



gemeente

Oost Gelre

Programma 4 - Dienstverlening



Leeswijzer

Omschrijving (toelichting)

Programma 4 hebben we zo veel mogelijk laten aansluiten op de indeling van de huidige organisatie. Hierbij gaat het voornamelijk om externe dienstverlening en integrale veiligheid en ondermijning,

Dienstverlening

Inleiding

Omschrijving (toelichting)

Onze samenleving vormt de basis van ons bestaansrecht. Het is onze verantwoordelijkheid om onze dienstverlening af te stemmen op de behoeften van zowel de buiten- als binnenwereld. Daarom zijn wij er voor al onze inwoners, ondernemers en partners die op ons als gemeentelijke organisatie rekenen. Dienstverlening draait om mensen en verbindt mensen. Met Hart voor Oost Gelre zorgen we ervoor dat we een brug slaan tussen de buitenwereld en de interne organisatie.

Ontwikkelingen

Omschrijving (toelichting)

Team Dienstverlening

Met de vaststelling van de nieuwe organisatievisie in 2023, stemmen we ook onze dienstverleningsstrategie hierop af. Met behulp van de strategie brengen we zowel de fysieke als digitale klantreis in kaart die inwoners en ondernemers bij ons doorlopen. Dit betekent dat we onze diensten niet alleen analyseren op hun ontwerp en uitvoering, maar ook op wie we daarmee helpen en welke ervaringen zij daarbij opdoen. Waar nodig verbeteren we onze processen om de efficiëntie en effectiviteit te vergroten. Het is tenslotte onze rol de buitenwereld niet te belasten met de door ons ingerichte complexiteit.

Daarnaast spelen digitale ontwikkelingen een steeds belangrijkere rol in onze dienstverlening. Door onze processen te digitaliseren en onze communicatiekanalen te optimaliseren, zoals het herzien van standaardbrieven en webteksten, maken we onze dienstverlening sneller en gebruiksvriendelijker. Vanuit dienstverlening kijken wij naar het gehele proces en de inrichting hiervan en werken we in dit traject samen met andere teams, inwoners en ondernemers. Op deze manier verbeteren we niet alleen de ervaring voor de inwoner, maar ondersteunen we ook onze medewerkers in hun werk, waardoor zij hun tijd effectiever kunnen benutten.

Burgerzaken

Burgerzaken heeft te maken met de landelijke paspoortenpiek. Deze piek is gestart in het vroege voorjaar van 2024 en houdt aan tot eind 2028. De aanvragen voor reisdocumenten stijgen van ca. 60 aanvragen in de maand naar gemiddeld 400 aanvragen. Om in deze toename naast het reguliere werk te voorzien, waren we noodzakelijk de balie burgerzaken uit te breiden met flexibele (en tijdelijke) medewerkers. Hiermee kunnen we de komende jaren de continue vraag verwerken.

Klantencontactcentrum (Het KCC)

De paspoortenpiek heeft ook gevolgen voor het KCC. Het KCC reikt de documenten immers uit. We hebben daarom een tweede uitgiftebalie geopend om tijdig te acteren. De komende jaren zal het dus aanzienlijk drukker worden in de publiekshal. Deze ontwikkeling in combinatie met de splitsing van onze telefonie en ontvangst in 2023 heeft ook voor een uitbreiding gezorgd van het KCC-team. Er is een flexibele schil gestart welke wordt ingezet bij piekmomenten zodat de kwaliteit van onze dienstverlening geborgd blijft. Verder blijven we investeren in het optimaliseren van het klantcontact. Door de splitsing is onze bereikbaarheid verbeterd en kunnen we onze dienstverlening beter afstemmen op de vragen van onze inwoners en ondernemers.

Facilitair

In 2023 zijn we begonnen met het verduurzamen van onze gemeentelijke gebouwen. Hier gaan we de komende jaren mee verder. Een mooi voorbeeld hiervan is het stadhuis Groenlo waar we naast verduurzaming ook groot onderhoud plegen.

Wat willen we bereiken?

We stellen de inwoner en ondernemer centraal

Kenmerkend voor onze dienstverlening is dat wij ons verantwoordelijk voelen, doen wat we beloven en duidelijk en eerlijk zijn in onze communicatie. Wij hebben aandacht voor onze inwoners en ondernemers. Zo zetten wij graag een stapje extra. Ook als we geen directe oplossing kunnen bieden. Door aandachtig te luisteren en door te vragen kunnen we - binnen de wettelijke kaders - meedenken in oplossingen die aansluiten op de wensen en behoeften.

Kwaliteit (indicator)



Wat willen we bereiken?

We leveren resultaatgericht maatwerk

Onze inwoners en ondernemers krijgen met de komst van de Omgevingswet steeds meer verantwoordelijkheden. Daarom sturen wij aan op zelfredzaamheid, versterking van eigen kracht en initiatieven uit de samenleving. De gemeente heeft een faciliterende rol. Wij denken proactief mee aan een oplossing waardoor wij resultaatgericht maatwerk kunnen leveren aan onze inwoners en ondernemers. Daartoe werken we zoveel mogelijk intern en extern op integrale wijze samen.

Kwaliteit (indicator)



Wat willen we bereiken?

Versterken van de relatie tussen samenleving en gemeentelijke organisatie

Door middel van communicatie informeren we inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties over de onderwerpen die spelen bij de gemeente. Waar we iets niet kunnen, leggen we het uit.

We adviseren over participatie bij projecten vanuit de gemeente (o.a. woningbouw, energietransitie, e.d.) en organiseren het samen met projectleiders/projectteams. We adviseren ook initiatiefnemers die een omgevingsvergunning aanvragen over de participatie-activiteiten die zij kunnen (moeten) doen vanuit de Omgevingswet. Daarbij is het advies gericht op:

- het tijdig informeren van omwonenden en een bredere groep in de buurt of wijk of in sommige gevallen een gehele kern;
- het ophalen van een eerste kijk op de plannen;
- het verwerken van deze eerste kijk in de verschillende gemeentelijke documenten bij de (aanvraag) omgevingsvergunning.

Hier werken communicatie-/participatieadviseurs nauw samen met medewerkers van de afdeling Ruimte en Economie.

Voor deze werkwijze is in 2024 een (tijdelijke, externe) participatieadviseur gestart, die naast een praktische aanpak, in 2025 ook participatiebeleid en een participatieverordening oplevert. Deze participatieadviseur is organisatorisch ondergebracht bij het team Communicatie, zodat kennis en aanpak verankerd worden in de organisatie.

Kwaliteit (toelichting)

Begin dit jaar hebben we een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van onze telefonische dienstverlening. In 77% van de gevallen is tijdig teruggebeld. We blijven investeren in de kwaliteit van onze dienstverlening, zowel in het optimaliseren van onze systemen als in houding en gedrag.

Kwaliteit (indicator)



Financieel gezond

Inleiding

Omschrijving (toelichting)

Oost Gelre staat er financieel gezond en stabiel voor, en we hebben de ambitie om dit zo te behouden. Dat is echter geen vanzelfsprekendheid. De onzekerheden van wijzigingen in het gemeentefonds kunnen een risico vormen voor onze financiële positie. Dat dwingt de gemeente om kritisch te blijven ten aanzien van bestaande en nieuwe plannen, van investeringen en om te onderzoeken waar er externe financieringsmogelijkheden zijn. Bezuinigingen zijn onwenselijk, maar kunnen niet geheel uitgesloten worden. We willen daarom transparant zijn in de plannen, duidelijk communiceren over de inkomsten en uitgaven, en zo een eerlijke overheid zijn richting onze inwoners en ondernemers.

Ontwikkelingen

Omschrijving (toelichting)

We zijn transparant over de uitgaven en inkomsten van onze gemeente. Zowel voor bestuurders als voor onze inwoners, bedrijven, instellingen en verenigingen moet duidelijk zijn waar wij de gemeentelijke middelen aan besteden. Door gebruik te maken van bijvoorbeeld Pepperflow is online de voortgang van zowel de beleidsmatige als financiële ontwikkelingen te volgen.

We zijn terughoudend met de aankoop van grond en vastgoed. Aankoop vindt alleen uit strategische motieven plaats. Het beleid is voornamelijk gericht op het afstoten van grond en vastgoed.

Doelstellingen

Een financieel gezonde gemeente zijn en blijven

We hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

- we zijn transparant over onze plannen en communiceren duidelijk over inkomsten en uitgaven;
- we zetten ons in om financiële middelen te verweren door o.a. gebruik te maken van subsidiemogelijkheden;
- we zetten in op preventie en zijn 'streng aan de poort' om de kosten van Jeugdhulp en Wmo beheersbaar te houden.

Kwaliteit (toelichting)

De financiële positie is gezond zowel structureel als qua reservepositie.

Kwaliteit (indicator)



Integrale veiligheid en ondermijning

Inleiding

Omschrijving (toelichting)

De gemeente Oost Gelre gaat voor een veilige woon- en leefomgeving waar je prettig kunt wonen, werken en recreëren. Dit kan de gemeente niet alleen, veiligheid is een gedeelde verantwoordelijkheid. Samen met inwoners, ondernemers, (veiligheids)partners en maatschappelijke organisaties is ingezet op het voorkomen van ongewenste situaties en indien nodig zijn onveilige situaties aangepakt. Ook is ervoor gezorgd dat inwoners, bedrijven en verenigingen weerbaar zijn tegen ondermijning en zijn misstanden aangepakt. Tot slot zijn we voorbereid op crisissen en onverwachte gebeurtenissen zodat we niet verrast worden en onze inwoners, bedrijven en verenigingen op ons kunnen rekenen.

Ontwikkelingen

Omschrijving (toelichting)

De gemeente Oost Gelre gaat voor een veilige woon- en leefomgeving waar je prettig kunt wonen, werken en recreëren. Om deze ambitie te kunnen bereiken is er in 2025 ingezet op de onderstaande prioriteiten en ontwikkelingen:

Ondermijnende criminaliteit

- Drugscriminaliteit, hennepcultuur en misbruik van leegstaand vastgoed en agrarische schuren is voorkomen en aangepakt.
- Extra aandacht gegeven aan het buitengebied, dat kwetsbaar is gebleken voor ondermijning.

Zorg en Veiligheid

- Gefocust op personen met verward of grensoverschrijdend gedrag om escalatie in de woon- en leefomgeving te voorkomen- en/of tegen te gaan.

Jeugd en Veiligheid

- Jeugdoverlast is aangepakt door preventief en repressief op te treden.
- Er is preventief en repressief ingezet op (overmatig) alcohol- en drugsgebruik.

Digitale veiligheid en weerbaarheid

- Bewustwording bij inwoners en ondernemers gecreëerd over cybercrime, phishing en digitale fraude.

Leefbaarheid en veiligheidsgevoel

- Woonoverlast is aangepakt door in te zetten op de Wet aanpak woonoverlast.

- Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland (VNOG)

Vanaf 2025 tot en met 2028 is er een nieuw Regionaal Beleidsplan, Regionaal Risicoprofiel en Regionaal Dekkingsplan van kracht. De VNOG heeft, op basis van deze documenten, aan de volgende Opgaven gewerkt:

0. Het voorkomen, beperken en bestrijden van incidenten, rampen en crises (maatschappelijke opdracht)
1. Zelfredzaam & risicobewust
2. Vakbekwaam & deskundig
3. Sterke informatiepositie
4. Een gezonde financiële basis en betrokken medewerkers (randvoorwaarde)

De volgende ontwikkelingen speelden in 2025 binnen de hierboven geformuleerde opdrachten:

- Landelijke en wereldwijde omstandigheden hebben invloed gehad op de uitvoering van taken, zoals gestegen prijzen door schaarste (en daardoor meerkosten), het onderzoek naar de toekomst van de inrichting van het vrijwillige brandweerbestel en crisisbeheersing in de zorg die in beweging is.
- Ontwikkelingen op duurzaamheid en de energietransitie in de samenleving waren ook in 2025 in volle gang. Zonneparken zijn aangelegd, er vonden pilots plaats met nieuwe energiedragers (waterstof, buurtaccu's), etc. Dit heeft het werk van de VNOG beïnvloed, zowel in de adviserende als repressieve rol.
- Er zijn bestuursafspraken gemaakt op het gebied van Weerbaarheid. Deze hebben zich gericht op; voorbereiding op grootschalige verstoringen (bijv. langdurige stroomuitval), versterking van samenredzaamheid en betere afstemming met gemeenten over bevolkingszorg en noodcommunicatie.

We werken integraal samen aan een veilige en leefbare woon- en werkomgeving.

Samen met inwoners, ondernemers, (veiligheids)partners en maatschappelijke organisaties voorkomen en signaleren we ongewenste situaties en indien nodig pakken we dit aan.

Kwaliteit (toelichting)

Het veroorzaken van overlastgevende activiteiten of criminele handelingen door jongeren kunnen een slechte invloed uitoefenen op het woongenot en daarmee de veilige woon- en leefomgeving. Jeugdoverlast is aan het toenemen, waarbij opgemerkt dient te worden dat er geen structurele jeugdoverlast is. We zetten in op het voorkomen- en beperken van jeugdoverlast door onder andere het inrichten van jongerenontmoetingsplekken, extra toezicht en een integrale (groeps-) aanpak jeugd. Het is van belang dat er zowel preventieve als repressieve interventies worden ingezet om overlast te voorkomen.

Kwaliteit (indicator)



Wij zijn samen met de ondernemers, verenigingen en inwoners weerbaarder tegen ondermijning

Wij zijn samen met de ondernemers, verenigingen en inwoners weerbaarder tegen ondermijning, waarbij misstanden worden voorkomen of gestopt doordat deze vroegtijdig worden gesignaleerd.

Kwaliteit (toelichting)

Er wordt ingezet op het voorkomen- en aanpakken van ondermijning. We creëren een weerbare gemeente (bestuur, interne organisatie, inwoners, bedrijven en verenigingen) door het vergroten van de bewustwording, het herkennen van signalen en het melden van vermoedens.

Ook zetten we in op het versterken van de gemeentelijke informatiepositie en datagestuurd werken. Hiervoor worden o.a. gebieds- en/of themagerichte analyses uitgevoerd zodat er gerichte (preventieve) controles uitgevoerd kunnen worden.

Vermoedens van ondermijning worden uitgezocht en pakken (signalen van) ondermijnende criminaliteit aan door het inzetten van bestuursrechtelijke maatregelen of ervoor te zorgen dat strafrechtelijke onderzoeken prioriteit krijgen.

Een ontwikkeling dat aandacht gaat krijgen is digitale veiligheid, een vorm van criminaliteit dat aan het toenemen is. Hierbij wordt de focus gelegd op bewustwording en digitale weerbaarheid van de interne organisatie, maar ook inwoners, bedrijven en instellingen.

Kwaliteit (indicator)



De gemeente beschikt over een adequate crisisstructuur

De gemeente beschikt over een adequate crisisstructuur die onder andere voldoende opgeleid, getraind en beoefend is om toekomstige crisis aan te kunnen.

Kwaliteit (toelichting)

De afgelopen jaren is met zowel de coronacrisis als de vluchtelingencrisis gebleken dat een goed functionerende crisisstructuur een voorwaarde is om dergelijke crisissen aan te kunnen. Met het oog op toekomstige crisissen zorgen we, in samenwerking met de Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland, ervoor dat we voorbereid zijn op crisissen met een goed opgeleide en getrainde crisisorganisatie.

Kwaliteit (indicator)



Inleiding

Omschrijving (toelichting)

Vanuit de ambitie van de raad (raadsplamflet) en het college (college-uitvoeringsprogramma) vinden we het belangrijk dat we inspelen op een voortdurend veranderende samenleving. Daarnaast streven we ernaar dat onze dienstverlening aansluit op wat de buiten- en binnenwereld van ons vraagt. We sluiten maximaal aan op behoeften van inwoners, ondernemers en organisaties. Tegelijkertijd zijn we realistisch in wat haalbaar is. Onze organisatie is volop in ontwikkeling om deze bestuurlijke ambities te realiseren. We richten ons daarbij op drie pijlers.

1. Het verbeteren van het bestuurlijke ambtelijke samenspel;
2. Buiten met binnen verbinden;
3. Aandacht voor groei en ontwikkeling.

Daarbij staan voor veel grote opgaven en uitdagingen. Daarom zorgen we voor overzicht en moeten we keuzes maken. We werken doelgericht een aan concreet resultaat. We communiceren tijdig en transparant door heldere verwachtingen te scheppen.

