bestuur & samenwerking
- III. Veiligheid samenleving

Omschrijving (toelichting)

II. Bestuur en samenwerking

Gemeenschappelijke regelingen

In zienswijzen op kaderbrieven en ontwerpbegrotingen van de gemeenschappelijke regelingen (GR'en) heeft de raad in de afgelopen periode aandacht gevraagd voor de financiële ontwikkelingen binnen de gemeente en is gevraagd kostenstijgingen voor de gemeente te beperken. Tevens is gewezen op de Pbbp- index die we als gemeente hanteren, en hebben we de gemeenschappelijke regelingen verzocht om vanaf 2027 ook deze index te gebruiken.

In 2025 is verder gewerkt aan een gezamenlijke oproep van gemeenten in de provincie Utrecht aan gemeenschappelijke regelingen waar Utrechtse gemeenten in deelnemen. De inzet is onder meer om binnen de GR'en het gesprek te voeren over het realiseren van besparingsmaatregelen en het hanteren van één indexeringmethodiek. In de periode december 2025 - februari 2026 hebben de colleges van 21 gemeenten besloten om een gezamenlijke brief te sturen. Aan de GR'en is verzocht de brief te agenderen voor bespreking in het AB (Algemeen bestuur).

Met de invoering van de PBBP-systematiek (prijs bruto binnenlands product) kan dit in de toekomst een risico vormen voor gemeenschappelijke regelingen. Als de werkelijke loon- en prijsstijgingen hoger zijn dan de indexeringen vanuit de PBBP-systematiek, ontvangen de GR'en in principe onvoldoende compensatie ten opzichte van de reële loonstijging. Het kan in het geval van een GR zo zijn dat door een besluit van het AB van de GR onze gemeente gehouden is een hogere indexering te vergoeden dan in onze systematiek beschikbaar is. Dit risico hebben we bij de invoering van de PBBP-systematiek bewust genomen en aanvaard.

III. Veiligheid samenleving

Veiligheid

In 2025 is in basisteam-verband en lokaal verder gewerkt aan de uitvoering van het Integraal Veiligheidsplan (IVP) Heuvelrug 2023–2026. Begin 2025 is het onderliggend uitvoeringsprogramma voor 2025-2026 door het college vastgesteld. Daarin werden ambities vertaald naar concrete doelen en acties en is verder richting gegeven aan de inzet binnen het veiligheidsdomein. In het najaar van 2025 zijn we gestart met de voorbereidingen om in 2026 met buurgemeenten Renswoude, Rhenen, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede, de politie en het Openbaar Ministerie weer tot een nieuw IVP 2027-2030 te komen.

Verbonden partijen

Omschrijving (toelichting)

De volgende verbonden partijen leveren een bijdrage aan het realiseren van de doelen uit dit programma:

- Regio Foodvalley;
- Veiligheidsregio Utrecht (VRU).

Zie voor meer informatie paragraaf E Verbonden partijen.

Financiële programmarealisatie 2025 (bedragen x € 1.000)

Excel-tabel

Programma 4 Burger en Bestuur

	Primitief	Raming 2025 Na begrotingswijziging	Realisatie 2025	Saldo 2025
Lasten	9.317		9.618	-1.432
Baten	1.087		1.337	487
Gerealiseerd totaal saldo van baten en lasten	-8.230		-8.281	-946
Toevoeging aan reserve	112		272	0
Onttrekking aan reserve	102		311	0
Gerealiseerd resultaat	-8.240		-8.242	-946

Toelichting op de financiële programmarealisatie (bedragen x € 1.000)

Omschrijving (toelichting)

Ten opzichte van de in de decemberwijziging 2025 aangepaste begroting, zijn de grootste afwijkingen als volgt:

Excel-tabel

Taakveld	Afwijking 2025	V/N
Bestuur	1.123	N
Burgerzaken	74	V
Crisisbeheersing en brandweer	42	V
Openbare orde en veiligheid	61	V
Totaal afwijkingen programma Burger en bestuur voor reserve mutatie	946	N
Waarvan verrekening met reserve	0	
Totaal afwijking programma Burger en bestuur na reserve mutatie	946	N

Omschrijving (toelichting)

Bestuur (nadeel € 1.123.000)

Binnen dit taakveld komen de kosten vanuit diverse bestuurlijke vlakken bijeen. Het nadeel wordt voornamelijk veroorzaakt vanwege een aanvullende storting in de voorziening pensioen wethouders van ruim € 1,2 miljoen. Per 1 januari 2028 zal de overdracht van de APPA pensioenen van wethouders naar het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds plaats gaan vinden. Dit heeft directe gevolgen voor de omvang en onderbouwing van de voorziening pensioen wethouders in de jaarrekening 2025. De Commissie BBV heeft hierover inmiddels een stellige uitspraak gedaan. De voorziening voor pensioenaanspraken van wethouders per 31 december 2025 is daarom aangepast aan de inbrengwaarde bij het ABP. Hiertoe heeft er een extra storting in de voorziening plaatsgevonden.

Naast de aanvullende storting is er een voordeel op de betaling aan gepensioneerde voormalige wethouders en zijn de kosten voor de gemeenteraad, raadsgriffie en decentrale rekenkamer lager, omdat er minder is besteed aan bijeenkomsten buiten raads- en commissievergaderingen om en lagere kosten voor presentiegelden van schaduwraadsleden, per saldo levert dit op deze onderdelen een voordeel op van circa € 90.000.

Burgerzaken (voordeel € 74.000)

Binnen het taakveld Burgerzaken is een nog wat groter voordeel ontstaan dan eerder bijgeraamd van in totaal € 74.000. De grootste afwijking is gesignaleerd op de opbrengst van leges voor reisdocumenten. De raming van de opbrengst berust op een meerjarig gemiddelde. Door de verlenging van de geldigheidsduur van 5 naar 10 jaar is er, net als vorig jaar, een bovengemiddeld aantal documenten afgegeven. Er is op dit onderdeel € 66.380 meer leges ontvangen dan begroot. In 2025 werden meer naturalisatiedocumenten afgegeven en was er een lichte daling te zien op het onderdeel rijbewijzen.

Crisisbeheersing en brandweer (voordeel € 70.000)

Crisisbeheersing en brandweer (voordeel € 42.000)

Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Utrecht (voordeel € 40.000)

Bij de bijdrage aan de Veiligheidsregio Utrecht ontstaat in 2025 een voordeel van circa € 40.000. Dit positieve resultaat houdt verband met de lagere vaststelling van de bijdrage van de VRU.

Overige verschillen (voordeel € 2.000, incl. vastgoed brandweer)

Openbare orde en veiligheid (voordeel € 61.000)

Veiligheidsbeleid (voordeel € 31.000)

Voor Veiligheidsbeleid vallen zowel de baten als de lasten hoger uit dan begroot, met een positief resultaat van € 31.000. Deze afwijking ontstaat doordat de gemeente een incidentele subsidie ontving van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) welke niet in de ramingen was meegenomen.

Overige verschillen (voordeel € 30.000)

Reservemutaties

Omschrijving (toelichting)

Reservemutaties