

# 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 is verwerkt in de Kadernota 2025.

#### Inhoud (indicator)



## **Inhoud (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. 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				
<b>0.1C - Bestuur</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>78</b>	<b>78</b>
<b>1.1A - Crisisbeheersing en Brandweer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal Lasten</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>78</b>	<b>78</b>
Baten				
<b>0.1C - Bestuur</b>	<b>-57</b>	<b>-57</b>	<b>-2</b>	<b>-2</b>
<b>1.1A - Crisisbeheersing en Brandweer</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal Baten</b>	<b>17</b>	<b>-57</b>	<b>-2</b>	<b>-2</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-6</b>	<b>-80</b>	<b>-80</b>	<b>-80</b>
<b>Totaal 1e bestuursrapportage</b>	<b>-6</b>	<b>-80</b>	<b>-80</b>	<b>-80</b>

## Toelichtingen financiële ontwikkelingen

### Lasten

#### **0.1C - Bestuur (nadeel € 23.000)**

Per abuis zijn de prijsindex en de programmamanagement kosten per 2023 incidenteel in de begroting verwerkt. In deze bestuursrapportage zijn de structurele effecten verwerkt.

### Baten

#### **0.1C - Bestuur (nadeel € 57.000)**

In het kader van de doorontwikkeling 2021 is een formatieplaats vastgesteld voor 2021 en 2022, die per 31-12-2022 is vervallen. In de begroting is een structurele inkomst vanuit Regio Foodvalley opgenomen van € 57.000, deze had incidenteel moeten zijn en gekoppeld zijn aan deze tijdelijke formatieplaats. Door het wegvallen van deze formatieplaats (die al was afgeraamd in de meerjarenbegroting 2023-2026) moet nu ook de structurele inkomst verlaagd worden.

#### **1.1A - Crisisbeheersing en Brandweer (voordeel € 74.000)**

De VRU stelt voor om € 2.000.000 van het rekeningresultaat terug te storten naar de deelnemende gemeenten. Voor de gemeente Veenendaal betekent dit een voordeel van € 74.000.

## Risico's / ontwikkelingen Burger en Bestuur

### **Opvang Oekraïense ontheemden**

De opvang van Oekraïense ontheemden in Veenendaal is verspreid over 8 gemeentelijke opvanglocaties. Op dit moment worden er in totaal circa 260 personen opgevangen verspreid over de gemeentelijke opvanglocaties en in de particuliere opvang. Recent hebben wij het pand aan de Kerkewijk 59 aangekocht om daar een opvanglocatie van te maken. We verwachten daar ongeveer 40 Oekraïense vluchtelingen op te gaan vangen. Op landelijk en provinciaal niveau zien we dat de opvang van Oekraïense vluchtelingen onder druk staat. De verwachting is dat de taakstelling op korte termijn verhoogd gaat worden. Met de toevoeging van de 9e opvanglocatie in Veenendaal zitten we goed als het aankomt op onze taakstelling.

De financiering vanuit het Rijk van de opvang zelf voorziet in de door de gemeente gemaakte kosten van opvang, leefgeld en ambtelijke inzet.

### **Crisis Noodopvang Wageningsealaan**

Sinds augustus 2022 is er een crisisnoodopvang locatie aan de Wageningsealaan 2 (het voormalig Belcompany gebouw). Voor de organisatie van deze opvanglocatie werken wij samen met de Veiligheidsregio Utrecht. De kosten die gemaakt worden voor deze crisisnoodopvang factureren wij één op één door aan het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA).

### **Spreidingswet**

Sinds 31 januari 2024 is de Spreidingswet van kracht. Met de Spreidingswet hebben gemeenten de taak gekregen om asielopvang binnen de gemeente te organiseren. Voor Veenendaal geldt dat wij een taakstelling hebben van 380 personen. Momenteel onderzoeken we op welke manier langjarige opvang mogelijk is in het voormalig Belcompany gebouw en daarnaast zijn we ons bewust dat daarmee nog niet voldaan wordt aan onze taakstelling vanuit de Spreidingswet. We onderzoeken op welke manier we hier mogelijk invulling aan kunnen geven.