



gemeente

Oost Gelre

Programma 4 - Dienstverlening

Omschrijving (toelichting)

In dit hoofdstuk gaan we in op de koers die we willen volgen binnen het vierde programma: Bestuur, bedrijfsvoering en dienstverlening. Binnen dit programma benoemen we twee belangrijke speerpunten:

- Intensivering van de aanpak van ondermijning.
- De implementatie van de Omgevingswet, mede gelet op de ruimte voor initiatieven van burgers en ondernemers.

Integrale veiligheid en ondermijning

Omschrijving (toelichting)

De gemeente Oost Gelre gaat voor een veilige woon- en leefomgeving waar je prettig kunt wonen, werken en recreëren. Ongewenste situaties proberen we te voorkomen of pakken we aan door dit vroegtijdig te signaleren. Daarnaast krijgt ondermijning geen voet aan de grond in Oost Gelre door onder andere het creëren van een veilig buitengebied, het weerbaar maken van inwoners, bedrijven en verenigingen en aanpakken van misstanden. Tot slot zorgen we ervoor dat we voorbereid zijn op crisissen zodat we niet verrast worden en onze inwoners, bedrijven en verenigingen op ons kunnen rekenen.

Omschrijving (toelichting)

Wat willen we bereiken?

We zorgen voor een veilige en leefbare woon- en werkomgeving

We zorgen voor een veilige en leefbare woon- en werkomgeving waarbij we ongewenste situaties voorkomen, signaleren of indien nodig aanpakken.

Kwaliteit (toelichting)

Om te komen tot een veilige woon- en leefomgeving worden er op verschillende prioriteiten en focuspunten activiteiten georganiseerd, waaronder;

- ondermijnende criminaliteit
- zorg en veiligheid
- jeugd en veiligheid
- digitale veiligheid en weerbaarheid

- leefbaarheid

In het uitvoeringsplan 2024, dat opgesteld is om de doelstellingen uit het Integraal Veiligheidsplan Achterhoek Oost 2024 - 2027 te kunnen behalen, staan de activiteiten genoemd die moeten bijdragen aan een veilige en leefbare woon- en werkomgeving. Enkele activiteiten die uitgevoerd zijn:

- vanuit het project Theseus zijn 80% van de bedrijven in Oost Gelre bezocht met als doel zicht krijgen op de bedrijven die op de bedrijventerreinen zitten en het creëren van bewustwording om te voorkomen dat ondernemers slachtoffer worden van ondermijning.
- uitvoering gegeven aan campagnes van Meld Misdaad Anoniem om de meldingsbereidheid te vergroten;
- er is een meterkastkaart met meldpunten opgesteld en onder 13.000 huishoudens in Oost Gelre verspreid.
- in de aanpak van drugshandel- en gebruik zijn divers controles uitgevoerd, proces-verbalen opgelegd en bestuursrechtelijke maatregelen (last onder dwangsom) opgelegd.
- er is nazorg verleend aan ex-gedetineerden met als doel veilig terugkeren in de woon- en leefomgeving;
- in de aanpak van huiselijk geweld is er in sommige gevallen een huisverbod opgelegd;
- er is een rioolwateronderzoek uitgevoerd naar resten van verschillende varianten drugs;
- samen met de horeca is er een statement gemaakt tegen drugsgebruik en is er een signaleringsbord met huisregels opgesteld;
- er is een week van digitale veiligheid georganiseerd waarin verschillende voorlichtingen zijn gegeven aan verschillende doelgroepen (jongeren, ouderen en ondernemers). Doelstelling was om Oost Gelre weerbaarder te maken tegen digitale criminaliteit.

Tot slot staat in het uitvoeringsplan 2024 uitvoerig beschreven welke activiteiten er uitgevoerd zijn met als doel het creëren van een veilige woon- en leefomgeving.

Kwaliteit (indicator)



Wat willen we bereiken?

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 wordenesignaleerd.

Kwaliteit (toelichting)

Om ondermijning te voorkomen en aan te pakken zijn er verschillende activiteiten uitgevoerd, waaronder;

- ruim 80% van de bedrijven in Oost Gelre zijn bezocht vanuit het project Theseus. Enerzijds om zicht te krijgen op de bedrijven in Oost Gelre en anderzijds om ondernemers bewust en weerbaar te maken tegen

ondermijning.

- op diverse thema's zijn integrale controles gehouden, waaronder het buitengebied en leegstand;
- zowel medewerkers van Oost Gelre als medewerkers van externe partijen zijn getraind en opgeleid in het herkennen van signalen van (ondermijnende)criminaliteit;
- tot slot zijn signalen van ondermijning integraal opgepakt en indien nodig zijn er (bestuursrechtelijke)maatregelen getroffen.

Kwaliteit (indicator)



Wat willen we bereiken?

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)

Lokale en regionale functionarissen die een rol hebben in de crisisstructuur zijn opgeleid, getraind en beoefend. Daarnaast is er vanuit de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland een website ingericht waardoor functionarissen eenvoudig toegang hebben tot informatie zoals bereikbaarheidsgegevens in- en externe partners, planvorming en draaiboeken. Tot slot wordt er vanaf 2024 gewerkt met een Veiligheidspaspoort, waardoor gemeenten de deelname van functionarissen aan opleidingen, trainingen en oefeningen kunnen monitoren.

Kwaliteit (indicator)



Regionale en grens overstijgende samenwerking

Ambitie

Omschrijving (toelichting)

De gemeente wil actief blijven bijdragen aan de Achterhoek en deze samen met de andere gemeenten in de regio versterken op sociaal-maatschappelijk en economisch vlak. De samenwerking binnen Regio Achterhoek/Achterhoek Ambassadeurs en Sociaal Domein Achterhoek blijft daarom hoog in het vaandel staan. Daarnaast hebben we oog voor het belang en de potentie van grens overstijgende samenwerking met

onze Duitse buurgemeenten. Grens overstijgende samenwerking biedt over en weer volop kansen: voor onze ondernemers en onze inwoners, vanuit economisch, maatschappelijk en vanuit toeristisch-recreatief perspectief. Daarom blijven we inzetten op de EUREGIO en ondersteunen we de inzet van Achterhoek Ambassadeurs bij grens overstijgende samenwerking en de projecten en netwerken die daaruit voortvloeien.

Bestuurlijke kaders

Omschrijving (toelichting)

Wat willen we bereiken?

Euregionale samenwerking bevorderen

We hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

- Benutten (Europese) subsidiemogelijkheden.
- Continueren samenwerking tussen de Duitsland coordinatoren van de Achterhoekse gemeenten.
- We hebben een pro-actieve rol in de (EUR) regionale samenwerking.

Kwaliteit (toelichting)

Ter voorbereiding op de EUREGIO raad worden door de gemeente Oost Gelre in samenwerking met de Achterhoekse gemeenten drie keer per jaar (digitale) bijeenkomsten georganiseerd.

Ook is er een project gestart rondom het thema Arbeidsmigranten waar de gemeente Oost Gelre een actieve rol heeft in samenwerking met de EUREGIO.

Kwaliteit (indicator)



Wat willen we bereiken?

Stimuleren Duitse taal onder de inwoners van Oost Gelre

Ook afgelopen jaar zijn er verschillende cursussen Duits gegeven aan toeristische ondernemers en detailhandel. In samenwerking met de Grenzhoppers Business School wordt het cursusaanbod verder doorontwikkeld.

Kwaliteit (toelichting)

Deze taak is afgerond.

Kwaliteit (indicator)



Dienstverlenend en meedenkend

Ambitie

Omschrijving (toelichting)

We willen dat de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie in de brede zin aansluit op wat de buiten- en binnenwereld van ons vraagt. Daarbij zetten we in om, mede in de geest van de Omgevingswet, de samenwerking met onze inwoners verder te verdiepen. We willen er zo voor zorgen dat we maximaal aansluiten op de behoeften van de inwoner, ondernemer en organisaties, maar dat we tegelijkertijd realistisch zijn in wat haalbaar is.

Bestuurlijke kaders

Omschrijving (toelichting)

Wat willen we bereiken?

Integreren van burgerinitiatieven binnen de organisatie

We hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

- wij faciliteren en omarmen burgerinitiatieven vanuit ons vertrouwen in de samenleving. Wij vinden het daarbij belangrijk dat initiatieven die publieke voorzieningen aanbieden en/of een beroep doen op gemeenschapsgeld, representatief zijn en passen in het algemeen belang.
- verwachtingsmanagement is essentieel voor het slagen van burgerparticipatie. We zijn transparant, duidelijk en eerlijk over de (on)mogelijkheden. Voor elk onderwerp of project moet vooraf duidelijk zijn hoe inwoners en gemeenteraad betrokken worden. Ook wordt het proces vanuit de organisatie goed geborgd om zaken tijdig af te handelen.

Kwaliteit (toelichting)

Kwaliteit (indicator)



Wat willen we bereiken?

Inwoners, ondernemers en instellingen zijn tevreden over onze dienstverlening en werken graag met ons samen

We hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

- We zijn één organisatie, met medewerkers die met elkaar met plezier en vakmanschap werken aan de opgaven waar Oost Gelre voor staat. De organisatie werkt integraal en opgavengericht, over afdelings- en teamgrenzen heen.
- We organiseren de dienstverlening zo veel mogelijk dichtbij onze inwoners. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. We leven ons in en achterhalen de behoeften van onze inwoners en ondernemers. Onze grondhouding is “ja, mits”, en we proberen binnen de wettelijke kaders al het mogelijke te doen om zaken voor elkaar te maken
- We weten wat er in de samenleving speelt, wat dat van ons vraagt en spelen daarop in. Onze rolinvulling is daarbij afhankelijk van het (maatschappelijk) vraagstuk.
- We hebben de basis op orde. We weten wat we moeten doen, kunnen dat ook en hebben daarbij grip op ons huishoudboekje.
- We ontwikkelen ons naar een organisatie die flexibel, communicatief en netwerkend is. Zo kunnen we inspelen op wat de inwoner van ons verwacht.

Kwaliteit (toelichting)

We zijn één organisatie, we hebben de basis op orde en blijven in ontwikkeling, ook in de communicatie richting onze inwoners.

Per 1 januari is de nieuwe organisatiestructuur in werking. Daarin hebben alle medewerkers een plek gekregen in een team en is een middenkader opgenomen waarvan alle teamleidersfuncties inmiddels zijn ingevuld. Verder is er een concept organisatievisie opgesteld, voorgelegd, geladen en gemotiveerd aan onze medewerkers. Dit concept is gebaseerd op uitkomsten van onderzoeken die de afgelopen jaren zowel binnen als buiten de organisatie zijn gehouden. Het streven is deze op 2 oktober 2023 definitief vast te stellen. De organisatievisie is ons DNA wat we verder uitwerken via een strategie van vier pijlers;

- Buiten met binnen verbinden;
- Bestuurlijk en ambtelijk samenspel;
- Aandacht voor groei en ontwikkeling;
- Slimmer organiseren.

Met deze nieuwe organisatiestructuur, organisatievisie en strategie werken we steeds meer opgavengericht met oog voor mens en omgeving. Binnen elke pijler vallen verschillende opgaven, zoals het optimaliseren van onze dienstverleningsvisie, het doen van onderzoeken en kritisch te kijken naar huidige processen en deze waar nodig te optimaliseren. De opgaven worden gefaseerd opgepakt en een enkele zijn al gestart. Dit is een continue proces van ontwikkeling waarin we goeie stappen zetten. Zo werken we toe naar een lerende en wendbare organisatie.

Optimale dienstverlening

We vinden het belangrijk om te weten hoe de samenleving onze dienstverlening ervaart. Zowel de wijze van communiceren als kanaalvoorkeur en kijken we welke onderwerpen er in de samenleving spelen. Daarom zijn we continu aan het monitoren om onze kanalen te optimaliseren en voeren we onderzoeken uit om onze

dienstverlening te toetsen. In 2024 hebben wij door de paspoortpiek met de teams Burgerzaken en het KCC ca 6.000 reisdocumenten verstrekt. Wij waren (en zijn) hier goed op voorbereid. Onze inwoners hebben dezelfde snelle dienstverlening ervaren.

Dagelijks zijn we bezig om onze dienstverlening te verbeteren. Met het inrichten van het vernieuwde KCC verbeteren we de eerstelijns dienstverlening. We streven ernaar zoveel mogelijk vragen in één keer goed te beantwoorden. Eind mei is de pilot van ons vernieuwde KCC met goed gevolg afgerond.

Naast het positieve effect (we zetten de klant nog meer centraal met deze nieuwe werkwijze) in de eerstelijns dienstverlening, ondervindt de organisatie ook een betere dienstverlening van ons KCC doordat er "warm" wordt doorverbonden. Ook de komende periode blijven we inzetten op verdere professionalisering van ons KCC door training en coaching van de medewerkers. Dit doen we m.i.v. november 2024 door monitoring van het KCC. Via wekelijkse steekproeven meten we de inhoudelijke kwaliteit van onze telefonische dienstverlening. De medewerkers worden individueel gecoacht op basis van deze kwaliteitsmetingen.

Kwaliteit (indicator)



Wat willen we bereiken?

Kinderen en jongeren worden actief betrokken bij het uitwerken en evalueren van beleid

We starten een jongerenforum van 15-35 jaar waar we op regelmatige basis mee gaan sparren over uiteenlopende onderwerpen. Over wat zij missen en wat zij graag anders zouden zien. Ook willen we de betrokkenheid van jongeren stimuleren bij onderwerpen die juist hen aangaan.

Kwaliteit (toelichting)

Kwaliteit (indicator)



Financieel gezond

Ambitie

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. Op dit moment zijn er al diverse crises die een risico kunnen vormen voor onze financiële positie. Dat dwingt de gemeente om kritisch te blijven ten aanzien van de taakstelling, van bestaande en nieuwe plannen, van investeringen en om te onderzoeken waar er externe financieringsmogelijkheden zijn. Bezuinigingen zijn onwenselijk, maar kunnen niet 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.

Bestuurlijke kaders

Omschrijving (toelichting)

Wat willen we bereiken?

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 verwerven 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 gemeente is financieel gezien gezond zeker gelet op het rekeningresultaat en de goede reservepositie.

Kwaliteit (indicator)



Inhoudsopgave

No table of contents entries found.

Kop 2 titel

Pagina content (Nieuwe pagina: "Pagina-Indeling > eindmarkeringen > pagina")



gemeente

Oost Gelre