

PROGRAMMA 4: BURGER EN BESTUUR



Veenendaal maakt
plaats voor jou

Visie

Veenendaal wil een gemeente zijn waarin inwoners, bedrijven en organisaties zich samen met de gemeente inzetten voor het bouwen aan de toekomst van Veenendaal. We blijven werken aan een heldere en eenduidige dienstverlening. De inzet van moderne geautomatiseerde systemen draagt bij aan het beter en sneller helpen van onze klanten. Ook bij het besturen van de gemeente betrekken we de samenleving en hanteren daarbij een open en onbevangen bestuursstijl. Veenendaal blijft een betrouwbare samenwerkingspartner in het zuidoosten van Utrecht, in de regio Foodvalley maar ook in de relatie met andere overheden.

Veiligheid en leefbaarheid zijn en blijven belangrijke thema's in Veenendaal. Geen kansen voor criminaliteit en ondermijning, aandacht voor de veiligheidsbeleving van onze inwoners en aandacht voor het tegengaan van cybercrime zijn enkele van de belangrijkste aandachtspunten.

Thema's

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

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

Thema I – Dienstverlening (extern)

Dienstverlening is geen afdeling maar een mentaliteit. We willen een moderne, goed functionerende organisatie zijn. Daarom zijn we constant in beweging en spelen in op ontwikkelingen in onze samenleving. Met de doorontwikkeling zijn we op zoek naar andere vormen om het werk in te richten, om eenvoudiger verschillende disciplines bij elkaar te brengen, om regie te kunnen voeren op grote dossiers en om focus te kunnen leggen op politieke, maatschappelijke of financiële ontwikkelingen.

Thema II – Bestuur & samenwerking

Right to Challenge

Door middel van Raadsinformatiebrief 2021.128 is de raad geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot het onderwerp Right to Challenge. Daarin is aangegeven dat het binnen de bestaande middelen (o.a. capaciteit) niet mogelijk is gebleken het opstellen van een beleidsnotitie met betrekking tot het Right to Challenge (uitdaagrecht) actief op te pakken. Echter ook zonder een beleidsnotitie of verordening is er sprake van initiatieven die afzonderlijk en pragmatisch worden opgepakt. Als voorbeelden zijn genoemd:

- Onderhoud Oude Begraafplaats en inzet van de Vrienden van het Gedenkpark De Oude Begraafplaats;
- Project Buitengewoon Brood als een mooi voorbeeld van burgerparticipatie op het gebied van schoon, veilig, leefbaarheid en toegankelijkheid in de buurt;
- Mogelijk overnemen door Buitenzorg van kleine werkzaamheden in het Dragonderpark.

Vanwege de koppeling met het onderwerp (burger)participatie is het de bedoeling de toekomstige participatiespecialist te betrekken bij toekomstige te challengen activiteiten.

Thema III – Veiligheid samenleving

Integraal Veiligheidsplan 2019-2022 voor Heuvelrug (IVP Heuvelrug)

Veiligheid is een belangrijk item in Veenendaal. Het Integraal Veiligheidsplan 2019-2022 Heuvelrug (IVP Heuvelrug) was ook in 2021 leidend voor ons werk. In het IVP Heuvelrug is door de gemeenten uit het basisteam (Rhenen, Renswoude, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal en Wijk bij Duurstede) de gezamenlijke prioriteit ondermijning benoemd. Daar is in 2021 dan ook inzet op gepleegd. Voor het tegengaan van ondermijning in Veenendaal zijn daarnaast acties uit 'Ondermijning in Veenendaal: van beeld naar aanpak' uitgevoerd. De

looptijd van dit plan van aanpak is in 2021 met een jaar verlengd. Als gevolg van de coronamaatregelen hebben we minder integrale controles kunnen doen en preventiebijeenkomsten kunnen organiseren. In het hele basisteam heeft wel een campagne van Meld Misdaad Anoniem gedraaid om drugslabs tegen te gaan. Daarnaast zijn we op de scholen gestart met Leerlingalert.

In het Uitvoeringsplan 2021-2022 (onderliggend aan het IVP) werd digitale veiligheid als onderwerp, waarin we meer nadrukkelijk met de vijf gemeenten samen optrekken, toegevoegd. Dat heeft geleid tot o.a. een gezamenlijke activiteit gericht op bewustwording onder inwoners en een Hackshield-competitie tussen de verschillende gemeenten voor de jeugd.

Tot slot werd gewerkt aan de lokale speerpunten uit het IVP: het aanpakken van drugs, High Impact Crimes, het tegengaan van polarisatie en lokale aandacht voor digitale veiligheid. Er is op de gestelde prioriteiten en doelen voortgang geboekt, terwijl ook een aantal zaken geen of anders doorgang hebben kunnen vinden door de coronacrisis. We koppelen per doelstelling, inspanning en actie terug wat in 2021 is gerealiseerd en gedaan.

In 2022 wordt het huidige IVP afgerond en worden stappen gezet naar een nieuw IVP voor de periode 2023-2026. We willen dat proces zorgvuldig, met oog voor de basisteam-brede samenwerking en de lokale context doorlopen en daarbij bewoners, partners en raad betrekken.

Week van de Veiligheid & Veiligheidskrant

In 2021 heeft de Week van de Veiligheid (in een iets aangepaste vorm vanwege Covid) weer plaats kunnen vinden. In die week is ook de Veiligheidskrant uitgebracht die een mooi doorkijkje geeft in de verscheidenheid aan thema's en acties die we vanuit veiligheid initiëren of waaraan we onze bijdrage leveren. Met de krant proberen we vooral ook bewoners te activeren daar waar kan zelf een bijdrage te leveren aan een veilig Veenendaal.

Jeugd & Veiligheid

De jeugd (in relatie tot veiligheid) heeft afgelopen jaar ook veel aandacht gekregen, waarbij nauw contact met o.a. het jongerenwerk, jeugdboa's en politie is onderhouden. Onderdeel van onze inzet is de groepsaanpak en een intensivering van het partneroverleg over jeugd in de openbare ruimte. Eind 2021 heeft de raad ingestemd met een extra FTE. Daarmee kunnen we deze inzet structureel borgen, voortzetten en verder uitbouwen.

Zorg & Veiligheid

Naast de geprioriteerde vormen van aan te pakken criminaliteit is ook het interventieteam in 2021 intensief aan de slag geweest met de persoonsgerichte aanpak. Samen met nazorg ex-gedetineerden en huiselijk geweld werd ingezet op het voorkomen van recidive van de betrokkene.

Veenendaal heeft daarnaast een adequate crisisbeheersings- en brandweerorganisatie.

Veiligheidsregio Utrecht

Zie voor een toelichting de paragraaf verbonden partijen.

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

Van 1 november tot en met 3 december 2021 heeft er een klanttevredenheidsonderzoek voor de aanvraagbalies, uitreikbalie en telefonie plaatsgevonden. De oplevering en bespreking van de rapportage volgen in het eerste kwartaal van 2022.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Binnen bestaand budget 2021.

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

Van 1 november tot en met 3 december 2021 heeft er een klanttevredenheidsonderzoek voor de aanvraagbalies, uitreikbalie en telefonie plaatsgevonden. Klanten konden aangeven of zij wilden deelnemen, waarop hun 06-nummer werd genoteerd en een sms-je met de link naar het onderzoek werd gestuurd. 300 respondenten zijn geworven.

De bespreking van de rapportage staat gepland voor het eerste kwartaal 2022. Voorafgaand aan het klanttevredenheidsonderzoek werden signalen van klanten over website, webformulieren, telefonie, balie en chatbot opgepakt en teruggekoppeld aan de klant binnen de afhandelingstermijn. Er heeft tevens afstemming met communicatie/Medialab plaatsgevonden. Daar waar mogelijk en bij gegronde signalen zijn structurele of incidentele wijzigingen doorgevoerd.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Binnen beschikbaar budget.

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

In maart 2021 is het team KCC op de website gestart met de live chat naast de chatbot (de virtuele medewerker chatbot Bo). De live chats betreffen alleen vragen waarop de chatbot geen antwoord heeft en deze vragen worden door medewerkers beantwoord. Het doel voor 2021 was chatbot Bo intelligenter te maken door meer vraag/antwoord combinaties toe te voegen op basis van de live chat gesprekken. Ten opzichte van het tweede kwartaal zien we vanaf het derde kwartaal dat het aantal gesprekken via chatbot Bo toeneemt en het aantal live chats afneemt.

In totaal hebben 4271 gesprekken plaatsgevonden tot 20 december 2021:

- Eerste kwartaal 900;
- Tweede kwartaal 1056;
- Derde kwartaal 1138 waarvan 52% buiten kantoortijden (595 gesprekken);
- Vierde kwartaal 1177 waarvan 49% buiten kantoortijden (582 gesprekken).

Het aantal gesprekken via de live chat is afgenomen vanaf het derde kwartaal. In totaal hebben 3463 gesprekken plaatsgevonden tot 20 december 2021:

- Eerste kwartaal 400;
- Tweede kwartaal 1223;
- Derde kwartaal 951;
- Vierde kwartaal 889.

De functie van chatbot Bo blijkt steeds geschikter voor klanten om ook buiten kantoortijden informatie te verkrijgen over producten en diensten van de gemeente Veenendaal. Op de live chat werd minder een beroep gedaan wat impliceert dat klanten via chatbot Bo geholpen worden.

De klant bepaalt via welk kanaal hij informatie inwint; social media, chatbot Bo, live chat, website, telefonisch of fysiek aan de balie. Gemeente Veenendaal biedt dit aan en daar waar mogelijk vindt kanaalsturing plaats.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

In 2021 heeft de doorontwikkeling van de chatbot en de live chat plaatsgevonden. Daarnaast heeft de aanschaf van een nieuwe personeelsplanning applicatie en een gesloten kassysteem indirect bijgedragen aan de optimalisering van de dienstverlening.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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. Pilot 'Werken op afspraak' voortzetten

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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.

De 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 vanwege het communicatieve en signalerende karakter.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

I.b.3. Meten van gebruik webformulieren.

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

In 2021 werden 17.220 afspraken gepland waarvan 11.960 via internet (69%) en 5260 telefonisch (31%). Hiervan vonden daadwerkelijk 14.492 afspraken aan de balie plaats (84%). Om onbekende redenen gingen 2728 geplande afspraken niet door (16%) en werden ook niet afgezegd.

Gemiddeld werden 4305 afspraken gemaakt per kwartaal.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

Veenendaal heeft in 2021 een (ambtelijke) bijdrage geleverd aan de Regiodeal Foodvalley.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

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.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)**Omschrijving (toelichting)**

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 (indicator)**Inhoud (toelichting)**

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.

Geld (indicator)**Geld (toelichting)****Omschrijving (toelichting)****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 (indicator)**Inhoud (toelichting)**

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. In november 2021 stelde de raad de programmabegroting 2022-2025 vast waarin formatie voor een participatie-expert is opgenomen.

De Omgevingswet wordt naar verwachting 1 juli 2022 ingevoerd. Alle medewerkers, die gaan werken volgens de nieuwe Omgevingswet, zijn voor deze invoeringsdatum getraind om hier goed op voorbereid te zijn.

Geld (indicator)**Geld (toelichting)**

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

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.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

De samenwerkingsverbanden worden c.q. zijn conform de overeenkomsten voortgezet. Er vindt geregeld overleg plaats om de overeenkomsten te evalueren en waar nodig te actualiseren of om te verkennen of er behoefte is aan het afsluiten van nieuwe samenwerkingsovereenkomsten.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

Actualisatie van de Kadernota Verbonden partijen was in 2021 niet noodzakelijk.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

De uitvoering verloopt zoals beschreven in het Uitvoeringsplan IVP 2021-2022. 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 gesteld zoals bijvoorbeeld Hackshield.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Alle projecten worden binnen bestaand budget uitgevoerd.

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

n.v.t.

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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 Bureau Regionale Veiligheidsstrategie (RVS) en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Tenslotte is het onderwijsaanbod in 2021 uitgebreid met groepsinterventies 'omgaan social engineering' voor groepen 7 en 8 (basisonderwijs). Dit lesprogramma is in 2021 van start gegaan en uitgevoerd 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).

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

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.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

De samenwerking met de andere gemeenten binnen het basisteam Heuvelrug is geëvalueerd. De gezamenlijke activiteiten bij de aanpak van ondermijning staan in het tweejarig Uitvoeringsplan IVP Heuvelrug en zijn ook verwerkt in de Tussenevaluatie Ondermijning in Veenendaal: Van beeld naar aanpak. Een concrete gezamenlijke actie is de Meld Misdaad Anoniem-campagne tegen drugslabs die in het hele basisteam gedraaid heeft.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

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 andere zorgcontracten.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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 veilig werken scan gedaan. Het is dit jaar vanwege de coronamaatregelen niet gelukt om een training voor ondernemers aan te bieden. Wel zijn we gestart met de training #leerlingalert, waarbij ouders en docenten ook getraind worden. Daarnaast wordt er gewerkt aan de website veilig.veenendaal.nl waarop ook veel informatie beschikbaar is en gebruiken we de actualiteit om via social media aandacht te vragen voor het tegengaan van ondermijning.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

In het lesprogramma #leerlingalert worden leerlingen, docenten en ouders in het voortgezet onderwijs weerbaar gemaakt tegen (drugs)criminaliteit en ondermijning. De eerste trainingen zijn inmiddels gestart op het CLV. Daarnaast is informatie over de risico's van drugsgebruik, de drugshandel en de signalen opgenomen in de website veilig.veenendaal.nl.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

De training #leerlingalert kost € 7.500,- eenmalig en vervolgens jaarlijks € 750,-.

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

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.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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. De gemeente beschikt inmiddels over een aantal mobiele camera's, welke o.a. hiervoor ingezet kunnen worden.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

Zowel in het voorjaar als najaar hebben fysieke én digitale trainingen plaatsgevonden gericht op bewustwording en de veiligheid van supermarktpersoneel. Er werden zeker 130 medewerkers bereikt. Ook zijn bij meerdere ondernemers veiligheidsscans uitgevoerd vanuit de aanpak bedrijfsovervallen.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

In 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. De trainingen die in het najaar gerealiseerd zouden worden hebben o.a. vanwege corona vertraging opgelopen.

In het kader van bewustwording en weerbaarheid is verder vooral ingezet op het versterken van de verbinding met scholen.

Net als voorgaande jaren hebben we de contacten in de samenleving onderhouden en in samenwerking met een gespecialiseerd adviesbureau op basis van actuele ontwikkelingen onze inzet en aanpak vormgegeven. Specifiek voor de contacten met de Islamitische gemeenschappen geldt dat de berichtgeving in het NRC over onderzoek naar moskeeën grote impact heeft. De laatste maanden van 2021 is daar veel aandacht naar uit gegaan. Dat zal in 2022 ook zeker nog doorlopen.

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. Daartoe heeft de raad in het najaar met extra formatie ingestemd. Samen kijken we naar hoe we de brede aanpak herijken en structureel borgen.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Voor financiering van de lokale aanpak ontvangen we versterkingsgelden van het Rijk.

Omschrijving (toelichting)

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 (indicator)



Inhoud (toelichting)

Ook in 2021 hebben we nadrukkelijk opgetrokken 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.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

Voor financiering van de lokale aanpak ontvangen we versterkingsgelden van het Rijk.

Omschrijving (toelichting)

Beleidsindicatoren

Taakveld	Indicator	Eenheid	Bron	Beschrijving	Veenendaal			Landelijk		
					2019	2020	2021	2019	2020	2021
0.1 Bestuur	Demografische druk	%	CBS	De som van het aantal personen van 0 tot 20 jaar en 65 jaar of ouder in verhouding tot de personen van 20 tot 65 jaar.	75,8	76	75,9	69,8	70	70,1
1.2 Openbare orde en veiligheid	Verwijzingen Halt	Aantal per 1.000 jongeren	Bureau Halt	Verwijzingen Halt per 10.000 inwoners van 12-18 jaar.	10	10	nb	13	11	nb
1.2 Openbare orde en veiligheid	Winkeldiefstallen	Aantal per 1.000 inwoners	CBS	Aantal winkeldiefstallen per 1.000 inwoners.	2,4	2,4	nb	2,3	2	nb
1.2 Openbare orde en veiligheid	Geweldsmisdrijven	Aantal per 1.000 inwoners	CBS	Aantal geweldsmisdrijven, per 1.000 inwoners.	4,1	3,8	2,7	4,9	4,6	4,3
1.2 Openbare orde en veiligheid	Diefstallen uit woning	Aantal per 1.000 inwoners	CBS	Aantal diefstallen uit woningen, per 1.000 inwoners.	2,2	1,7	nb	2,3	1,8	nb
1.2 Openbare orde en veiligheid	Vernielingen en beschadigingen (in de openbare ruimte)	Aantal per 1.000 inwoners	CBS	Aantal vernielingen en beschadigingen, per 1.000 inwoners.	7,6	6,2	nb	5,9	6,2	nb
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie	Jongeren met een delict voor de rechter	% 12 t/m 21 jarigen	Verwey Jonker Instituut - Kinderen in Tel	Percentage jongeren (12-21 jaar) dat met een delict voor de rechter is verschenen.	1	1	nb	1	1	nb
6.82 Geëscaleerde zorg 18-	Jongeren met jeugdreclassering	% van alle jongeren van 12 tot 23 jaar	CBS	Percentage jongeren (12-22 jaar) met een jeugdreclasseringsmaatregel ten opzichte van alle jongeren (12-22 jaar).	0,3	0,2	nb	0,4	0,4	nb

Verbonden partijen

Zie voor een toelichting de paragraaf verbonden partijen.

Financiële programmarealisatie 2021 (bedragen x € 1.000,-)

Programma 4 Burger en Bestuur

	Primitief	Raming 2021 Na begrotingswijziging	Realisatie 2021	Saldo 2021
Lasten	7.528	8.061	7.728	333
Baten	1.205	1.131	1.350	218
Gerealiseerd totaal saldo van baten en lasten	-6.323	-6.930	-6.378	552
Toevoeging aan reserve	90	209	209	0
Onttrekking aan reserve	86	226	226	0
Gerealiseerd resultaat	-6.327	-6.913	-6.361	552

Toelichting op de financiële programmarealisatie (bedragen x € 1.000,-)

Ten opzichte van de in de 3e bestuursrapportage 2021 aangepaste begroting, zijn de grootste afwijkingen als volgt:

Taakveld	Afwijking 2021	V/N
Bestuur	538	V
Burgerzaken	48	V
Overige verschillen	34	N
Totaal afwijkingen programma 4	552	V

Bestuur: voordeel € 538.000

Binnen het taakveld Bestuur worden de kosten van de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders verantwoord. Op dit taakveld onderscheiden we op 2 onderdelen een budgettair voordeel. Enerzijds is er een voordeel op de kosten van de vergoedingen en lonen ontstaan van afgerond € 255.000. Voor een bedrag van afgerond € 97.000 is dit het gevolg van een gewijzigde afwikkeling van de werkkostenregeling, voor € 22.000 wegens tijdelijk onbenutte vacatureruimte bij het Raadsgriffieteam en voor € 61.000 vanwege minder uitgaven voor de wethouders. Anderzijds zijn, grotendeels als gevolg van de beperkingen door de corona-pandemie, minder kosten gemaakt voor activiteiten van zowel de gemeenteraad als de raadsgriffie voor een bedrag van € 75.000. Via de resultaatbestemming wordt de raad verzocht een bedrag van € 62.000 beschikbaar te stellen in 2022 voor onder andere de gemeenteraadsverkiezingen in 2022.

De vernieuwde actuariële berekening van de pensioenen van voormalige wethouders heeft er toe geleid dat de voorziening verlaagd kon worden met een bedrag van € 271.000. Binnen de exploitatie geeft dit een voordeel.

Naast bovengenoemde voordelen zijn er nog enkele kleine voordelen van € 12.000.

Burgerzaken: voordeel € 48.000

Het taakveld Burgerzaken bevat een groot deel van de activiteiten die vanuit het KCC aan de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Veenendaal worden uitgevoerd. Enerzijds betreft het activiteiten die gedekt worden door leges van gemeentelijke producten en diensten en anderzijds rijksleges waarbij de gemeente het loket vormt voor diensten en producten tussen de burgers en de rijksoverheid. Er is in de laatste maanden van het dienstjaar een toename van aantal verstrekte documenten geweest waardoor een voordeel ten opzichte van de verwachte opbrengst is ontstaan van € 21.000. Het overige verschil, ad € 27.000, wordt met name veroorzaakt door lagere uitgaven in het kader van het gegevensbeheer.

Overige verschillen: nadeel € 34.000

De overige ontwikkelingen laten per saldo een nadeel zien van € 34.000 op dit taakveld.