Rol en dienstverlening evenementen

1. Aanleiding

De gemeenteraad wordt gevraagd het nieuwe evenementenbeleid 2027-2031 ‘Ruimte voor initiatief. Duidelijkheid in wat kan’ vast te stellen. Dit beleid kiest een andere richting: de gemeente wil evenementen meer verwelkomen en organisatoren beter helpen.

Daarnaast staat Soest voor een bijzondere opgave: in 2028 bestaat de gemeente 1000 jaar. Dit jubileumjaar zorgt voor veel maatschappelijke initiatieven. Voor de gemeentelijke organisatie betekent dit een grote werkdruk in de aanloop naar 2028 en in dat jaar zelf.

De huidige dienstverlening past niet bij deze opgave. Organisatoren ervaren de gemeente als versnipperd en lastig te bereiken. Vakspecialisten worden in een vroeg stadium rechtstreeks gebeld of gemaild. Daardoor begeleiden en beoordelen dezelfde mensen tegelijkertijd. Dit gaat ten koste van de kwaliteit van zowel de begeleiding als de besluitvorming.

Dit voorstel beschrijft hoe de gemeente zich kan inrichten om de ambitie van het beleid en de opgave van Soest 1000 waar te maken. Het bestaat uit twee onderdelen:

- Een faciliterende voorkant: een evenementencoördinator met interne regie. Daarnaast tijdelijke externe procesondersteuning en digitale middelen.
- Een toetsende achterkant bij VTH, uitgebreid om de beleidsambities en de werkdruk waar te kunnen maken.

2. Uitgangspunten

2.1 Scheiding van faciliteren en toetsen

De nieuwe inrichting maakt een duidelijke scheiding tussen twee rollen die nu nog te vaak bij dezelfde persoon liggen. Helpen en begeleiden hoort bij de voorkant. Toetsen en beoordelen hoort bij de achterkant. Dat geeft duidelijkheid aan organisatoren. Het zorgt ook dat besluiten over vergunningen onafhankelijk worden genomen.

2.2 Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig

Digitale middelen zoals een online intake en een chatbot vangen de standaardvragen op. Ze helpen organisatoren bij de eerste oriëntatie. Persoonlijk contact met de evenementencoördinator is er voor de complexere initiatieven, voor nieuwe organisatoren en voor situaties waarin vroeg overleg belangrijk is. Zo blijft de coördinator beschikbaar voor wie echt begeleiding nodig heeft.

2.3 Eén herkenbare toegang

De digitale intake is de centrale ingang voor iedereen die een evenement wil organiseren. Daarmee voorkomen we dat organisatoren via allerlei verschillende routes bij de gemeente terechtkomen. De evenementencoördinator is het menselijke gezicht achter die toegang.

3. De voorkant: faciliteren

De faciliterende voorkant kent twee rollen: een interne evenementencoördinator voor de lange termijn en een tijdelijke externe procesondersteuner. Beide werken onder dezelfde aansturing. Digitale middelen zoals een online intake en een chatbot ondersteunen beide rollen.

3.1 Evenementencoördinator

De evenementencoördinator is het vaste aanspreekpunt voor iedereen die een evenement wil organiseren in Soest. Het is een medewerker met een brede, verbindende rol die het nieuwe evenementenbeleid in de praktijk brengt. De functie staat beschreven in paragraaf 5.2 van het beleid en wordt hier verder uitgewerkt.

Kerntaken

De coördinator is het eerste aanspreekpunt voor organisatoren. Dat geldt ook in de fase waarin nog geen aanvraag is ingediend. De coördinator begeleidt een evenement van idee tot complete aanvraag en geeft advies over locatie, timing en haalbaarheid. Daarnaast bewaakt de coördinator de evenementenkalender en signaleert het wanneer evenementen samenvallen of een locatie te zwaar wordt belast.

De coördinator legt de verbinding tussen de evenementenwereld en de relevante beleidsdomeinen, zoals cultuur, sport, sociaal domein en economie. Hij of zij is verantwoordelijk voor de hele klantreis van organisatoren: van eerste contact tot evaluatie achteraf.

De coördinator organiseert het jaarlijkse evenementenoverleg met organisatoren en ketenpartners. Ook begeleidt de coördinator de klankbordgroep van organisatoren en coördineert de materiële en financiële ondersteuning vanuit de gemeente. Na afloop evalueert de coördinator de evenementen, brengt onder andere de economische impact in kaart en adviseert het bestuur over verbeterpunten.

Voor het jubileumjaar 1000 jaar Soest is de coördinator op het gebied van evenementen de schakel richting het projectteam en de Stichting 1000 jaar Soest. Daarnaast stuurt de coördinator de externe procesondersteuner aan en neemt na 2028 de opgebouwde werkwijze en formats over. Tot slot stemt de coördinator af met ketenpartners zoals de Veiligheidsregio, politie, omgevingsdienst en vervoerder. Knelpunten en capaciteitsvragen worden door de coördinator opgemerkt en doorgegeven.

Profiel

De evenementencoördinator is een begeleidende en verbindende professional. Hij of zij kent de gemeente én de wereld van evenementenorganisatoren. De rol vraagt om iemand die sterk is in dienstverlening, procesgericht werkt en gevoel heeft voor bestuurlijke verhoudingen. Ervaring met het organiseren van evenementen of een vergelijkbare functie is een voorwaarde, net als HBO werk- en denkniveau. Communicatief is de coördinator sterk. Hij of zij werkt proactief en oplossingsgericht en kan goed samenwerken met verschillende partijen.

De rol vraagt om een vaste medewerker. De coördinator is herkenbaar het gezicht van de gemeente richting organisatoren. Bij de uitwerking wordt bepaald onder welke afdeling de functie het beste past. Een afdeling die past bij de verbindende en dienstverlenende aard van het werk, zoals Economische Zaken, ligt voor de hand.

Benodigde omvang: 0,8 FTE, structureel, schaal 10.

3.2 Externe procesondersteuning (tijdelijk 2027 en 2028)

De voorkant van het beleid vraagt om verbetering en digitalisering van de dienstverlening rond evenementen. Dat is een eenmalige opgave: een chatbot, standaardformats, checklists, een werkbare intake en draaiboeken die meegroeien met de aanvragen. Daar komt bij dat we in de aanloop naar en tijdens 1000 jaar Soest een tijdelijke piek aan initiatieven verwachten. Vooral nieuwe organisatoren - inwoners, verenigingen en lokale ondernemers die niet eerder een evenement hebben georganiseerd - vragen meer begeleiding aan de voorkant.

Om dit te realiseren is tijdelijk extra capaciteit nodig voor de begeleiding van organisatoren aan de voorkant. Het gaat om de intake van nieuwe initiatieven, ondersteuning bij aanvragen en het opstellen en bijhouden van standaard formats en checklists. Deze externe inzet heeft een direct effect op de achterkant: completere aanvragen betekenen minder herstelwerk bij VTH en meer ruimte voor kwaliteit.

De externe begeleider werkt zichtbaar namens de gemeente. De interne evenementencoördinator stuurt deze inzet aan en blijft eindverantwoordelijk voor de begeleiding van organisatoren.

Benodigde omvang: 0,2 tot 0,4 FTE, tijdelijk 2027 en 2028.

3.3 Digitale intake en chatbot

De digitale intake is de eerste stap voor iedere initiatiefnemer. Via een korte vragenlijst over type, omvang, locatie en karakter van het evenement krijgt de organisator een duidelijke uitkomst en een passende vervolgstap:

- Een klein en eenvoudig evenement: een melding is voldoende. De organisator krijgt direct een checklist.
- Een evenement waarvoor een vergunning nodig is: de organisator krijgt uitleg over de aanvraag, de benodigde documenten en de doorlooptijd.
- Een complex of impactvol evenement: nader overleg met de evenementencoördinator.

Een AI-chatbot helpt tijdens de oriëntatie, het invullen van de intake en het begrijpen van de uitkomst. De chatbot neemt geen besluiten. We richten hem zo in dat hij laagdrempelig, betrouwbaar en procesgericht werkt. Onderhoud en actualisatie zijn onderdeel van de beheerorganisatie.

4. De achterkant: toetsen

4.1 Vergunningverlening bij VTH

De formele afhandeling van een aanvraag ligt bij VTH. Het nieuwe beleid vraagt een andere werkwijze dan nu. VTH moet meerjarige vergunningen actief verlenen, vergunningen op tijd afgeven en veiligheidsplannen inhoudelijk beoordelen in plaats van die van het vorige jaar over te nemen. Daarnaast doet VTH proactief mee aan het dienstenoverleg voor B-evenementen. Dat overleg wordt georganiseerd door de evenementencoördinator.

Huidige werkbelasting
De werkbelasting bij APV en Bijzondere Wetten is structureel groter dan de huidige bezetting aankan. Een overzicht van het werk in 2025 laat zien dat het werk op naam van één vergunningverlener overeenkomt met ongeveer 2,2 FTE. De huidige bezetting is 0,9 FTE. De gemeente vangt dit op door het stellen van prioriteiten. Dat gaat ten koste van kwaliteit, doorlooptijd en ruimte om processen te verbeteren.

Het nieuwe beleid verandert het werk op twee manieren. De voorkant van dit voorstel (de coördinator, de procesondersteuning en de digitale intake) neemt een deel van het werk over: minder publiekscontact bij VTH, completere aanvragen en eerder afgevangen meldingen. Tegelijk vraagt het beleid meer van VTH: inhoudelijke beoordeling van veiligheidsplannen, actieve uitvoering van meerjarige vergunningen en deelname aan het dienstenoverleg. Per saldo verschuift het werk van volume naar kwaliteit. De totale belasting neemt daardoor niet af.

Dit voorstel vraagt een tijdelijke uitbreiding voor de jaren 2027, 2028 en 2029 van 1,3 FTE aan de achterkant. Eind 2029 plannen we een tussentijdse evaluatie. Die evaluatie geeft een feitelijk beeld van werklast, werkwijze en de werking van de scheiding tussen voorkant en achterkant en bepaalt welke tijdelijke capaciteit structureel wordt voortgezet. Omdat 2028 met 1000 jaar Soest een uitzonderlijk piekjaar is, betrekken we daarbij nadrukkelijk ook een representatiever jaar, zodat de structurele behoefte niet alleen op het jubileumjaar wordt gebaseerd.

5. Relatie voorkant en achterkant

Een goede samenwerking tussen de voorkant (coördinator en procesondersteuner) en de achterkant (VTH) is essentieel voor een soepel werkende keten. Na het indienen van een aanvraag via het zaaksysteem gaat het werk gestructureerd over van voorkant naar achterkant.

De evenementencoördinator begeleidt de organisator aan de voorkant totdat de aanvraag compleet is. De overdracht naar VTH gebeurt op basis van de informatie in het zaaksysteem. Binnen VTH is één vergunningverlener verantwoordelijk voor het dossier. Die persoon stuurt de adviesvragen aan, bewaakt de doorlooptijd en zorgt voor samenhang in de advisering.

De coördinator en de behandelend vergunningverlener houden contact waar nodig om de samenhang te bewaken. Zo ontstaat een duidelijke knip tussen begeleiden en toetsen, met behoud van samenhang. De organisator heeft aan de voorkant één vast gezicht en aan de achterkant een voorspelbaar proces.

6. Schakelrol Soest 1000

Rond Soest 1000 zijn er drie verschillende rollen die zorgvuldig van elkaar onderscheiden moeten blijven:

Rol	Verantwoordelijkheid
Stichting 1000 jaar Soest	Geeft subsidies aan initiatieven uit de samenleving. Beheert fondsen en sponsorgelden. Beslist zelfstandig over toekenning.

Rol	Verantwoordelijkheid
Projectteam Soest 1000 (intern)	Coördineert de grote evenementen, de communicatie, het vrijwilligersbeleid en de ondersteuning aan de stichting. Spil in het jubileumjaar.
Evenementencoördinator (regulier)	Begeleidt alle organisatoren, ook de initiatieven die te maken hebben met Soest 1000. Bewaakt de evenementenkalender. Vormt de schakel tussen organisatoren, stichting en gemeente op het gebied van evenementen.

7. Capaciteit

7.1 Totaalbeeld

Onderdeel	Capaciteit	Karakter
Evenementencoördinator (voorkant)	0,8 FTE	Structureel
Externe procesondersteuning	0,2 – 0,4 FTE	Tijdelijk, 2027 en 2028
Digitale intake en AI-chatbot	Eenmalige investering en beheer	Structureel
Vergunningverlening VTH	1,3 FTE	Incidenteel 2027, 2028, 2029

7.2 Samenhang is bepalend

De onderdelen versterken elkaar. Een sterke voorkant (interne coördinator, externe procesondersteuning en digitale middelen) leidt tot betere aanvragen. Voldoende VTH-capaciteit aan de achterkant zorgt voor kwaliteit en snelheid in de toetsing. Zonder die samenhang verschuift de werkdruk in plaats van dat die afneemt. Dan komen doorlooptijden en kwaliteit onder druk te staan.

8. Financiering

De kosten van de structurele en tijdelijke onderdelen zijn in dit voorstel benoemd.

A. Structurele capaciteit

- Evenementencoördinator: 0,8 FTE structureel, schaal 10, € 104.000 per jaar.

B. Tijdelijke uitbreiding (2027 tot en met 2029)

- Uitbreiding capaciteit VTH: 1,3 FTE, € 169.000 per jaar.

Tijdelijke uitbreiding (2027 en 2028)

- Externe procesondersteuning aan de voorkant: 0,2 - 0,4 FTE tijdelijk in de periode 2027 - 2028 (15 uur per week, schatting voor circa 2 jaar: € 120.000).

Daarnaast: eenmalige ontwikkeling digitale intake en AI-chatbot: circa € 10.000 implementatie, € 100 - € 500 per maand voor hosting, onderhoud en AI-gebruik.

Voor de digitale intake en de AI-chatbot gaan we uit van een schaalbare oplossing op basis van bestaande SaaS-componenten. De exacte aanbieder en functionaliteit bepalen we later. We zoeken een oplossing die past bij de gemeentelijke website en geen zware maatwerkontwikkeling vraagt.

9. Implementatie

Actie	Wanneer
Werving evenementencoördinator en versterking VTH	Q3/Q4 2026
Opdracht externe procesondersteuning uitwerken (profiel en financiering)	Q4 2026
Start ontwikkeling digitale intake en AI-chatbot	Q4 2026
Evaluatie capaciteit versterking VTH	Q4 2029

10. Samenvatting van de gevraagde keuzes

Gevraagd wordt in te stemmen met:

- De scheiding tussen faciliteren (voorkant) en toetsen (achterkant)
- De inrichting van een faciliterende voorkant. Deze bestaat uit een evenementencoördinator (intern, structureel, 0,8 FTE, schaal 10), tijdelijke externe procesondersteuning 2027 en 2028 (0,2–0,4 FTE) en een digitale intake met AI-chatbot.
- Een tijdelijke uitbreiding van 1,3 FTE bij VTH (vergunningverlening evenementen) in 2027, 2028 en 2029.