



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

- 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.

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.

Actueel bedrijfscontinuïteitsplan

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

Inspelen op de paspoortpiek

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

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). 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).

Ophalen van ervaringen van onze inwoners en ondernemers

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

Inzet superusers

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.

Intern bereikbaarheidsonderzoek

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

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

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.

Een visie op Oldenzaal 2040

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.

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 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.

Samenwerking NOT verband aan complexe maatschappelijke opgaven

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.

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.

We schrijven in B1-taal

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

Direct duidelijk schrijven

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

Beleidsindicatoren van deze ambitie

	2021	2022	2023	2024
Balie/receptie	74,21%	81,73%	85,0%	84,3% (1e halfjaar)
Webformulieren	81,00%	75,41%	79,1%	74,8% (1e halfjaar)

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?

Opsporen ondermijning

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.

Regionale aanpak mensenhandel

We voeren de acties uit de regionale aanpak mensenhandel uit

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 het nieuw aan te schaffen zaakstelsel. Collega's worden opgeleid en getraind om de beleidsregel op de juiste manier toe te passen.

Uitvoeren maatregelen straatintimidatie

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.

Verbinding zorg- en veiligheidspartners

We versterken de verbinding met onze zorg- en veiligheidspartners.

Vroegsignalering criminaliteit

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

Veilige publieke dienstverlening

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.

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

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.

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 inwoners (met speciale aandacht voor kwetsbare doelgroepen) en binnen de 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 versterken de netwerken op het gebied van zorg en veiligheid waarbij de inrichting van een wijk-GGD een belangrijke rol speelt.

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

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

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.

De acties rondom dit thema zijn afgerond in 2024.

Wat zijn onze doelen?

Doorontwikkeling regionale crisisorganisatie

Met de Twentse gemeenten en veiligheidsregio wordt de regionale crisisorganisatie doorontwikkeld. Het inrichtingsplan voor de crisisorganisatie is gereed en vastgesteld in 2024. De implementatie vindt plaats onder regie van de veiligheidsregio.

Wat gaan we ervoor doen?

Regionale crisisorganisatie

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

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.	2025	9	-	n.v.t.	n.v.t.	Formatieplan 2025
	2	Bezetting	Fte per 1.000 inw.	2025	9	-	n.v.t.	n.v.t.	Formatie-/bezettingslijst juli 2024
	3	Apparaatskosten	Kosten per inw oner	2025	987	-	n.v.t.	n.v.t.	Begroting 2025
	4	Externe inhuur	Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen	2025	2,5%	-	n.v.t.	n.v.t.	Begroting 2025
	5	Overhead	% van totale lasten	2025	11,1%	-	n.v.t.	n.v.t.	Begroting 2025
Veiligheid	6	Verwijzingen Halt	Aantal per 1.000 jongeren	2023	14	↑	8	8	Bureau Halt
	7	Winkeldiefstallen	Aantal per 10.000 inw.	2023	7,83	↑	21,5	14,2	CBS
	8	Geweldsmisdrijven	Aantal per 10.000 inw.	2023	3,78	↑	2,27	1,53	CBS
	9	Diefstallen uit woningen	Aantal per 10.000 inw.	2023	12,22	↑	9,8	11,0	CBS
	10	Vernieling en beschadigingen (in de openbare ruimte)	Aantal per 10.000 inw.	2023	32,89	↑	32,79	30,51	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 salarisschaal.
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 winstoogmerk, 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. Geweldsmisdrijven betreft het aantal geweldsmisdrijven per 1.000 inwoners.
9. Diefstallen uit woningen betreft het aantal diefstallen uit woningen per 1.000 inwoners.
10. Vernieling 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 brandweerzorg, (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 (ODT Twente)	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		2023	2024	2025	2026	2027	2028
Lasten	Aanvaard beleid	7.319	8.208	8.466	6.778	5.870	5.870
	Aanvullend beleid						
	Nieuw beleid			60	60	968	968
	Totaal lasten	7.319	8.208	8.526	6.838	6.838	6.838
Baten	Aanvaard beleid	-2.356	-3.692	-3.698	-1.114	-954	-954
	Aanvullend beleid						
	Nieuw beleid					-160	-160
	Totaal baten	-2.356	-3.692	-3.698	-1.114	-1.114	-1.114
Saldo	vóór bestemming	4.963	4.516	4.828	5.724	5.724	5.724
	Dotaties aan reserves	0	0	1.254	0	0	0
	Onttrekking reserves	0	-30	0	0	0	0
Saldo	na bestemming	4.963	4.486	6.082	5.724	5.724	5.724