



Programma 1 Dienstverlening en veiligheid



Onder dit programma vallen de volgende wettelijk verplichte taakvelden:

- Bestuur
- Burgerzaken
- Crisisbeheersing en brandweer
- Openbare orde en veiligheid

Oldenzaal, een gemeente met een gezicht. Daarmee willen we zeggen: digitaal bereikbaar waar het kan en persoonlijk contact waar dat nodig is. Een gemeente die zichtbaar en benaderbaar is. Een sociaal veilige gemeente voor iedere inwoner.

Dit programma draagt bij aan de volgende Global Goals:



Ambitie: Een betrouwbare en toegankelijke gemeente met een gezicht

Wat zijn onze doelen?

De (digitale) toegankelijkheid van onze dienstverlening

De (digitale) toegankelijkheid van onze dienstverlening sluit op een betaalbare manier aan bij de wensen van onze inwoners.

Wat gaan we ervoor doen?

Digitale Overheid

Omschrijving (toelichting)

- We zetten in op de doorontwikkeling van het Informatiepunt Digitale Overheid bij de Bibliotheek Oldenzaal.
- Inwoners kunnen op digitale wijze producten afnemen conform de Wet modernisering elektronisch verkeer (Wmebv). Deze wet gaat in op 1-1-2025.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Vervanging van onze huidige telefooncentrale

Omschrijving (toelichting)

We vervangen onze huidige telefooncentrale en we gaan bellen via Microsoft Teams 365. Dit is één van de stappen in het totaalproces van een nieuwe samenwerkomgeving waarmee we efficiënter en gemakkelijker kunnen samenwerken.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Actueel bedrijfscontinuïteitsplan

Omschrijving (toelichting)

We hebben een actueel bedrijfscontinuïteitsplan. Minimaal 1 keer per jaar oefenen we met de interne organisatie aan de hand van een scenario.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

In het kader van de landelijke ontwikkelingen in het kader van de Weerbare samenleving, is dit thema volop in beweging. Voor de meest voorkomende scenario's die tot 2-5 jaar geleden werden onderkend, heeft Oldenzaal een actueel bedrijfscontinuïteitsplan. Eind 2024 is door de organisatie een Table top-oefening gehouden. Hier zijn leerpunten uit naar voren gekomen die dit voorjaar worden opgepakt. Oldenzaal loopt hiermee redelijk voorop in de regio.

In het kader van de Weerbare samenleving werken de Twentse gemeenten en de Veiligheidsregio Twente samen in een regionaal project, waarvoor Oldenzaal de projectleider levert. Dit project kent 3 deelprojecten:

1. Bedrijfscontinuïteit gemeenten en regionale crisisorganisatie
2. Voorbereidingen voor taken in het kader van Weerbare samenleving
3. Risico- en crisiscommunicatie

Het projectplan wordt voor de zomer worden vastgesteld. De projectgroep verkent momenteel de landelijke ontwikkelingen en formuleert de projectopdracht. Dit leidt in deelproject 1 tot een robuuster bedrijfscontinuïteitsplan. Het scenario stroomuitval bijvoorbeeld in het huidige bedrijfscontinuïteitsplan gaat uit van een lokale stroomuitval van maximaal 48 uur. In het kader van huidige geopolitieke ontwikkelingen is de opdracht van het Rijk om voor te bereiden op black-out-scenario's voor heel Noordwest Europa met een duur van 48-72 uur, met vervolgens voor een periode van 6-8 weken

herhalingen hiervan. Dat vraagt om veel verder gaande en regionaal afgestemde voorbereiding, welke worden opgepakt in bovenstaande 3 deelprojecten.

Het regionale project voorziet voor de korte termijn ook in een parallel traject om alle Twentse gemeenten te voorzien van een Bedrijfscontinuïteitsplan 1.0, waarin de best practices van de Twentse gemeenten en het model van de VNG bij elkaar zijn gebracht. Hierin worden de leerpunten uit de Table-top-oefening in Oldenzaal meegenomen.

Inspelen op de paspoortpiek

Omschrijving (toelichting)

Door de inzet van tijdelijk extra personeel blijven we inspelen op de paspoortpiek zodat we inwoners goed kunnen blijven bedienen.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Wat zijn onze doelen?

Efficiënte afhandeling van digitale aanvragen

De digitale aanvragen/meldingen worden efficiënt afgehandeld.

Wat gaan we ervoor doen?

De doorontwikkeling van het zaakafhandelsysteem

Omschrijving (toelichting)

We volgen de ontwikkeling van Dimpact voor de doorontwikkeling van het zaakafhandelsysteem (nu E-suite). De eerste onderdelen van het nieuwe Dimpact dienstverleningsplatform (zgn. PodiumD) komen in 2025 beschikbaar voor Dimpact gemeenten. Dit zijn:

- eFormulieren (omzetting naar PodiumD Formulieren voor meer gebruiksgemak voor inwoners en bedrijven en betere aansluiting op andere systemen waarin de eFormulieren worden afgehandeld);
- digitaal loket (vervanging door PodiumD Portaal waarin inwoners en bedrijven aanvragen kunnen volgen en zaken eenvoudig kunnen regelen met de gemeente).

Voortgang (indicator)**Voortgang (toelichting)**

Ophalen van ervaringen van onze inwoners en ondernemers

Omschrijving (toelichting)

Het klantfeedbacksysteem gebruiken we om ervaringen van onze inwoners en ondernemers op te halen. Hiermee kunnen we onze dienstverlening doorlopend verbeteren.

Voortgang (indicator)**Voortgang (toelichting)**

Inzet superusers

Omschrijving (toelichting)

We werken waar mogelijk vanuit ons zaakafhandelsysteem. Dit systeem stuurt notificaties naar de behandelaar en beschikt over ingebouwde reminders en deadlines en stuurt zo op een efficiënte afhandeling van digitale aanvragen. Per team is een superuser aangewezen die checkt op openstaande en niet toegewezen terugbelverzoeken en zaken.

Voortgang (indicator)**Voortgang (toelichting)**

De superusers komen elk kwartaal bijeen en hebben allen uitleg gehad over de taken en werkwijze. Door personele wijzigingen moeten we op sommige plekken nieuwe mensen inwerken op deze taak.

Intern bereikbaarheidsonderzoek

Omschrijving (toelichting)

We toetsen jaarlijks onze bereikbaarheid (telefonisch en mail) door middel van interne steekproeven.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Wat zijn onze doelen?

Inwoners en ondernemers denken mee

Inwoners en ondernemers nodigen we uit om mee te denken en invloed uit te oefenen op onderwerpen die Oldenzaal verbeteren.

Wat gaan we ervoor doen?

Burgerparticipatie

Omschrijving (toelichting)

Wanneer inwoners en ondernemers meedenken en invloed kunnen uitoefenen aan de opgaven in de stad leidt dat tot beter gedragen besluitvorming. Dit vraagt ook van de bestuurlijke en ambtelijke organisatie een andere manier van werken. Daarom gaan we komend jaar inzetten op het ondersteunen van onze medewerkers bij het vormgeven en organiseren van goede participatieprocessen.

Daarnaast wordt het participatieplatform geëvalueerd en afhankelijk van de uitkomst krijgt dit een vervolg.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Een visie op Oldenzaal 2040

Omschrijving (toelichting)

De in 2024 samengestelde ambassadeursgroep Oldenzaal 2040 legt een voorstel voor het borgen en actualiseren van Oldenzaal 2040 voor aan het bestuur, inclusief de eventueel benodigde middelen en capaciteit.

De acties voor 2025 uit het voornoemde voorstel worden uitgevoerd.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Wat zijn onze doelen?

Ons stadhuis versterkt samenwerking

Ons stadhuis versterkt het samenwerken, verbinden en ontmoeten.

Wat gaan we ervoor doen?

Toekomstscenario voor het stadhuis

Omschrijving (toelichting)

We werken een voorstel uit hoe het Stadhuis binnen het gereserveerde krediet aangepast kan worden. Hierbij is ook aandacht voor de verduurzaming van het stadhuis. Daarnaast stellen we een procesplan op om dit voorstel uit te voeren en leggen dit ter besluitvorming voor.

We werken een voorstel uit voor de tijdelijke huisvesting ten tijde van de verbouwing van het Stadhuis, inclusief de hieraan verbonden kosten en leggen dit ter besluitvorming voor.

We werken een voorstel uit welk gedeelte van het huidige Stadhuis afgestoten kan worden en welke bestemming dit zou kunnen krijgen, inclusief een businesscase en leggen dit ter besluitvorming voor.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Inmiddels is het functioneel programma van eisen opgesteld en wordt deze vertaald naar een technisch programma van eisen. Deze doorrekening kost tijd en kan daardoor niet eerder naar de raad voor een go/ no go moment dan september. In de kadernota is een reservering voor de tijdelijke huisvesting opgenomen. Komende tijd wordt de laatste hand gelegd aan de ontwerpen en wordt de definitieve doorrekening opgemaakt. Hiermee kan de gemeenteraad een goede afweging maken bij het go/no go moment.

Samenwerking NOT verband aan complexe maatschappelijke opgaven

Omschrijving (toelichting)

Om tot een toekomstbestendige informatievoorziening (ICT) te komen in samenwerking met andere Twentse gemeenten onderzoeken we wat nodig is. Op basis van dit onderzoek verkennen we nader of een bredere en intensievere ambtelijke samenwerking tussen de gemeenten Dinkelland, Tubbergen en Oldenzaal wenselijk is.

Voortgang (indicator)**Voortgang (toelichting)****Wat zijn onze doelen?**

Onze communicatie is begrijpelijk

Onze communicatie is in begrijpelijke taal afgestemd op de ontvanger.

Wat gaan we ervoor doen?

We werken continu aan onze gemeentewebsite

Omschrijving (toelichting)

Met het feedbacksysteem blijven we werken aan onze gemeentewebsite. We hebben daarbij oog voor (digitale) toegankelijkheid.

Voortgang (indicator)**Voortgang (toelichting)**

We schrijven in B1-taal

Omschrijving (toelichting)

We zetten uitgaande brieven en folders voor onze inwoners zoveel mogelijk om naar B1-taal.

Voortgang (indicator)**Voortgang (toelichting)**

Direct duidelijk schrijven

Omschrijving (toelichting)

We bieden onze medewerkers workshops aan om direct duidelijk te schrijven.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Ambitie: In onze stad voelt iedereen zich veilig in de woon-, werk- en leefomgeving

Wat zijn onze doelen?

Terugdringen overlast, incidenten, ondermijning en (georganiseerde) criminaliteit

Samen met onze professionele partners, inwoners en ondernemers worden overlast, incidenten, ondermijning en (georganiseerde) criminaliteit teruggedrongen.

Wat gaan we ervoor doen?

Opsporen ondermijning

Omschrijving (toelichting)

Signalen van ondermijning sporen we op en zoeken daarbij naar een passende aanpak in samenwerking met onze partners. Signalen komen tot ons onder andere via Meld Misdaad Anoniem, vanuit onze eigen organisatie of van (veiligheids)partners. Ook voeren we minimaal 4 tot 6 integrale controles uit.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Regionale aanpak mensenhandel

Omschrijving (toelichting)

We voeren de acties uit de regionale aanpak mensenhandel uit.

Voortgang (indicator)**Voortgang (toelichting)**

Onze gemeente voert actief de acties uit die voortvloeien uit de regionale aanpak mensenhandel. In dit kader is een voorstel voor de profielschets, positionering en interne werkwijze opgesteld. Deze voorstellen zijn momenteel in concept gereed en worden afgestemd met relevante interne en externe partners.

Oldenzaal loopt regionaal voorop in de ontwikkeling van een integrale aanpak mensenhandel. Het conceptvoorstel wordt binnen de regio Twente gezien als voorbeeld en zal naar verwachting worden aangeboden als best practice voor andere gemeenten. In de tweede helft van 2025 wordt gewerkt aan de implementatie van de werkwijze en het verder concretiseren van de gemeentelijke inzet op dit thema.

Tegengaan heling

Omschrijving (toelichting)

We doen fysieke controles bij opkopers om heling tegen te gaan met het digitale opkopersregister (toezicht en handhaving).

Voortgang (indicator)**Voortgang (toelichting)**

Controles worden dit jaar uitgevoerd

Toepassen beleidsregel Bibob

Omschrijving (toelichting)

De werkwijze voor het toepassen van de beleidsregel Bibob Oldenzaal wordt beschreven, vastgesteld en ingericht in het nieuw aan te schaffen zaakstelsel. Collega's worden opgeleid en getraind om de beleidsregel op de juiste manier toe te passen.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Uitvoeren maatregelen straatintimidatie

Omschrijving (toelichting)

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek naar de veiligheidsbeleving onderzoeken we óf en zo nodig, welke maatregelen nodig zijn op gebied van straatintimidatie.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Verbinding zorg- en veiligheidspartners

Omschrijving (toelichting)

We versterken de verbinding met onze zorg- en veiligheidspartners.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Vroegsignalering criminaliteit

Omschrijving (toelichting)

We optimaliseren het werkproces vroegsignalering criminaliteit (focus jeugd tot en met 23 jaar)

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Veilige publieke dienstverlening

Omschrijving (toelichting)

We werken aan een veilige werkomgeving voor medewerkers en bezoekers. Dit doen we door het creëren van bewustwording, preventieve en repressieve maatregelen, nazorg en borging van de aanpak in de organisatie. De regels over grensoverschrijdend gedrag staan beschreven in de regeling Ongewenst Gedrag en het bijbehorende handelingskader voor medewerkers en leidinggevenden. Deze wordt naar verwachting eind 2024/ begin 2025 vastgesteld.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Het actualiseren van het protocol veilige dienstverlening is in de afrondende fase. Daarna pakken we ook de communicatie hierover op. De workshops voor medewerkers met klantcontact moeten nog starten. Het integriteitsbeleid is gereed. De regeling ongewenst gedrag en het bijbehorende handelingskader volgen later.

Wat zijn onze doelen?

Grote weerbaarheid tegen ondermijning en (georganiseerde) misdaad

Onze eigen organisatie, inwoners en ondernemers zijn weerbaar tegen ondermijning en (georganiseerde) misdaad.

Wat gaan we ervoor doen?

Uitvoeren acties en aanbevelingen uit weerbaarheidsscan

Omschrijving (toelichting)

In 2024 hebben we de basis op orde gebracht conform de weerbaarheidsscan van het RIEC. Om continu aandacht te houden voor de weerbaarheid en omdat de ambities van de organisatie op dit gebied hoger liggen, worden in 2025 een aantal nieuwe actiepunten geformuleerd en uitgevoerd.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Vergroten bewustwording en weerbaarheid op het gebied van ondermijning

Omschrijving (toelichting)

We maken een communicatieplan en voeren deze uit om bewustwording en weerbaarheid op het gebied van ondermijning bij inwoners (met speciale aandacht voor kwetsbare doelgroepen) en binnen de eigen organisatie te vergroten.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

We zetten stevig in op het vergroten van bewustwording en weerbaarheid op het gebied van ondermijning, zowel bij inwoners (met speciale aandacht voor kwetsbare doelgroepen) als binnen onze eigen organisatie. Hiervoor is een communicatieplan opgesteld en in uitvoering gebracht.

In het eerste kwartaal van 2025 is onder meer het interne meldpunt Niet Pluis opnieuw onder de aandacht gebracht bij medewerkers, is er een lunchspiratie georganiseerd over ondermijning en is het college bijgepraat over het actuele beeld en de lokale aanpak van ondermijning. Ook is Meld Misdaad Anoniem actief onder de aandacht gebracht via onze communicatiekanalen.

In mei start er een nieuwe campagne van Meld Misdaad Anoniem, specifiek gericht op het herkennen en melden van signalen van zorgfraude. Daarnaast openen we in diezelfde maand een ondermijningswoning in Oldenzaal: een tijdelijke interactieve beleving waarin bezoekers – waaronder inwoners, ambtenaren en professionals – letterlijk door een woning lopen waarin signalen van ondermijning zijn verstoppt. De ondermijningswoning maakt op laagdrempelige en visuele wijze zichtbaar hoe ondermijnende criminaliteit er in de praktijk uit kan zien en hoe belangrijk het is om signalen te herkennen en te melden.

Wat zijn onze doelen?

Meer bewustzijn van personen met onbegrepen gedrag

Mensen zijn meer bewust van personen met onbegrepen gedrag; onze regie zorgt voor een integrale aanpak als dat nodig is.

Wat gaan we ervoor doen?

Integrale aanpak op personen met onbegrepen gedrag

Omschrijving (toelichting)

We versterken de netwerken op het gebied van zorg en veiligheid waarbij de inrichting van een wijk-GGD een belangrijke rol speelt.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Wat zijn onze doelen?

Bewustwording over de effecten gebruik van verdovende middelen

De bewustwording over de effecten van het gebruik van verdovende middelen (drank en drugs) wordt vergroot.

Wat gaan we ervoor doen?

Preventie en handavingsplan middelengebruik

Omschrijving (toelichting)

We stellen een preventie- en handavingsplan middelengebruik op voor roken, overmatig alcoholgebruik en drugsgebruik.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Vanwege capaciteitsdruk lopen we achter op de planning. Het plan zal wel dit jaar worden afgerond.

Wat zijn onze doelen?

We zijn voorbereid op mogelijke incidenten rond het spoor

We zijn met onze professionele partners voorbereid op mogelijke incidenten rond het spoor.

Wat gaan we ervoor doen?

Update omtrent doelstelling: We zijn voorbereid op mogelijke incidenten rond het spoor

Omschrijving (toelichting)

We zijn met onze professionele partners voorbereid op mogelijke incidenten rond het spoor.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Wat zijn onze doelen?

Doorontwikkeling regionale crisisorganisatie

Met de Twentse gemeenten en veiligheidsregio wordt de regionale crisisorganisatie doorontwikkeld.

Wat gaan we ervoor doen?

Regionale crisisorganisatie

Omschrijving (toelichting)

Diverse collega's hebben een functie in de regionale crisisorganisatie. De regionale crisisorganisatie wordt opgeleid, getraind en beoefend.

Voortgang (indicator)



Voortgang (toelichting)

Financiële bijstellingen programma 1 Dienstverlening en veiligheid

Markten (€ 29.000 nadeel)

Na de coronajaren ligt de legesopbrengst van de maandag markt structureel rond de € 8.500 per jaar, voor de zaterdagmarkt ligt de legesopbrengst structureel rond de € 13.500 per jaar. Bijstelling van deze budgetten levert een structureel nadeel van € 29.000 op.

Overige bijstellingen kleiner dan € 10.000 en administratieve wijzigingen

- Afboeken kleine en negatieve budgetten begroting 2025

Wat heeft het gekost? (bedragen x € 1.000)	Lasten Baten	Primaire begroting	Begroting na Najaarsnota 2024 en budgetoverheveling	Wijziging VJN	V/N	Raming na wijziging
1. Dienstverlening en Veiligheid	Lasten	8.526	8.673	-8	N	8.681
	Baten	3.698	3.698	-29	N	3.669
Saldo		-4.828	-4.975	-37	N	-5.012
MRV2 Mutaties Reserves en voorzieningen	Lasten	1.254	1.254	0		1.254
	Baten	0	0	0		0
Saldo		-1.254	-1.254	0		-1.254
Resultaat		-6.082	-6.229	-37	N	-6.266