



Programma 1 Dienstverlening en veiligheid



Onder dit programma vallen de volgende wettelijk verplichte taakvelden:

- a. Bestuur
- b. Burgerzaken
- c. Crisisbeheersing en brandweer
- d. 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 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?

We werken continu aan onze gemeentewebsite

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

Digitale Overheid

- We bieden Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's).
- We zorgen ervoor dat inwoners op digitale wijze producten kunnen afnemen conform de Wet modernisering elektronisch verkeer (Wmebv).

Online - live - uitzenden raadsvergaderingen

We zenden zowel raadsvergaderingen als politieke fora die in het stadhuis worden gehouden online – live – uit.

Vervanging van onze huidige telefooncentrale

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 samenwerkingsomgeving waarmee we efficiënter en gemakkelijker kunnen samenwerken.

Online verlengen rijbewijs

Eind 2023 starten we met het project 'online verlengen rijbewijs'

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

We volgen de ontwikkeling van Dimpact voor de doorontwikkeling van het zaakafhandelsysteem (nu E-suite):

- We vervangen e-formulieren door Open Formulieren om meer gebruikersgemak te bieden;
- We sluiten aan bij Signalen in verband met een koppeling met de Buiten Beter App. Dit levert meer efficiency in de afhandeling van de meldingen openbare ruimte. Daarnaast maakt dit terugkoppeling via de Buiten Beter App mogelijk.

Ophalen van ervaringen van onze inwoners en ondernemers

We gebruiken het klantfeedbacksysteem om ervaringen van onze inwoners en ondernemers op te halen. We verbreden onze reikwijdte door ook diensten vanuit het sociaal domein toe te voegen. Hiermee kunnen we onze dienstverlening doorlopend verbeteren.

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

We betrekken onze inwoners op allerlei manieren (participatie). Het participatieplatform zetten we in 2024 in voor minimaal drie nieuwe projecten.

Samenwerking NOT verband aan complexe maatschappelijke opgaven

We werken samen in NOT verband aan complexe maatschappelijke opgaven en doen onderzoek naar een toekomstbestendige ICT.

Een visie op Oldenzaal 2040

We werken in het 1e kwartaal de resultaten van het participatieproces en de communicatiecampagne uit in een visie op Oldenzaal 2040.

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

We werken het in 2023 genomen besluit over het gewenste toekomstscenario voor het stadhuis uit in een uitgewerkt plan (financieel, ruimtelijk en functioneel) en ontwerp.

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

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

Beleidsindicatoren van deze ambitie

	2021	2022	2023 tot 1 september
Balie / Receptie	74,21%	81,73%	86,99%
Webformulieren	81,00%	75,41%	79,48%

De volgende indicatoren sluiten aan bij bovenstaande ambitie.

- **Balie/Receptie:** Dit betreft de klantfeedback (% tevreden) van inwoners die fysiek het stadhuis hebben bezocht voor een product van burgerzaken. Inwoners kunnen reageren op hun ervaring bij bijvoorbeeld de wachttijd, vriendelijkheid en deskundigheid. Deze indicator zegt iets over de fysieke toegankelijkheid en een gemeente met een gezicht.
- **Webformulieren:** Dit betreft de klanttevredenheid over het gebruik van webformulieren. Aan het eind van het formulier wordt gevraagd naar de ervaring (vindbaarheid, gemak en duidelijkheid) van de gebruiker. Voorbeelden van webformulieren zijn het aanvraagformulier energietoeslag, gehandicaptenparkeerkaart, ja/nee sticker of het doen van een melding. Deze indicator geeft een beeld bij onze digitale toegankelijkheid.

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?

Tegengaan heling

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

Toepassen beleidsregel Bibob

De werkwijze voor het toepassen van de beleidsregel Bibob Oldenzaal wordt beschreven, vastgesteld en ingericht in de systemen.

Opsporen ondermijning

We voeren integrale controles uit om signalen van ondermijning op te sporen en zoeken daarbij naar een passende aanpak met onze partners.

Onderzoek naar veiligheidsbeleving

We doen onderzoek naar de (sociale) veiligheidsbeleving van de inwoners van de gemeente Oldenzaal.

Verbinding zorg- en veiligheidspartners

We versterken de verbinding met onze zorg- en veiligheidspartners.

Vroegsignalering criminaliteit

We optimaliseren het werkproces vroegsignalering criminaliteit (focus jeugd t/m 23 jr)

Regionale aanpak mensenhandel

We voeren de acties uit de regionale aanpak mensenhandel uit

Verbeteren nazorg ex-gedetineerden

We gaan de nazorg voor ex-gedetineerden aanpassen/verbeteren.

Uitvoeren maatregelen straatintimidatie

We voeren de maatregelen uit die in het initiatiefvoorstel straatintimidatie zijn opgenomen.

Wat zijn onze doelen?

Grote weerbaarheid tegen ondermijning en (georganiseerde) misdaad

Onze eigen organisatie, inwoners en ondernemers hebben een grote weerbaarheid tegen ondermijning en (georganiseerde) misdaad.

Wat gaan we ervoor doen?

Uitvoeren acties en aanbevelingen uit weerbaarheidsscan

We voeren de acties en aanbevelingen uit die voortkomen uit de weerbaarheidsscan van het RIEC Oost Nederland en die bijdragen aan de 'basis op orde'.

Vergroten bewustwording en weerbaarheid op het gebied van ondermijning

We maken een communicatieplan en voeren deze uit om bewustwording en weerbaarheid op het gebied van ondermijning bij onze inwoners en onze eigen organisatie te vergroten.

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

We voeren een integrale aanpak op personen met onbegrepen – en/of overlast gevend gedrag.

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?

Passend vervolg drugsonderzoek

We gaan de uitkomsten van het drugsonderzoek een passend vervolg geven.

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 vanwege het onveiligheidsgevoel van inwoners en ondernemers.

Wat zijn onze doelen?

Doorontwikkeling regionale crisisorganisatie

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

Beleidsindicatoren van deze ambitie

Sociale Veiligheid (Onveiligheidsgevoelens): (WODC) meting 2 jaarlijks (peildatum 2014 = 100)

Sociale (on)veiligheid wordt gevormd door criminaliteit, ondervonden overlast en onveiligheidsbeleving. Hoe lager de score hoe meer sociale veiligheid de inwoner ervaart.

- Onveiligheidsgevoelens: hoe onveilig men zich in de buurt voelt
- Onveiligheidsperceptie: de ervaren omvang van criminaliteit in de buurt

	Onveiligheidsgevoelens		Onveiligheidsperceptie	
	Oldenzaal	25.000 - 50.000 inwoners	Oldenzaal	25.000 - 50.000 inwoners
2017	99	96	89	94
2018	-	-	-	-
2019	107	90	141	86
2020	-	-	-	-
2021	73	87	53	81

Wettelijke verplichte beleidsindicatoren programma 1

	Indicator	Eenheid	Periode	Oldenzaal	Trend	Provincie	25.000 – 50.000 inw.	Bron
Organisatie	1 Formatie	Fte per 1.000 inw.	2024	8,9	-	n.v.t.	n.v.t.	Formatieplan 2024
	2 Bezetting	Fte per 1.000 inw.	2024	8,9	-	n.v.t.	n.v.t.	Formatie-/bezettingslijst jul. 2023
	3 Apparaatskosten	Kosten per inwoner	2024	935	-	n.v.t.	n.v.t.	Begroting 2024
	4 Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen	2024	1,44%	-	n.v.t.	n.v.t.	Begroting 2024
	5 Overhead	% van totale lasten	2024	10,5%	-	n.v.t.	n.v.t.	Begroting 2024
Veiligheid	6 Verwijzingen Halt	Aantal per 10.000 jongeren	2022	94	↑	80	80	Bureau Halt
	7 Winkeldiefstallen	Aantal per 1.000 inw.	2022	0,75	↑	2,1	1,2	CBS
	8 Geweldd misdrijven	Aantal per 1.000 inw.	2022	1,89	↓	1,77	1,56	CBS
	9 Diefstallen uit woningen	Aantal per 1.000 inw.	2022	1,86	↑	3,2	1,3	CBS
	10 Vernielingen en beschadigingen (in de openbare ruimte)	Aantal per 1.000 inw.	2022	2,96	↓	3,52	3,28	CBS

Toelichting bij de verplichte indicatoren:

- 1 Formatie betreft de toegestane formatie in aantal fte van het ambtelijk apparaat per 1.000 inwoners op basis van de begrote salarisstaat
- 2 Bezetting betreft het werkelijk aantal fte dat werkzaam is
- 3 Apparaatskosten zijn de noodzakelijke financiële middelen voor het inzetten van personeel, organisatie-, huisvestings-, materieel-, automatiseringskosten e.d. voor de uitvoering van de organisatorische zaken
- 4 Externe inhuur betreft het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht van een bij de organisatie in dienst zijnde opdrachtgever door een private organisatie met winst oogmerk, zonder dat daar een arbeidsovereenkomst of aanstelling tussen organisatie en de daarbij ingezette personen aan ten grondslag ligt
- 5 Overhead betreft alle kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces
- 6 Verwijzingen Halt betreft het aantal verwijzingen naar Bureau Halt per 10.000 inwoners in de leeftijd van 12-17 jaar;
- 7 Winkeldiefstallen betreft het aantal winkeldiefstallen per 1.000 inwoners
- 8 Geweldd misdrijven betreft het aantal geweldd misdrijven per 1.000 inwoners
- 9 Diefstallen uit woningen betreft het aantal diefstallen uit woningen per 1.000 inwoners
- 10 Vernielingen en beschadigingen betreft het aantal vernielingen en beschadigingen per 1.000 inwoners

Betrokkenheid verbonden partijen programma 1

Verbonden partij	Toelichting
GBT	Het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBT) is gestart als een samenwerking tussen een aantal gemeenten. In 2013 is Oldenzaal toegetreden. Belastingen heffen en innen is een ingewikkelde taak met erg veel regels. Het GBT neemt deze taak van ons over, zodat we minder kwetsbaar zijn op dit gebied en we de zaken rondom heffing efficiënter kunnen regelen.
Dimpact	Dimpact is een coöperatieve vereniging van 40 lidgemeenten met gezamenlijk 3 miljoen inwoners. Binnen Dimpact initiëren en realiseren lidgemeenten ICT-oplossingen voor de publieke dienstverlening van morgen. Samenwerking, kennisdeling en hergebruik van oplossingen zijn daarbij de basis. Uitgangspunt is dat deze oplossingen in open source software worden ontwikkeld en voldoen aan moderne richtlijnen zoals Common Ground. Oldenzaal kiest

	voor de strategie van slimme volger. Door ons lidmaatschap kunnen we snel beschikken over de meeste moderne dienstverleningsoplossingen.
Veiligheidsregio Twente	In het kader van rampenbestrijding vormen de 14 Twentse gemeenten samen de Veiligheidsregio. Onder één bestuurlijke regie werken zij samen op het gebied van brandweezorg, (gemeentelijke) crisisbeheersing en geneeskundige hulpverlening. De Veiligheidsregio is via verlengd lokaal bestuur georganiseerd. De taken en werkzaamheden van de Veiligheidsregio zijn vastgelegd in het Regionaal Beleidsplan Veiligheidsregio Twente 2021-2024.
Omgevingsdienst Twente (ODTwente)	In de aanpak van ondermijning is ODT een belangrijke partner.

Wat mag programma 1 kosten?

Budget per programma		Realisatie	Begroting			Meerjarenbegroting		
Bedragen x € 1.000		2022	2023	2024	2025	2026	2027	
Lasten	Aanvaard beleid	7.487	7.470	6.319	6.326	6.266	6.266	
	Aanvullend beleid							
	Nieuw beleid							
	Totaal lasten	7.487	7.470	6.319	6.326	6.266	6.266	
Baten	Aanvaard beleid	-2.645	-2.439	-501	-501	-501	-501	
	Aanvullend beleid							
	Nieuw beleid							
	Totaal baten	-2.645	-2.439	-501	-501	-501	-501	
Saldo	vóór bestemming	4.842	5.031	5.818	5.825	5.765	5.765	
	Dotaties aan reserves	0	0	0	0	0	0	
	Onttrekking reserves	0	0	0	0	0	0	
Saldo	na bestemming	4.842	5.031	5.818	5.825	5.765	5.765	