

PROGRAMMA 4: BURGER EN BESTUUR



Veenendaal maakt
plaats voor jou

Thema I: Dienstverlening (extern)

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

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

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

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

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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.

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Onze software-leverancier heeft het pakket eDiensten Burgerzaken op de markt gebracht. Dit ondersteunt het aanvraag- en aangifteproces, inclusief de automatische verwerking in Centric Burgerzaken, het aanmaken van een zaak in het zaakstelsel en het opslaan van documenten in het zaakstelsel. Voordeel voor de burger is dat deze zelf bijvoorbeeld verhuizingen realtime kan laten verwerken met behulp van DigiD waardoor de kans op fouten wordt verminderd, en de interne bedrijfsvoering efficiënter wordt. Het voorstel om dit pakket aan te schaffen was betrokken bij de Kadernota 2025 en is daar niet gehonoreerd.

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

Het verzoek voor aanschaf van e-diensten burgerzaken is niet gehonoreerd bij de Kadernota 2025 vanwege de financiële heroverweging.

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.

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

I.c. We streven naar een toegankelijke communicatie richting alle inwoners.

Wat gaan we hiervoor doen? (inspanningen/acties)

I.c.1. In 2024 adviseren we de organisatie over hoe taal, digitaal en proces begrijpelijk en duidelijk verder meegenomen kan worden in de bedrijfsvoering.

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

Thema II: Burger en samenwerking

Wat willen we bereiken? (doelstellingen)

II.a. Veenendaal zet zich (ook) in 2023 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 binnen de regio invulling geven aan de Regiodeal Foodvalley.

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

II.a.2. 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.

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (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).

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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 voor de verdere ontwikkeling van de regio Foodvalley

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

II.b.2. Veenendaal is een betrouwbare samenwerkingspartner.

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

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 Realiseren van de doelstellingen en samen met ketenpartners, inwoners en ondernemers uitvoering geven aan de activiteiten gericht op met name (het voorkomen van) ondermijning, digitale veiligheid en (het voorkomen van) maatschappelijke onrust

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

III.a.2. Samen met ketenpartners acteren en inzet plegen op (acute) (zorg- en) veiligheidsissues en -casussen waarbinnen o.a. gewerkt wordt met actuele wet- en regelgeving en actuele inzichten

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

Inhoud (indicator)



Inhoud (toelichting)

Financiële ontwikkelingen Burger en bestuur
Bedragen x €1.000

Feiten en ontwikkelingen	Raming 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027
Lasten				
0.2 - Burgerzaken	0	-200	0	0
1.1A - Crisisbeheersing en Brandweer	0	0	0	0
Totaal Lasten	0	-200	0	0
Baten				
0.2 - Burgerzaken	200	0	0	0
Totaal Baten	200	0	0	0
Saldo van baten en lasten	200	200	0	0
Totaal 2e bestuursrapportage	200	200	0	0

Toelichtingen financiële ontwikkelingen

Lasten

0.2 - Burgerzaken (voordeel € 200.000 voor het jaar 2025)

In de normale cyclus stond voor het jaar 2025 de tweede kamer verkiezingen op de rol. Echter, doordat het Kabinet Rutte IV voortijdig viel, zijn deze verkiezingen vervroegd naar november 2023. Het budget voor de organisatie van een verkiezing in 2025 kan verlaagd worden met € 200.000.

Baten

0.2 - Burgerzaken (voordeel € 200.000)

Wegens de verlenging van de geldigheidsduur van reisdocumenten, zoals 10 jaar geleden is ingevoerd, vindt er dit jaar een incidentele hausse aan aanvragen plaats. We verwachten ruim een verdubbeling van de geprognostiseerde baten en stellen daarom de begroting bij met € 200.000.

Risico's / ontwikkelingen Burger en Bestuur

Interventieteam Zorg & Veiligheid

In de afgelopen jaren is de druk op het inzetten van passend maatwerk op het gebied van wonen in de meest complexe zorg- en veiligheidscaasüstiek van het interventieteam substantieel hard gegroeid. Ten opzichte van afgelopen jaren is er de laatste maanden weer sprake van een piek. Hierdoor zal mogelijk aan het eind van het jaar een overschrijding van het toegekende budget voor het interventieteam kunnen ontstaan. Oorzaken die hieraan ten grondslag liggen zijn (in combinatie) de overbelaste GGZ, het zo lang als mogelijk organiseren van zorg in de eigen omgeving (thuis) en het op grote schaal sluiten van instellingen ten behoeve van complexe zorgopnames en de spanning op de woningmarkt.

