



# 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?

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).

### Voortgang (indicator)



### Voortgang (toelichting)

|

Online - live - uitzenden raadsvergaderingen

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

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

-

Online verlengen rijbewijs

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

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

.

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.

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

De implementatie is uitgesteld. Op dit moment testen we samen met de gemeente Hengelo en Haaksbergen opnieuw in hoeverre de oplevering van Vodafone voldoet aan het programma van eisen bij inkoop. Bij de vorige testen waren er nog meerdere problemen op te lossen. Het is nog niet bekend of en wanneer we overgaan.

We werken continu aan onze gemeentewebsite

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

### **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

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.

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

We verwachten het tweede deel van 2024 te starten met de implementatie van Open Formulieren. We zijn afhankelijk van de planning van Dimpact voor het beschikbaar stellen van de software. De eerste Dimpact gemeenten zijn al in productie. Wij leren van de ervaringen van deze gemeenten met Open Formulieren en kunnen daar straks voordeel uithalen bij ons eigen implementatietraject.

Op 25 maart jl. zijn we live gegaan met de oplossing Signalen ter ondersteuning van de melding openbare ruimte. Tijdens het implementatietraject hebben we besloten om vol in te zetten op Signalen ([meldingen.oldenzaal.nl](https://meldingen.oldenzaal.nl)) als primaire meldingskanaal in plaats van de Buiten beter app. We hebben hierbij geleerd van de ca. 30 andere gemeenten die ons al zijn voorgegaan. Het rechtstreeks binnenkrijgen van meldingen via Signalen biedt voordelen zoals gebruikersgemak, ondersteunt tijd- en plaats onafhankelijk werken en is een toekomstbestendige open-source oplossing die door gemeenten en VNG wordt doorontwikkeld

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.

### **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

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

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

.

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.

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

Samenwerking NOT verband aan complexe maatschappelijke opgaven

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

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

Uw raad heeft op 23 april jl. opgeroepen op de onderwerpen duurzaamheid, energietransitie, migratie en veiligheid de kansen voor samenwerking inzichtelijk te maken. Inmiddels is duidelijk dat op het thema binnensportaccommodaties geen samenwerking zal ontstaan met de NOT gemeenten.

### **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.

### **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

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

#### **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?**

Onderzoek naar veiligheidsbeleving

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

#### **Voortgang (indicator)**



#### **Voortgang (toelichting)**

Opsporen ondermijning

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

#### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

Regionale aanpak mensenhandel

We voeren de acties uit de regionale aanpak mensenhandel uit

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

Op basis van de Twentse visie Mensenhandel moet de gemeente een of meer aandachtfunctionarissen aanstellen. Deze aandachtfunctionaris heeft als taak om het thema Mensenhandel bekend te maken en te houden, vooral bij collega's die contact hebben met de inwoners. Dit om mogelijke casussen Mensenhandel te kunnen signaleren en aan te pakken. De aandachtfunctionaris werkt samen met het Kenniscentrum Mensenhandel bij de aanpak ervan.

Er is nog geen aandachtfunctionaris aangesteld. De kolom zorg - veiligheid is op dit moment op meerdere vraagstukken in ontwikkeling (positionering casuscoördinatie, procesregie, aandachtfunctionarissen Meldcode e.d.).

Tegengaan heling

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

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

.

Toepassen beleidsregel Bibob

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

### **Voortgang (indicator)**





### **Voortgang (toelichting)**

Proces loopt, er wordt onder andere nog gekeken naar een nieuw zaaksysteem waardoor er nog niets ingericht wordt in de huidige systemen. Actueel Bibob beleid is wel vastgesteld.

Uitvoeren maatregelen straatintimidatie

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

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

Middels het onderzoek naar de veiligheidsbeleving in Oldenzaal is onderzocht in hoeverre straatintimidatie echt een probleem in Oldenzaal is. We stellen een raadsinfobrief op om u te informeren welke maatregelen wenselijk of nodig zijn voordat er veel geld en capaciteit besteed wordt aan het realiseren van alle maatregelen uit het initiatiefvoorstel.

Verbeteren nazorg ex-gedetineerden

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

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

We oriënteren ons momenteel op dit thema en komen de komende maanden met een voorstel. Aantallen per jaar en problematiek die speelt worden beoordeeld. Er wordt momenteel een informatiebrief ontwikkeld voor gedetineerden. Hierin worden zaken opgenomen die relevant zijn voor de betrokkenen om voor ontslag uit detentie te regelen (huisvesting, inkomen, werk, e.d.). Verder is er een procesbeschrijving in wording.

Verbinding zorg- en veiligheidspartners

We versterken de verbinding met onze zorg- en veiligheidspartners.

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

In de basis is de verbinding om te samenwerken al goed. Versterken is nodig op onderdelen en ook voor de integraliteit van samenwerken (in casussen) met elkaar. Dit moet verder vorm krijgen in 2024 (en verder) in samenwerking het brede netwerk van veiligheids- en zorgpartners.

Vroegsignalering criminaliteit

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

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

Er wordt gewerkt aan een convenant voor de bestaande samenwerking in de aanpak van jeugdgroepen. Hiervoor wordt een landelijk format aangepast. Voor de brede vroegsignalering is begin april een regionaal format opgeleverd en dit wordt gebruikt voor lokale invoering.

### **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'.

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

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.

#### **Voortgang (indicator)**



#### **Voortgang (toelichting)**

.

#### **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.

#### **Voortgang (indicator)**



#### **Voortgang (toelichting)**

Een complexe materie die eigenlijk altijd en door het jaar heen bijsturing vraagt. Nieuwe of veranderende landelijke maatregelen of regionale afspraken zijn van invloed.

Op casusniveau is altijd sprake van een integrale aanpak, maar de huidige inrichting van casuscoördinatie en procesregie is in doorontwikkeling. Er is per 1 april een nieuwe regisseur werkzaam en het werkproces is aan vernieuwing toe.

#### **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.

### **Voortgang (indicator)**



### **Voortgang (toelichting)**

.

### **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.