

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

Ambitie

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

Digitale dienstverlening en digitale transformatie en de noodzaak tot verbetering

Bij alle gemeenten in Nederland speelt digitale dienstverlening en de daarbij horende digitale transformatie, als gevolg van Europese en landelijke wetgeving, een steeds grotere rol. Zo ook in onze gemeente. Zonder structurele verbeteringen ontstaan knelpunten in de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers, zoals inefficiënte processen en beperkte toegankelijkheid. Ook lopen we het risico niet te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, is het noodzakelijk om bestaande systemen en kanalen slimmer te benutten, processen te optimaliseren en de gebruiksvriendelijkheid te verhogen. Het goed borgen en toegankelijk maken van deze informatie op onze digitale kanalen vereist goede ondersteuning zoals een informatiearchitect en een strategisch informatieadviseur. Door de vlucht naar voren op het gebied van digitale dienstverlening is het noodzakelijk om ook deze expertise in de organisatie te versterken. De inhoudelijke informatie voor onze inwoners en ondernemers wordt vanzelfsprekend geleverd door de specialisten van de vakafdelingen, ondersteund door specialisten online dienstverlening.

Digitale transformatie

De digitale transformatie is hierin een essentiële factor. Door digitalisering en ICT op een slimme manier met elkaar te verbinden, versterken we de uitvoeringskracht van onze gemeente. De opkomst van kunstmatige intelligentie (AI) en veranderende werkprocessen vereisen een toekomstbestendige aanpak, waarin de groei van digitale applicaties en processen beheersbaar blijft. Dit vraagt om afstemming, analyse en het vereenvoudigen van digitale processen, zodat onze diensten 24/7 toegankelijk zijn en blijven. Actieve betrokkenheid van onze inwoners en ondernemers en het delen van informatie dragen bij aan een efficiëntere en klantgerichte dienstverlening.

Wetgeving en digitale strategie

Bovenstaande wordt niet alleen ingegeven door onze ambities, maar (Europese) wetgeving dwingt ons ook maatregelen te nemen. Onze digitale strategie sluit aan bij de doelen van het Digital Decade-initiatief van de Europese Commissie. Dit programma richt zich op vier pijlers:

1. Digitale vaardigheden verbeteren bij burgers en bedrijven.
2. Digitalisering van bedrijven versnellen door innovatie en technologie.
3. Duurzame digitale infrastructuur opbouwen, waaronder breedband en 5G.
4. Digitalisering van overheidsdiensten bevorderen voor betere toegankelijkheid en transparantie.

De EU streeft ernaar om tegen 2030 een digitale samenleving te realiseren waarin technologie breed toegankelijk, veilig en inclusief is.

Dit betekent dat gemeenten als de onze efficiënter opereren, innovatieve technologieën zoals AI en cloud-oplossingen breder worden ingezet en digitale processen verder worden gestroomlijnd.

Cybersecurity en regelgeving

De toenemende digitalisering brengt ook strengere cyberwetgeving met zich mee. Wij zijn verplicht te voldoen aan nationale en Europese regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en cybersecurity, zoals de NIS2-richtlijn en de AVG. Indien niet wordt voldaan aan deze regelgeving, kunnen aanzienlijke boetes worden opgelegd en kan reputatieschade ontstaan. Daarnaast kan inadequate beveiliging leiden tot datalekken en cyberaanvallen, wat niet alleen financiële gevolgen heeft, maar ook het vertrouwen van inwoners en ondernemers in de digitale overheid kan ondermijnen.

Goede informatiestructuren zijn essentieel

Het is daarom essentieel om ook te investeren in veilige en toekomstbestendige digitale infrastructuur en een adequate informatiearchitectuur.

De architectuur van onze informatie is voor de digitale transformatie essentieel. Hoe deze gestructureerd, beheerd en geoptimaliseerd wordt is cruciaal voor de informatiehuishouding binnen de gemeente. Dit draagt bij aan:

- Efficiëntere en transparantere dienstverlening aan inwoners en bedrijven;
- Betere samenwerking tussen afdelingen en ketenpartners;
- Verbeterde naleving van wet- en regelgeving, zoals de Archiefwet en de Wet open overheid (Woo);
- Versterking van de digitale weerbaarheid en gegevensbescherming;
- Effectieve implementatie van nieuwe technologische ontwikkelingen.

Om de kwaliteit, samenhang en veiligheid van onze informatievoorziening te waarborgen, is de inzet van een informatiearchitect essentieel. Deze kennis en kunde is op dit moment onvoldoende aanwezig.

Wat willen we bereiken?

We stellen de inwoner en ondernemer centraal

Kwaliteit (toelichting)

In 2026 voerden we KISS en ITA in. KISS (klant interactie service systeem) is een applicatie voor het KCC waarmee de inwoner en ondernemer sneller en efficiënter geholpen kunnen worden door de KCC-medewerker. Tegelijkertijd ontstaat er managementinformatie waarover er gebeld wordt. Met deze inzichten verbeteren we onze dienstverlening continue. ITA (Interne taak afhandeling) zetten we in voor terugbelverzoeken wanneer medewerkers op moment van bellen niet bereikbaar zijn. Ook hier registreren we het onderwerp waarover de inwoner/ondernemer teruggebeld wil worden. Daarnaast bouwen we een klantcontact op omdat we ook zien door wie er is gebeld, wie er heeft teruggebeld en wat er is afgesproken met inwoner/ondernemer.

Met deze werkwijzen zetten we onze inwoner/ondernemer steeds meer centraal.

Kwaliteit (indicator)



Wat willen we bereiken?

We leveren resultaatgericht maatwerk

Kwaliteit (toelichting)

Onze medewerkers zijn steeds beter toegerust om proactief mee te denken met initiatiefnemers en hen vroegtijdig te begeleiden bij hun plannen. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de regels en procedures, maar vooral naar de mogelijkheden om initiatieven op een zorgvuldige en haalbare wijze mogelijk te maken. Waar nodig leveren we maatwerk, passend binnen de geldende wet- en regelgeving en afgestemd op de specifieke situatie.

Daarnaast zoeken we actief de samenwerking op, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als met externe partners. Door kennis en expertise vanuit verschillende vakgebieden te bundelen, kunnen vraagstukken integraal worden benaderd en komen we tot breed gedragen en toekomstbestendige oplossingen. Deze werkwijze sluit aan bij de uitgangspunten van de Omgevingswet, waarin samenwerking, participatie en een integrale afweging centraal staan. Daarmee bouwen we verder aan een wendbare, dienstverlenende en toekomstgerichte organisatie die inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners optimaal ondersteunt bij hun initiatieven.

Kwaliteit (indicator)



Wat willen we bereiken?

Versterken van de relatie tussen samenleving en gemeentelijke organisatie

Kwaliteit (toelichting)

Ook op het gebied van participatie zijn stappen gezet. Diverse participatietrajecten zijn succesvol doorlopen en ter ondersteuning van medewerkers is een interne handreiking voor participatie opgesteld. Daarnaast zetten we waar nodig mediation in om vroegtijdig tot passende oplossingen te komen en de relatie met inwoners te versterken.

Ook de informele aanpak van bezwaarschriften blijft succesvol. Door tijdig het gesprek aan te gaan, kunnen veel vragen en bezwaren op een laagdrempelige en efficiënte wijze worden opgelost. Hiermee dragen we bij aan een zorgvuldige dienstverlening en een grotere tevredenheid onder inwoners.

Kwaliteit (indicator)



Financieel gezond

Ambitie

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

Kwaliteit (toelichting)

De financiële positie van de gemeente is gezond, zowel vanuit structureel perspectief als wat betreft de omvang van de reserves. Tegelijkertijd zien we dat de financiële uitdagingen in de komende jaren toenemen. Deze ontwikkelingen worden nauwlettend gevolgd, zodat tijdig kan worden bijgestuurd waar nodig.

Kwaliteit (indicator)



Integrale veiligheid en ondermijning

Ambitie

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 handhavingsplan 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.

- Ondermijnende 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) ondermijnende 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. 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 en maatschappelijke weerbaarheid

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.

Onze veiligheid en vrijheid is in tijden niet zo kwetsbaar geweest en de militaire en hybride dreiging voor Nederland neemt toe. Veiligheidsdiensten zien dat Nederland nu al doelwit is van hybride aanvallen, zoals cyberoperaties, spionage en sabotage. Juist nu er nog geen sprake is van een acute dreiging, is voorbereiding op onzekere tijden essentieel. Onderdeel van deze voorbereiding is het vergroten van de maatschappelijke weerbaarheid. Gemeente gaat zich met verschillende netwerkpartners dan ook inzetten voor een parate en veerkrachtige samenleving.

- 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.

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 2026, 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:

- in samenwerking met de Provincie Gelderland is een start gemaakt met het houden van integrale controles op vakantieparken (project Ariadne);
- deelname aan het bestuurlijk interventieteam Achterhoek Oost dat integrale controles uitvoert met als doel zicht krijgen op- en aanpakken van ondermijning;
- uitvoering gegeven aan campagnes van Meld Misdaad Anoniem om de meldingsbereidheid te vergroten;
- uitvoering gegeven aan regionaal beleid mensenhandel en zijn bewustwordingsbijeenkomsten georganiseerd voor medewerkers;
- in de aanpak van drugshandel- en gebruik zijn divers controles uitgevoerd, proces-verbalen opgelegd en bestuursrechtelijke maatregelen (last onder dwangsom) opgelegd.
- jeugdoverlast is integraal aangepakt door samenwerking tussen preventie en handhaving;
- er zijn bewustwordingsbijeenkomsten georganiseerd voor inwoners en ondernemers gericht op het vergroten van digitale weerbaarheid en veiligheid;
- er is buurtbemiddeling ingezet voor een goede leefbaarheid in de wijken;
- zijn boa's zichtbaar aanwezig in de dorpen en wijken vanuit preventief toezicht en indien nodig hebben de boa's repressief opgetreden.

Tot slot staat in het uitvoeringsplan 2026 uitvoerig beschreven welke activiteiten er uitgevoerd worden met als doel het creëren van een veilige woon- en leefomgeving.

Kwaliteit (indicator)



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

Kwaliteit (toelichting)

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

- een integrale controle op een vakantiepark vanuit het project Ariadne. Het Ariadne project is een samenwerkingsproject van het OM, politie en provincie in Gelderland. Gezamenlijk pakken wordt criminaliteit en ondermijning op- en rondom vakantieparken aangepakt. Daarnaast worden eigenaren van vakantieparken weerbaar gemaakt tegen ondermijning;
- op diverse thema's zijn integrale controles gehouden, waaronder garageboxen, huisvesting arbeidsmigranten en het buitengebied;
- inwoners en ondernemers worden bezocht door een combinatie van politie en boa vanuit het project de boer op. Doel is op inwoners en ondernemers bewust te maken van ondermijning in het buitengebied, wat de signalen zijn en waar deze signalen gemeld kunnen worden;
- zowel interne- als externe partijen zijn getraind in het herkennen van signalen van (ondermijnende)criminaliteit;
- er is een start gemaakt van de implementatie van Atlas. Atlas is een case management-systeem dat wordt ingezet voor een datagedreven aanpak van ondermijning.

Tot slot zijn signalen van ondermijning integraal opgepakt en indien nodig zijn er (bestuursrechtelijke)maatregelen getroffen.

Kwaliteit (indicator)



De gemeente beschikt over een adequate crisisstructuur

Kwaliteit (toelichting)

Medewerkers van Oost Gelre die een functie hebben in de crisisstructuur hebben deelgenomen aan opleidingen, trainingen en oefeningen. Daarnaast is er een "oranjedag" georganiseerd voor medewerkers met als doel het vergroten van kennis ten aanzien van de crisisstructuur. Daarnaast is door het Algemeen Bestuur van de VNOG een actiepuntenplan vastgesteld voor het versterken van de maatschappelijke weerbaarheid. Aan de uitvoering van dit actiepuntenplan wordt momenteel gewerkt en zal in 2027 worden voortgezet.

Kwaliteit (indicator)



Middelen: wat mag het kosten?

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Primitieve begroting + nieuw beleid 2026	Bestuursrapportage 2026	Begroting na wijziging 2026	Realisatie 2026	Restant 2026
Lasten					
TV0.1 0.1 Bestuur	2.385	308	2.693	499	2.194
TV0.2 0.2 Burgerzaken	1.475	75	1.550	550	1.000
TV0.3 0.3 Beheer overige gebouwen en gronden	611	-3	608	192	416
TV0.8 0.8 Overige baten en lasten	68	0	68	0	68
TV1.1 1.1 Crisisbeheersing en brandweer	2.400	79	2.479	1.812	667
TV1.2 1.2 Openbare orde en veiligheid	1.109	204	1.313	408	905
TV7.5 7.5 Begraafplaatsen en crematoria	2	0	2	1	1
Totaal Lasten	8.051	662	8.713	3.462	5.250
Baten					
TV0.2 0.2 Burgerzaken	-536	0	-536	-231	-305
TV0.3 0.3 Beheer overige gebouwen en gronden	-293	-10	-303	-172	-131
TV1.1 1.1 Crisisbeheersing en brandweer	-53	-3	-55	-50	-5
TV1.2 1.2 Openbare orde en veiligheid	-154	0	-154	-394	239
Totaal Baten	-1.036	-12	-1.048	-846	-201
Gerealiseerd saldo van baten en lasten	7.015	650	7.665	2.616	5.049
Stortingen					
TV0.1 0.1 Bestuur	-50	0	-50	0	-50
Gerealiseerd resultaat	7.065	650	7.715	2.616	5.099

Toelichting op de afwijkingen

Programma 4 Dienstverlening (x € 1.000)	Resultaat
0.1 Bestuur: De kosten van wachtgeld en installatie nieuwe raad waren niet begroot.	N € 308

Programma 4 Dienstverlening (x € 1.000)		Resultaat	
1.2 Openbare orde en veiligheid: In de raadsvergadering van december 2025 is er budget beschikbaar gesteld voor het programma weerbare samenleving. Dit is de administratieve uitwerking.		N	€ 200
Subtotaal		N	€ 508
Overig		N	€ 142
Totaal		N	€ 650

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.

