



gemeente  
**Oost Gelre**

## Programma 4 - Dienstverlening



## Leeswijzer

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

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

#### 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 belangrijker 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.

## **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.

## **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.

## Financieel gezond

### Inleiding

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

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.

## Integrale veiligheid en ondermijning

### Inleiding

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 proberen we ongewenste situaties te voorkomen of pakken we dit 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, industrieterreinen en recreatieparken, het weerbaar maken van inwoners, bedrijven en verenigingen en aanpakken van misstanden. Tot slot zorgen we ervoor dat we voorbereid zijn op crisissen en onverwachte gebeurtenissen zodat we niet verrast worden en onze inwoners, bedrijven en verenigingen op ons kunnen rekenen.

### Ontwikkelingen

De gemeente Oost Gelre gaat voor een veilige woon- en leefomgeving waar je prettig kunt wonen, werken en recreëren. Op het gebied van integrale veiligheid en ondermijning spelen een aantal ontwikkelingen waarop ingezet wordt om deze ambitie te kunnen waarmaken. Deze ontwikkelingen zijn:

- Alcohol- drugs

Zowel vanuit preventie als repressie zetten we in op (overmatig) drank- en drugsgebruik, voornamelijk door jongeren. Dit doen we door uitvoering te geven aan het horecaconvenant en preventie- en handnavingsplan

alcohol en drugs. Dit thema gaan we bespreken met de lokale horeca, organisatoren van evenementen en sportverenigingen. Enerzijds om bewustwording te creëren over het middelengebruik en anderzijds handvaten te geven over welke maatregelen zij kunnen treffen om het middelengebruik zo goed mogelijk te voorkomen / signaleren.

Aanvullend pakken we drugsgebruik, -handel en -productie aan binnen de mogelijkheden die er zijn. Middelen die we inzetten: het (tijdelijk) sluiten van woningen / lokaliteiten, last onder dwangsom voor drugsgebruik- of -handel (gebruikers en dealers) in de openbare ruimte. Daarnaast pakken de boa's in samenwerking met de politie overlastsituaties door middelengebruik aan.

Hiermee wordt ook uitvoering gegeven aan de motie 'Drugs d'r uut' die unaniem is aangenomen door de gemeenteraad.

- Ondernijnde criminaliteit

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) ondernijnde criminaliteit aan door het inzetten van bestuursrechtelijke maatregelen of ervoor te zorgen dat strafrechtelijke onderzoeken prioriteit krijgen.

- Digitale veiligheid en weerbaarheid

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.

- Jeugd en veiligheid

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.

- Crisisbeheersing

De afgelopen jaren is met zowel de coronacrisis als de vluchtelingen crisis 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.

- 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 werkt, op basis van deze documenten, aan de volgende Opgaven:

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 spelen er binnen de hierboven geformuleerde opdrachten:

- Landelijke en wereldwijde omstandigheden hebben invloed 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.

- Een van deze ontwikkelingen is een toenemende druk op de zorg door een vergrijzende bevolking en noodzakelijke veranderingen in het toekomstig zorglandschap door een toenemende disbalans tussen zorgvraag en zorgaanbod.

- Ontwikkelingen op duurzaamheid en de energietransitie in de samenleving is in volle gang. Zonneparken worden aangelegd, er vinden pilots plaats met nieuwe energiedragers (waterstof, buurtaccu's), etc. Dit beïnvloedt het werk van de VNOG. Dan gaat het zowel om de adviserende rol van de VNOG ten aanzien van

voornemens, als de bestrijdende rol van de VNOG als zich bij de nieuwe middelen calamiteiten voordoen en de wijze waarop de VNOG zich hierop voorbereid.

- Technologische ontwikkelingen en technologische innovaties bieden kansen, zoals gebruik van business intelligence en AI. De afhankelijkheid van technologie is echter evenzeer een risico (storing of crimineel gebruik).

- Er zijn huisvestingsafspraken gemaakt over het beheer en onderhoud van de repressieve huisvesting. De aankomende jaren moet blijken wat de financiële consequentie voor de gemeente is, aangezien deze kosten de aankomende jaren 1 op 1 verrekend wordt met de gemeente.

### **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.

### **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.

### **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.

## **Beleidsindicatoren**

### **Beleidsindicatoren**

| Taakveld   | Naam indicator                  | Eenheid                   | Bron        | Oost Gelre | Gemeentegrootte 25.000-50.000 inw. | Jaar |
|------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|------------|------------------------------------|------|
| Veiligheid | Verwijzingen Halt               | aantal per 1.000 jongeren | Bureau Halt | 7          | 8                                  | 2022 |
| Veiligheid | Winkeldiefstallen               | aantal per 1.000 inwoners | CBS         | 0,5        | 1,4                                | 2023 |
| Veiligheid | Gewelds- en seksuele misdrijven | aantal per 1.000 inwoners | CBS         | 2,7        | 3,0                                | 2023 |
| Veiligheid | Diefstallen uit woning          | aantal per 1.000 inwoners | CBS         | 0,5        | 1,1                                | 2023 |

| Taakveld   | Naam indicator                                    | Eenheid                    | Bron  | Oost Gelre | Gemeentegrootte 25.000-50.000 inw. | Jaar |
|------------|---------------------------------------------------|----------------------------|-------|------------|------------------------------------|------|
| Veiligheid | Vernielingen en misdrijven tegen de openbare orde | aantal per 10.000 inwoners | CBS   | 4,0        | 4,4                                | 2023 |
| Vhrosv     | Gemeentelijke woonlasten eenpersoonshuishouden    | in euro's                  | COELO | 707        | 867                                | 2023 |
| Vhrosv     | Gemeentelijke woonlasten meerpersoonshuishouden   | in euro's                  | COELO | 797        | 949                                | 2023 |

Bron: [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl), cijfers worden regelmatig geactualiseerd en kunnen afwijken

| Taakveld                 | Naam indicator  | Eenheid                                                         | Bron            | Oost Gelre 2025 | Oost Gelre 2024 |
|--------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Bestuur en ondersteuning | Formatie        | fte per 1.000 inwoners                                          | Eigen gegevens  | 6,60            | 6,56            |
| Bestuur en ondersteuning | Bezetting       | fte per 1.000 inwoners                                          | Eigen gegevens  | 6,54            | 6,43            |
| Bestuur en ondersteuning | Apparaatskosten | kosten per inwoner                                              | Eigen begroting | € 811           | € 729           |
| Bestuur en ondersteuning | Externe inhuur  | Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen | Eigen begroting | 0,14%           | 0,17%           |
| Bestuur en ondersteuning | Overhead        | % van totale lasten                                             | Eigen begroting | 13,59%          | 13,81%          |

## Middelen: wat mag het kosten?

x € 1.000

| <b>Meerjarenbegroting</b>         |             |             |             |             |             |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                   | <b>2024</b> | <b>2025</b> | <b>2026</b> | <b>2027</b> | <b>2028</b> |
| <i>Lasten</i>                     |             |             |             |             |             |
| Ongewijzigd beleid                | -7.503      | -7.271      | -7.271      | -7.211      | -7.211      |
| Structurele wijziging             |             |             | 60          |             |             |
| Incidentele wijziging             |             |             |             |             |             |
| <i>Nieuwe raming lasten</i>       | -7.503      | -7.271      | -7.211      | -7.211      | -7.211      |
|                                   |             |             |             |             |             |
| <i>Baten</i>                      |             |             |             |             |             |
| Ongewijzigd beleid                | 699         | 736         | 736         | 736         | 736         |
| Structurele wijziging             |             |             |             |             |             |
| Incidentele wijziging             |             |             |             |             |             |
| <i>Nieuwe raming baten</i>        | 699         | 736         | 736         | 736         | 736         |
|                                   |             |             |             |             |             |
| <i>Saldo</i>                      | -6.804      | -6.535      | -6.475      | -6.475      | -6.475      |
|                                   |             |             |             |             |             |
| Voorstel nieuw beleid structureel |             | -261        | -261        | -269        | -269        |
| Voorstel nieuw beleid incidenteel |             | -639        | -384        | -309        | -309        |
| Dekking reserve                   |             | 639         | 384         | 309         | 309         |
| <i>Saldo nieuw beleid</i>         |             | -261        | -261        | -269        | -269        |



| Meerjarenbegroting              |               |               |               |               |               |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                 | 2024          | 2025          | 2026          | 2027          | 2028          |
|                                 |               |               |               |               |               |
| <b>Totaal saldo programma 4</b> | <b>-6.804</b> | <b>-6.796</b> | <b>-6.736</b> | <b>-6.744</b> | <b>-6.744</b> |

Bedragen x €1.000

| Exploitatie                                   |                                        | Primitieve begroting 2025 |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|
| Lasten                                        |                                        |                           |
| TV0.1                                         | 0.1 Bestuur                            | 2.197                     |
| TV0.2                                         | 0.2 Burgerzaken                        | 1.225                     |
| TV0.3                                         | 0.3 Beheer overige gebouwen en gronden | 569                       |
| TV0.8                                         | 0.8 Overige baten en lasten            | 67                        |
| TV1.1                                         | 1.1 Crisisbeheersing en brandweer      | 2.316                     |
| TV1.2                                         | 1.2 Openbare orde en veiligheid        | 862                       |
| TV7.5                                         | 7.5 Begraafplaatsen en crematoria      | 2                         |
| <b>Totaal Lasten</b>                          |                                        | <b>7.238</b>              |
| Baten                                         |                                        |                           |
| TV0.2                                         | 0.2 Burgerzaken                        | -419                      |
| TV0.3                                         | 0.3 Beheer overige gebouwen en gronden | -221                      |
| TV1.1                                         | 1.1 Crisisbeheersing en brandweer      | -51                       |
| TV1.2                                         | 1.2 Openbare orde en veiligheid        | -44                       |
| <b>Totaal Baten</b>                           |                                        | <b>-736</b>               |
| <b>Gerealiseerd saldo van baten en lasten</b> |                                        | <b>6.502</b>              |
| Stortingen                                    |                                        |                           |
| TV0.1                                         | 0.1 Bestuur                            | -100                      |
| <b>Gerealiseerd resultaat</b>                 |                                        | <b>6.602</b>              |

## Voorstellen voor nieuw beleid voor het jaar 2025

x € 1.000

| Omschrijving                                 | Investerings | Dekking uit reserves | Budget |
|----------------------------------------------|--------------|----------------------|--------|
| Vervanging serverpark inclusief schijfruimte | 400          | 0                    |        |
| Migratie Esuite                              | 0            | 120                  |        |
| Vervanging Wifi Netwerk                      | 40           | 0                    |        |

| Omschrijving                                                               | Investeringen | Dekking uit reserves | Budget |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------|--------|
| Vervanging Coreswitches                                                    | 100           | 0                    |        |
| Informatieadviseur                                                         | 0             | 95                   |        |
| Contentmanager                                                             | 0             | 95                   |        |
| 1 extra BOA-voertuig en vervangen van de eerste elektrische bedrijfsauto's | 70            | 0                    |        |
| Formatie uitbreiding Team Burgerzaken                                      | 0             | 0                    |        |
| Uitbreiding Optimaliseren inrichting HR-systeem                            | 0             | 0                    |        |
| Optimaliseren processen bedrijfsvoering                                    | 0             | 75                   |        |
| Versterken (regionale) samenwerking, lobby en bestuursadvies               | 0             | 109                  |        |
| Externe adviezen                                                           | 0             | 75                   |        |
| Communicatie                                                               | 0             | 80                   |        |
| Adviseur inwonerparticipatie                                               | 0             | 90                   |        |
| <b>Totaal</b>                                                              | <b>610</b>    | <b>739</b>           |        |

## Inleiding

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.

