

PROGRAMMA 4 – BURGER EN BESTUUR



Veenendaal maakt
plaats voor jou

Thema I – Dienstverlening (extern)

Wat willen we bereiken?

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

Wat mag het kosten?

Bekostigd uit budget taakveld Overhead

Wat gaan we daarvoor doen?

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

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

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

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

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

Wat mag het kosten?

Bekostigd uit budget taakveld Overhead

Wat gaan we daarvoor doen?

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

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

I.b.3. Meten van gebruik webformulieren.

Algemeen

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.

Beleidsindicatoren

Zijn niet van toepassing voor dit thema.

Verbonden partijen

Zijn niet van toepassing voor dit thema.

Beleid gerelateerd aan thema

Naam beleidsstuk	Wanneer vastgesteld
Arbeidsmigranten (adresonderzoeken, huisvesting en veiligheid)	Integraal beleid en uitvoering wordt hiervoor nader uitgewerkt.
Directiememo Gung Ho (dienstverlening organisatie breed)	Integraal beleid en uitvoering zal hiervoor organisatiebreed nader worden uitgewerkt.

Taakvelden thema Dienstverlening (extern)

Taakveld (bedragen x € 1.000)	B/L	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024
0.2 Burgerzaken	Baten	-1.030	-1.048	-1.067	-1.085
	Lasten	673	684	740	707
Totaal 0.2 Burgerzaken		-357	-364	-326	-379
Totaal Thema Dienstverlening (extern)		-357	-364	-326	-379

Thema II – Burger en samenwerking

Wat willen we bereiken?

II.a. Veenendaal zet zich (ook) in 2020 in voor de verdere ontwikkeling van de regio Foodvalley.

Wat mag het kosten?

Bijdrage Foodvalley

Om de samenwerking mogelijk te maken betalen de gemeenten een inwonerbijdrage, die jaarlijks wordt geïndexeerd. Voor 2021 is deze vastgesteld op € 3,32 per inwoner.

Inhoudelijk wordt de samenwerking vormgegeven door de zogenaamde werkprogramma's van de twee portefeuillehoudersoverleggen die Foodvalley kent. Deze kennen hun eigen financiering, projecten variëren op jaarbasis. Inzicht in de bedragen die hiermee gemoeid zijn wordt jaarlijks gegeven in de Begroting van de Regio.

In de 1e bestuursrapportage 2021 wordt een overzicht opgenomen van de bijdragen aan projecten Foodvalley waarvoor in de programmabegroting 2021 budget beschikbaar is.

Wat gaan we daarvoor doen?

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.

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.

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)

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

Wat mag het kosten?

Inzet ambtelijke uren

Wat gaan we daarvoor doen?

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.

II.c. Veenendaal is een betrouwbare samenwerkingspartner.

Wat mag het kosten?

Inzet ambtelijke uren

Wat gaan we daarvoor doen?

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

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

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

Wat mag het kosten?

Inzet ambtelijke uren

Wat gaan we daarvoor doen?

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

Algemeen

Veenendaal wil een bestuurskrachtige gemeente zijn en blijven. Allereerst om de eigen samenleving goed te kunnen bedienen, daarnaast wil Veenendaal zijn strategische positie in provincie en regio innemen en behouden.

Right to Challenge

Via een tweetal aangenomen moties heeft de gemeenteraad aangegeven meerwaarde te zien in het gebruik van het instrument Right to Challenge. Begin 2020 was het voornemen nog dat jaar te starten met een pilot. Na afronding daarvan en na evaluatie zou met de raad worden overleg of het Right to Challenge zou moeten worden verankerd in een verordening. Helaas is door corona de pilot nog niet (volledig) uitgevoerd. Naar het zich laat aanzien is het binnen de bestaande middelen (o.a. capaciteit) niet mogelijk hier mee door te gaan. Volgende de eerdere toezegging op de raads- en commissiekalender wordt hier op termijn verdere informatie over verschaft.

Beleidsindicatoren

Taakveld	Indicator	Eenheid	Bron	Omschrijving	Veenendaal			2019	2020
					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	nmb	nmb	69,8	nmb

Verbonden partijen

De gemeenschappelijke regeling Foodvalley is getroffen om de Regio een Europese topregio te maken op het gebied van innovatie in de foodsector met versterking van de leefomgeving.

Beleid gerelateerd aan thema

Naam beleidsstuk	Wanneer vastgesteld
Kadernota verbonden partijen	2016

Taakvelden thema Burger en samenwerking

Taakveld (bedragen x € 1.000)	B/L	Begroting			
		Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024
0.1 Bestuur	Baten	-116	-81	-81	-81
	Lasten	2.847	2.847	2.900	2.958
Totaal 0.1 Bestuur		2.731	2.767	2.820	2.878
Totaal Thema Burger en samenwerking		2.731	2.767	2.820	2.878

Thema III – Veiligheid samenleving

Wat willen we bereiken?

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

Wat mag het kosten?

€ 25.000 en inzet ambtelijke uren

Wat gaan we daarvoor doen?

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

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

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

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

Wat mag het kosten?

€ 25.000 en inzet ambtelijke uren

Dit budget zal worden aangewend voor cursussen, trainingen en het inhuren van externe expertise.

Wat gaan we daarvoor doen?

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

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

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

III.b.4. Bestuurlijke, maatschappelijke weerbaarheid vergroten door (daar waar mogelijk samen met de andere 4 heuvelruggemeenten) bijeenkomsten en trainingen te organiseren. De inzet op het gebied van maatschappelijke weerbaarheid is er ook op gericht de meldingsbereidheid te verhogen.

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.

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

Wat mag het kosten?

Inzet ambtelijke uren

Wat gaan we daarvoor doen?

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)

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

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

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

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

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

Wat mag het kosten?

Bekostiging vindt plaats uit het reguliere veiligheidsbudget. Er worden vooral uren ingezet.

Wat gaan we daarvoor doen?

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

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.

Algemeen

Veiligheid is een belangrijk item in Veenendaal. In het raadsprogramma van Veenendaal 2018-2022 wordt aangegeven dat alles op alles wordt gezet om criminaliteit in Veenendaal zo min mogelijk kans te geven. Ondernijning wordt genoemd, net als het interactief opgezette Integraal Veiligheidsplan 2019-2022 voor Heuvelrug (IVP Heuvelrug). Voor het tegengaan van ondernijning in Veenendaal worden de acties uit 'Ondernijning in Veenendaal: van beeld naar aanpak' uitgevoerd. In het IVP Heuvelrug is tussen de gemeenten uit het basisteam Heuvelrug (Rhenen, Renswoude, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal en Wijk bij Duurstede) een gezamenlijke prioriteit ondernijning benoemd. Voor Veenendaal specifiek gelden de lokale speerpunten drugs, High Impact Crimes, tegengaan van polarisatie en cybercrime. Als ICT stad in de Foodvalley is inzet op cybercrime een belangrijke.

Naast deze geprioriteerde vormen van aan te pakken criminaliteit is het interventieteam aan de slag met de persoonsgerichte aanpak. Samen met nazorg ex-gedetineerden en huiselijk geweld wordt ingezet op het voorkomen van recidive van de betrokkene. Veenendaal heeft daarnaast een adequate crisisbeheersings- en brandweerorganisatie.

De coronacrisis heeft in 2020 geleid tot een tijdelijke uitbreiding van de capaciteit van de BOA's door middel van extra inhuur. Momenteel is niet duidelijk welk effect de coronacrisis heeft voor 2021 en welke inzet dan gevraagd wordt. Mocht tijdelijk extra inzet nodig zijn, dan komen wij daar bij de raad op terug in de bestuursrapportage in 2021.

Beleidsindicatoren

Veenendaal

Taakveld	Indicator	Eenheid	Bron	Omschrijving	2019	2020	2021
6.82 Geëscaleerde zorg 18-	Jongeren met jeugdreclasse- ring	% 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).	0,2*	nbn	nbn
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	nbn	nbn	nbn
1.2 Openbare orde en veiligheid	Verwijzingen Halt	Aantal per 10.000 jongeren	Bureau Halt	Verwijzingen Halt per 10.000 inwoners van 12-17 jaar	96	nbn	
1.2 Openbare orde en veiligheid	Winkeldiefstallen	Aantal per 1.000 inwoners	CBS	Aantal winkeldiefstallen per 1.000 inwoners	2,5	nbn	
1.2 Openbare orde en veiligheid	Geweldmisdrijven	Aantal per 1.000 inwoners	CBS	Aantal geweldsmisdrijven, per 1.000 inwoners	4,3	nbn	
1.2 Openbare orde en veiligheid	Diefstallen uit woning	Aantal per 1.000 inwoners	CBS	Aantal diefstallen uit woningen, per 1.000 inwoners	5,2	nbn	
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	6,3	nbn	

* cijfers 1e halfjaar

** schatting

Verbonden partijen

Veiligheidsregio Utrecht (VRU)

De VRU is een samenwerkingsverband van en voor de 26 Utrechtse gemeenten. Zij behartigt het belang van de gemeente op de terreinen brandweerzorg, de geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio (Ghor), rampenbestrijding, risico- en crisisbeheersing. Daarnaast heeft de VRU de zorg voor een adequate samenwerking met politie en de RAVU (regionale ambulancevoorziening Utrecht) ten aanzien van de gemeenschappelijke meldkamer en een gecoördineerde en multidisciplinaire voorbereiding op rampenbestrijding en crisisbeheersing.

Beleid gerelateerd aan thema

Naam beleidsstuk	Wanneer vastgesteld
Gezamenlijk IVP Heuvelrug 2019-2022	20-12-2018

Taakvelden thema Veiligheid samenleving

Taakveld (bedragen x € 1.000)	B/L	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	2024
1.1 Crisisbeheersing en Brandweer	Baten	-6	-6	-6	-6
	Lasten	3.376	3.364	3.368	3.534
Totaal 1.1 Crisisbeheersing en Brandweer		3.370	3.358	3.362	3.528
1.2 Openbare orde en veiligheid	Baten	-54	-54	-55	-56
	Lasten	633	643	652	662
Totaal 1.2 Openbare orde en veiligheid		579	588	597	606
Totaal Thema Veiligheid samenleving		3.949	3.946	3.959	4.133

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

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

Financiën

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024
Baten	1.205	1.189	1.209	1.228
Lasten	7.528	7.538	7.661	7.861
Saldo programma (voor mutaties reserves)	-6.323	-6.349	-6.453	-6.633
Beschikkingen	86	88	135	91
Stortingen	90	90	90	90
Saldo mutaties reserves	-4	-2	45	1
Saldo programma (na mutaties reserves)	-6.327	-6.351	-6.408	-6.631

Actuele ontwikkelingen

We hebben gemeenschappelijke waarden als het om dienstverlening gaat: servicegericht en oplossingsgericht. Hiermee bevorderen we een positieve houding/gedrag ten opzichte van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

Integrale aanpak is essentieel voor onze externe dienstverlening.

Thema III – Veiligheid samenleving

Het zou kunnen dat er ook in 2021 prioriteit gegeven moet worden aan ontwikkelingen in de coronacrisis. Dit zou ten koste kunnen gaan van de andere prioriteiten. In de Kaderbrief 2021 zijn de te verwachten kosten die hiermee gemoeid zijn nog niet meegenomen.

Veiligheidsregio Utrecht

De kadernota van de Veiligheidsregio Utrecht bevat geen verhoging van de bijdrage voor nieuw beleid. De toename van de bijdrage bestaat dan ook uitsluitend uit de reguliere technische toepassing van het financiële kader, met daarin de loon- en prijsaanpassing (€ 2,9 miljoen) conform de afspraken daarover in de gemeenschappelijke regeling en de actualisatie van de meerjarenraming van de lasten voor het FLO-overgangsrecht. In de meerjarenraming van de begroting 2020 was al een stijging van de lasten voor het FLO overgangsrecht als gevolg van een landelijk gesloten akkoord voorzien en verwerkt. Door recent genomen besluiten over de uitwerking van dit landelijke akkoord zijn de kosten echter naar voren geschoven in de tijd. In 2021 stijgen de lasten daarom ten opzichte van de meerjarenraming in de begroting 2020. Omdat het enkel gaat om een verschuiving van de kosten, blijven de totale kosten voor het FLO-overgangsrecht in het meerjarenperspectief gelijk. Voor 2021 is hierdoor een aanvullend incidenteel budget van € 86.000 en voor 2022 van € 33.000 benodigd.