Bundel - Politieke Avond van 12 maart 2025

Agenda bijlagen

Raadskamerindeling PA 12 maart 2025

1.WG 18.45 uur - 20.15 uur: Gespreksnotitie 'Scenario's Stadhuis'

Behandeladvies informatieve bespreking 12 maart 2025
Lijst van insprekers (presentatie)
Raadsbrief 'Project Huisvesting - Scenario's Stadhuis', d.d. 11-02-2025
Gespreksnotitie Project Huisvesting - Scenario's volumestudie
Bijlage - Raadsbrief Scenario's Stadhuis
Beantwoording technische vragen fractie Volt - scenario's stadhuis
Beantwoording vervolgvragen fractie VVD naar aanleiding van de beantwoording van de artikel 44-vragen over de huisvesting van de gemeente Arnhem
Presentatie activeren & toekomstig gebruik stadhuis - Braaksma&Roos architectenbureau
Presentatie scenario's stadhuis - projectleider
Behandelresultaat informatieve bespreking 12 maart 2025

2 20.15 uur - 20.30 uur: Pauze

3.WG 20.30 uur - 21.45 uur: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Behandeladvies 12 maart 2025, informatieve & meningsvormende bespreking
Lijst van insprekers
Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030'
Bijlage - Dienstverleningsvisie Arnhem 2025-2030
Schriftelijke bijdrage Dhr. Van der Deen - Dienstverleningsvisie 2025-2030
Raadsbrief 'Uitvoeringsplan Koersnota Van Wijken Weten 2025 - 2026' d.d. 10-12-2024
Behandelresultaat 12 maart 2025, informatieve & meningsvormende bespreking
Raadsbrief 'Rapportage structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening' d.d. 25-02-2025
Inspreekbijdrage Mw. Chabot
Inspreekbijdrage Dhr Zevenbergen City Centrum Arnhem
Inspreekbijdrage Adviesraad Werken en Inkomen

4 21.45 uur - 22.00 uur: Pauze

5.WG 22.00 uur - 23.15 uur: Subsidieregeling groenblauwe initiatieven en Klimaatadaptatiefonds

Behandeladvies 12 maart 2025, informatieve & meningsvormende bespreking
Raadsvoorstel 'Subsidieregeling groenblauwe initiatieven en Klimaatadaptatiefonds'
Bijlage 1 - Collegebesluit subsidieregeling 'Groenblauwe Initiatieven Gemeente Arnhem'
Bijlage 2 - Infographic resultaten Subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven, mei 2024
Bijlage 3 - Kaders Klimaatadaptatiefonds
Behandelresultaat 12 maart 2025, informatieve & meningsvormende bespreking

Agenda Politieke Avond
12 maart 2025

Raadzaal	Landgoed/Festival	Walburgis
18.45 uur - 20.15 uur (90) Duurzaam Mobiliteitsplan *(Bespreking van amendementen & moties)*	18.45 uur - 20.15 uur (90) *Gespreksnotitie 'Vervolg Arnhemse kinderparticipatie'* *(Gesprek tussen college & raadskamer)*	18.45 uur - 20.15 uur (90) Gespreksnotitie 'Scenario's Stadhuis' *(Gesprek tussen college & raadskamer)*
Pauze: 20.15 uur - 20.30 uur		
Raadzaal	**Landgoed/Festival**	**Walburgis**
20.30 uur – 21.45 uur (75) Duurzaam Mobiliteitsplan (hervatting) *(Bespreking van amendementen & moties)*	20.30 uur – 21.45 uur (75) Ouderenbeleid 2025 'Op eigen wijze oud(er) worden in Arnhem' *(Bespreking van amendementen & moties)*	20.30 uur – 21.45 uur (75) Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030 *(Informatieve & meningsvormende bespreking)*
Pauze: 21.45 uur – 22.00 uur		
Raadzaal	**Landgoed/Festival**	**Walburgis**
22.00 uur - 23.15 uur (75) Duurzaam Mobiliteitsplan (hervatting) *(Bespreking van amendementen & moties)*	22.00 uur - 23.15 uur (75) Ouderenbeleid 2025 'Op eigen wijze oud(er) worden in Arnhem (hervatting) *(Bespreking van amendementen & moties)*	22.00 uur - 23.15 uur (75) Subsidieregeling groenblauwe initiatieven en Klimaatadaptatiefonds *(Informatieve & meningsvormende bespreking)*

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Gespreksnotitie ‘Scenario’s Stadhuis’

Fasering

Niet van toepassing

Procedure:

Datum vergadering
12-3-2025

Type voorstel
Gespreksnotitie (agenderingsverzoek van het college)

Spreekrecht publiek?
Nee

Voorgesteld resultaat:
De bespreking van de gespreksnotitie stelt het college in de gelegenheid om de raadskamer te informeren, en de raad in de gelegenheid hierover vragen te stellen en indien gewenst aandachtspunten mee te geven.

Invulling behandelwijze:
1. Presentatie architect en projectleider m.b.t. de 4 scenario’s
2. Bestuurlijk gesprek met de wethouder

Voorgesteld besluit / Kernboodschap

Het college heeft de raadsbrief en gespreksnotitie *Project Huisvesting – Scenario’s Stadhuis* naar de raad gestuurd. In mei 2023 is de raad met de raadsbrief Uitgangspunten huisvestingsplan Stadhuis geïnformeerd over de uitgangspunten voor de huisvesting van gemeente Arnhem. In oktober 2024 is de raad geïnformeerd over de voortgang van dit project in de raadsbrief 'Voortgang project Huisvesting'. Inmiddels licht er een volumestudie en zijn er diverse scenario’s uitgewerkt voor de verbouwing.

Het college is voornemens om in Q2 2025 (voor de zomer) de raad een raadsvoorstel aan te bieden met een keuze voor een scenario met een investeringsvoorstel.

Voorafgaand aan de besluitvorming zou het college graag met de raad in gesprek gaan om de scenario’s toe te lichten, de raad de mogelijkheid te geven hierover vragen te stellen en verdere aandachtspunten vanuit de raad op te halen met betrekking tot het voorstel voor het definitieve scenario.

Aandachtspunten

Eerdere informatie:

- Raadsbrief "Uitgangspunten huisvestingsplan Stadhuis", d.d. 23-05-2023
- Raadsbrief 'Voortgang project Huisvesting', d.d. 08-10-2024
- Artikel 44 vragen Voortgang van de huisvesting van de gemeente Arnhem

- De invulling van het agenderingsverzoek staat in de gespreksnotitie. In de bijlage staan de vier mogelijke scenario’s voor de verbouwing van het Stadhuis. Deze zullen tijdens de presentatie verder worden toegelicht, waarna de raadskamer hierover vragen kan stellen;

- Met betrekking tot de financiën wordt tevens in de bijlage genoemd dat alle genoemde scenario’s op basis van de huidige ramingen passen binnen de huidige structurele huisvestingskaders. Er is daarbij rekening gehouden met de kapitaallasten, exploitatielasten die samenhangen met de investering in het Stadhuis en eventuele (afhankelijk van het scenario) huur- en andere exploitatielasten in een tweede locatie.

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Maurits van de Geijn

Ambtenaar
Jenine Hingstman
jenine.hingstman@arnhem.nl
0623143318

Raadsadviseur
Maaike Piscaer
maaike.piscaer@arnhem.nl
0631114892

Toelichting voorgestelde behandelwijze

De bespreking van de gespreksnotitie zal bestaan uit twee delen:

1. Presentatie door de architect en de projectmanager: hierin wordt een toelichting gegeven op het doorlopen proces en de uitgangspunten. Vervolgens worden de verschillende scenario's toegelicht en heeft de raad de mogelijkheid tot het stellen van vragen;

2. Bestuurlijk gesprek met de portefeuillehouder: de bespreking begint met een toelichting vanuit de portefeuillehouder met welke vragen hij aan de raad heeft. Vervolgens kan de raad (bijvoorbeeld) aangeven welke informatie zij in aanloop naar de besluitvorming verder zou willen ontvangen, hoeveel scenario's er voor de besluitvorming zouden kunnen worden uitgewerkt en of er al voorkeurscenario's zijn.

Mogelijk resultaat

Er is geen vervolgbehandeling voorzien.

Gespreksnotitie ‘Scenario’s Stadhuis’

Genodigden/ambtenaren presentatie

Nr.	Naam	Namens
1	Jenine Hingstman	Ambtenaar (projectleider)
2	Kristof Houben	Braaksma&Roos (architect)

Aan de leden van de raad

Datum	: 11 februari 2025
Zaaknummer	: 4468044
Contactpersoon	: Jenine Hingstman
Telefoonnummer	: 026 - 377 37 57

Onderwerp: Project Huisvesting – Scenario's Stadhuis

Geachte voorzitter en leden,

In mei 2023 bent u met de raadsbrief Uitgangspunten huisvestingsplan Stadhuis geïnformeerd over de uitgangspunten voor de huisvesting van gemeente Arnhem. Daarmee gaven we u inzicht in de omvang van de opdracht, de aandachtspunten en wat er meespeelt in deze opgave. In oktober 2024 hebben we u meegenomen in de voortgang van dit project in Raadsbrief 'Voortgang project Huisvesting'.

Inmiddels kunnen we u informeren over de volumestudie en diverse scenario's voor het Stadhuis. In deze raadsbrief geven we inzicht in het vervolgproces. We gaan graag met u in gesprek over uw aandachtspunten in de besluitvorming rondom dit onderwerp, hiervoor is een gespreksnotitie bijgevoegd. Na agendering van het onderwerp zullen we u meer uitgebreide informatie verstrekken over de verschillende scenario's.

Scenario's Stadhuis o.b.v. volumestudie
Een van de uitgangspunten is om het Stadhuis als kernlocatie te blijven gebruiken. Het is daarom belangrijk om goed in te kunnen schatten voor hoeveel medewerkers er ruimte is en welke uitbreidingsmogelijkheden er zijn. Om dat inzicht te krijgen is een volumestudie uitgevoerd. De maximale capaciteit voor het Stadhuis is bepalend voor de uitwerking van de scenario's.
Het Programma van Eisen (PvE), de bouwhistorische rapportage en de stedenbouwkundige randvoorwaarden zijn de input voor een volumestudie, waarin verschillende varianten worden beschreven. De monumentale waarde is meegenomen als uitgangspunt van deze volumestudie zodat de oorspronkelijke uitgangspunten van het Stadhuis volgens de architect J.J. Konijnenburg worden gewaarborgd.

Financiën
We brengen de kosten van de verschillende scenario's en de ontwikkelingen van de lokale vastgoedmarkt in beeld en gaan er vooralsnog van uit dat alle scenario's gerealiseerd kunnen worden zonder de huidige huisvestingslasten te overschrijden conform onze eerder gestuurde uitgangspunten.

Vervolg

Graag informeren we u verder over deze scenario's. We verzoeken u bijgevoegde gespreksnotitie toe te voegen aan de agenda van de raad zodat wij uw vragen en wensen rondom de scenariokeuze een plek te kunnen geven. De volgende stap is een keuze in een scenario en een investeringsvoorstel. We verwachten de agendering hiervoor voor de zomer van 2025.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas A. Marcouch

Gespreksnotitie

Datum : 11 januari 2025

Aan : Leden van de gemeenteraad

Van : College van B&W

Betreft : Gespreksnotitie Project Huisvesting - Scenario's volumestudie

---

Hierbij verzoekt het college van burgemeester en wethouders op grond van artikel 43 lid 4 van het Reglement van Orde voor de gemeenteraad om het onderwerp 'Project Huisvesting' toe te voegen aan de agenda van de gemeenteraad.

Aanleiding

In mei 2023 bent u met de raadsbrief Uitgangspunten huisvestingsplan Stadhuis geïnformeerd over de uitgangspunten voor de huisvesting van gemeente Arnhem. Daarmee gaven we u inzicht in de omvang van de opdracht, de aandachtspunten en wat er meespeelt in deze opgave. In oktober 2024 hebben we u meegenomen in de voortgang van dit project in Raadsbrief 'Voortgang project Huisvesting'.
Inmiddels kunnen we u informeren over de volumestudie en diverse scenario's voor het Stadhuis. We gaan graag met u in gesprek over de huisvesting. De gemeenteraad is immers niet alleen kaderstellend voor het budget, in dit traject bent u eveneens toetsend voor de planvorming, heeft u (wellicht) ambities in het beleid waar de gemeente Arnhem voor staat en bent u gebruiker en eigenaar van het pand waar dit investeringsvoorstel voor wordt gedaan, het Stadhuis.

Agendering

We wensen de raad te informeren met een presentatie door de architect en projectmanager. Hierin worden verschillende scenario's toegelicht en heeft u de mogelijkheid tot het stellen van vragen. Daarnaast horen wij graag uw aandachtspunten, zodat we die kunnen meenemen in de afweging van een voorkeursscenario.
We verwachten dat een tijdsduur van 90 minuten voldoende zal zijn om dit onderwerp te behandelen. We verwachten een tweede verzoek voor een (gedeeltelijk) besloten sessie in te dienen om besluitvorming in het tweede kwartaal mogelijk te maken. Daarom heeft agendering van dit onderwerp in februari de voorkeur.

Proces

Met de input uit deze informerende bijeenkomst wordt het voorkeursscenario uitgewerkt in de een raadsvoorstel. Na positieve besluitvorming zal de projectorganisatie een aanbesteding voor een ontwerpteam verder uitwerken. Gelet op het hiervoor beschrevene verzoeken wij u de gespreksnotitie toe te voegen aan de agenda van de raad.

Datum : 20 februari 2025

MEMO Bijlage Raadsbrief Scenario's Stadhuis

Aanleiding

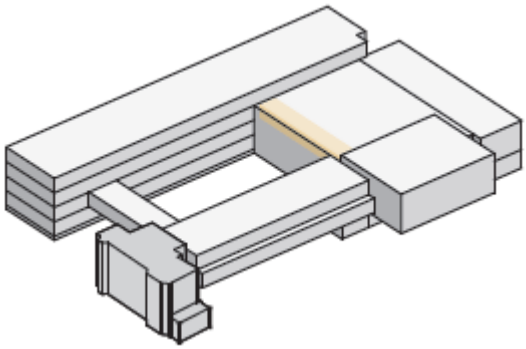
In deze bijlage, behorend bij de Raadsbrief Scenario's Stadhuis, wordt meer informatie gegeven over de scenario's die voorliggen naar aanleiding van de gestelde uitgangspunten. De wens om het Stadhuis te verduurzamen en uit te breiden binnen de monumentale kaders zijn de uitgangspunten geweest. Het Stadhuis moet de kernlocatie van Gemeente Arnhem worden. Aan deze uitgangspunten komen de verschillende scenario's in meerdere of in mindere mate tegemoet.

De kosten voor alle genoemde scenario's passen op basis van de huidige ramingen binnen de huidige structurele huisvestingskaders. Ook dit is één van de kaders / uitgangspunten die aan de voorkant zijn meegegeven. Er is daarbij rekening gehouden met de kapitaallasten, exploitatielasten die samenhangen met de investering in het Stadhuis en eventuele (afhankelijk van het scenario) huur- en andere exploitatielasten in een tweede locatie. We voorzien hiermee dat een verhoging van de huidige huisvestingskaders niet nodig zal zijn.

De scenario's in deze bijlage geven een indicatie van de aanpassingen aan het Stadhuis en de omvang van het volume. In alle gevallen is een uitwerking in ontwerptraject noodzakelijk om tot meer gedetailleerde uitwerking van het programma te komen. Bij de scenario's waarbij we buiten het huidige bouwvlak gaan, zal nader onderzocht moeten worden of het programma op een verantwoorde manier stedenbouwkundig in te passen is in de omgeving. Te denken valt dan aan bijvoorbeeld klimaatstudies, ruimtelijke inpassing, mobiliteit en bodem. De hieronder opgenomen scenario's geven zicht op de mogelijkheden van het Stadhuis in relatie tot de totale ruimtevraag. Met een keuze hierin kan het ontwerptraject van één van de scenario's gestart worden.

Scenario 1 Optimaliseren huidige gebouw

Het scenario 1 omvat verbetering en levendigheid van het bestaande, terug naar het oorspronkelijke ontwerp van J.J. Konijnenburg, samen met integrale verduurzaming en nieuwe installaties.



Invulling van het Programma van Eisen:

- Publieksfuncties: 100% van totaal
- Werkplekken: ca. 30% van totaal
- Vergadercentrum: ca. 40% van totaal
- Facilitair: Restaurant wordt toegevoegd en afgestemd op hoeveelheid medewerkers.
- Parkeren: Huidige kelder en buitenterrein 60 parkeerplaatsen, fietsparkeren vraagt aandacht

Monument: De optimalisatie heeft een minimale impact op de monumentale waarde. Het richt zich vooral op verbetering en levendigheid van het bestaande en grijpt terug naar het oorspronkelijke ontwerp van J.J. Konijnenburg. Deze aanpassing zorgt er in combinatie met het plaatsen van publiekstoegankelijke functies voor dat de Stadhuishal en Burgerzaal weer worden geactiveerd en als

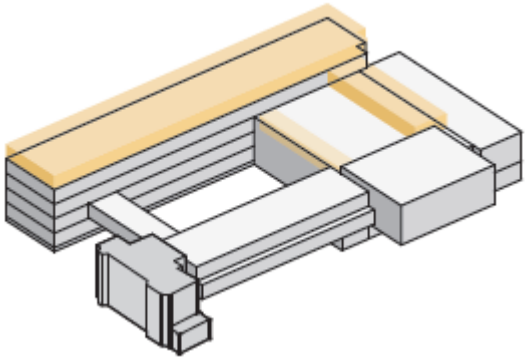
het 'hart' van het gebouw gaan fungeren De hoofdentree via de grote pui op de binnenplaats is de grootste ingreep. Het toevoegen van de loopbrug is een lang gekoesterde wens die de nodige aandacht vergt, maar die een goede aanvulling zal zijn in het multifunctionele gebruik.

Constructief: Niet van toepassing bij dit scenario.

Tweede locatie: De resterende ruimtebehoefte zal op een andere locatie ingepast moeten worden. Dit gaat om ca. 12.400m² kantoorruimte, ca. 250 parkeerplekken en een oplossing voor fietsparkeren.

<u>Scenario 2 Uitbreiden van het gebouw</u>

Bij het scenario 2 worden de optimalisaties van scenario 1 uitgevoerd, aangevuld met optopping van de noordvleugel.



Invulling van het Programma van Eisen:

- Publieksfuncties: 100% van totaal
- Werkplekken: ca. 43% van totaal
- Vergadercentrum: ca. 46% van totaal
- Facilitair: Restaurant wordt toegevoegd en afgestemd op hoeveelheid medewerkers.
- Parkeren: Huidige kelder en buitenterrein 60 parkeerplaatsen, fietsparkeren vraagt aandacht

Monument:

De optopping van de noordvleugel heeft een beperkte impact op de monumentale waarde. Het is een logische uitbreiding van de kantoorvloeren en biedt daarmee een goede optie. Ontwerp van de gevel vergt afstemming met monumentenzorg om de juiste dialoog te laten ontstaan tussen oud en nieuw.

Constructief: Realiseerbaar zonder grote aanpassingen De huidige dakvloer moet worden verstevigd, maar verdere impact lijkt beperkt.

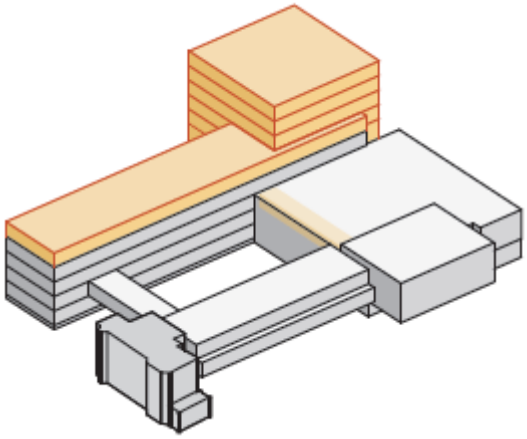
Tweede locatie: De resterende ruimtebehoefte zal op een andere locatie ingepast moeten worden. Dit gaat om ca. 10.800m² kantoorruimte, ca. 250 parkeerplekken en een oplossing voor fietsparkeren.

Datum : 20 februari 2025

MEMO Bijlage Raadsbrief Scenario's Stadhuis

Scenario 3 Toevoegen aan het gebouw

Bij scenario 3 worden de optimalisaties van scenario 1 en optopping van scenario 2 uitgevoerd, aangevuld met toevoeging van nieuw volume.



Invulling van het Programma van Eisen:

- Publieksfuncties: 100% van totaal
- Werkplekken: ca. 68% van totaal
- Vergadercentrum: ca. 48% van totaal
- Facilitair: Restaurant wordt toegevoegd en afgestemd op hoeveelheid medewerkers.
- Parkeren: Huidige kelder voor 35 auto's

Monument: De optopping van de noordvleugel in combinatie met de toevoeging van een nieuw volume heeft een grote impact op de monumentale waarde. De compositie van gebouwdelen verandert en er ontstaat een nieuwe verhouding. De discussie is gevoerd of de optopping binnen dit scenario wel wenselijk is vanuit de monumentale ingreep en zoektocht naar balans.
Het nieuwe volume kan vanuit stedenbouwkundig perspectief een meerwaarde hebben voor de plek en verbinding met de toekomstige stadsoase. De uitbreiding van de begane grond geeft namelijk een enorme impuls aan de nu gesloten noordzijde van het gebouw. Het Stadhuis neemt met dit nieuwe volume nog steeds in hoogte een bescheiden positie in tussen de twee monumentale kerken. Het uitgangspunt van de uitbreiding is dat deze ondergeschikt blijft aan de kerken maar wel zichtbaar mag zijn vanaf de Walburgstraat.

Constructief: De realisatie van een nieuwbouwvolume die ingrijpt in het bestaande monument is geen eenvoudige ingreep. Advies is om samen met een constructeur te kijken wat de beste aanpak is. Mogelijk hoort gedeeltelijke sloop tot de meest haalbare optie.

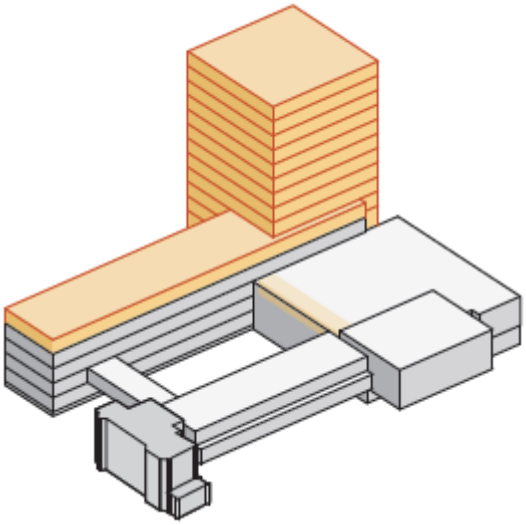
Tweede locatie: De resterende ruimtebehoefte zal op een andere locatie ingepast moeten worden. Dit gaat om ca. 7.700m² kantoorruimte, ca 250 parkeerplekken en een oplossing voor fietsparkeren. Het scenario voorziet ruimte voor 68% van de huidige organisatie. Daarmee is het uitgangspunt als kernlocatie gerealiseerd.

Datum : 20 februari 2025

MEMO Bijlage Raadsbrief Scenario's Stadhuis

Scenario 4 Nieuw ensemble

Bij scenario 4 worden de optimalisaties van scenario 1, optopping van scenario 2 en toevoeging nieuw volume van scenario 3 uitgevoerd, aangevuld met toevoeging van extra nieuw volume.



Invulling van het Programma van Eisen:

- Publieksfuncties: 100% van totaal
- Werkplekken: 100% van totaal
- Vergadercentrum: 100% van totaal
- Facilitair: Restaurant wordt toegevoegd en afgestemd op hoeveelheid medewerkers.
- Parkeren: Huidige kelder voor 41 auto's

Monument: Het nieuwe volume ophogen tot de gewenste oppervlakte heeft grote impact op de monumentale waarde en is stedenbouwkundig niet ingepast. Het torenvolume komt boven het schip van de Eusebiuskerk uit en gaat daarmee een rol spelen in de skyline van Arnhem. Het Stadhuis uitbreiden met een hoge toren heeft impact op het hoogteprofiel van de binnenstad. Het Stadhuis krijgt hier eenzelfde opbouw als de naastgelegen kerken; een langgerekt laag gedeelte en een toren. De compositie van gebouwdelen verandert en de toetsing binnen bestemmingplan zal een uitdaging vormen. De uitbreiding van de begane grond geeft een enorme impuls aan de nu gesloten hoek van het gebouw.

Constructief: De realisatie van een torenvolume die ingrijpt in het bestaande monument is geen eenvoudige ingreep. Advies is om samen met een constructeur te kijken wat de beste aanpak is. Mogelijk is gedeeltelijke sloop de enige haalbare optie.

Tweede locatie: Het scenario voorziet ruimte voor 100% van de huidige organisatie. Echter exclusief het benodigde parkeren (ca 250 parkeerplaatsen en het fietsparkeren) dat op een andere locatie gerealiseerd moet worden. Daarmee is het uitgangspunt als kernlocatie gerealiseerd.

Aandachtspunt: Hoewel dit scenario aantrekkelijk lijkt vanuit het perspectief van concentratie van huisvesting in één gebouw, past dit scenario niet binnen de huidige ruimtelijke en monumentale kaders.

Beste Jenine,

Vanuit de Volt fractie hebben wij de onderstaande vragen. Wij zagen jouw naam staan op de raadsbrieven en dachten dat deze vragen daarom het beste aan jou gevraagd konden worden. Kan jij deze vragen beantwoorden? En zo niet, bij wie moeten we dan zijn?

De vragen zijn gebaseerd op de raadsbrief scenario's stadhuis.

1. Wordt er bij de capaciteitsplanning rekening gehouden met de gemiddelde kantoorbezetting op een reguliere werkdag, gezien het feit dat niet alle ambtenaren tegelijkertijd aanwezig zullen zijn?
Ja, we houden rekening met een gemiddelde bezetting en zorgen er tegelijkertijd voor dat piekmomenten opgevangen kunnen worden. Dit doen we door de aantallen te baseren op de gemiddelde aanwezigheid. De pieken vangen we op met secundaire werkplekken (plekken waar je maximaal 2 uur aan kunt werken).

2. Geldt hetzelfde uitgangspunt voor de beschikbare parkeerplaatsen? Worden de 250 parkeerplaatsen berekend op basis van 100% aanwezigheid van de ambtenaren, of is hierbij rekening gehouden met hybride werken en wisselende bezetting?
Het aantal parkeerplaatsen in het plan is gebaseerd op het huidige gebruik. Op dit moment wordt een deel van de parkeerplaatsen benut door ‘vaste gebruikers’, zoals de dienstvoertuigen, poolauto’s en bezoekers. De overige plekken zijn beschikbaar voor medewerkers met een medische indicatie om te parkeren, of voor medewerkers met functionele parkeerrechten.
Er wordt gewerkt aan een nieuw beleid ‘duurzaam woon-werkverkeer’ wat in lijn zal zijn met het (nog vast te stellen) Duurzaam Mobiliteitsbeleid. De verwachting is dat met vaststelling van dit nieuwe duurzaam woon-werkverkeer de parkeerbehoefte van de organisatie afneemt.

3. Is er bij de huidige plannen rekening gehouden met een mogelijke toekomstige uitbreiding van de gemeente, bijvoorbeeld in de vorm van extra ambtenaren of raadsleden?
Ja, we houden rekening met groei.

4. Hoeveel werkplekken komen overeen met de genoemde 100% bezetting?
De huidige plannen zijn gebaseerd op 1740 FTE. Dit is inclusief het aantal FTE van De Connectie. Er zijn op dit moment 870 primaire en 220 secundaire werkplekken opgenomen.

5. Wat is het maximale aantal ambtenaren dat op de drukste dag van de week tegelijkertijd aanwezig is op het stadskantoor en het stadhuis? (Uitgedrukt in aantallen of percentages).
Uit de bezettingsgraadmeting is een maximale bezetting van ruim 50% van de beschikbare werkplekken gekomen. We gebruiken de FWR om het aantal benodigde vierkante meters te bepalen voor de toekomstige huisvesting. Dit is de richtlijn voor de Fysieke Werkomgeving Rijk.

We horen het graag!

Groet,
Moïsha de Vries

Vervolgvragen naar aanleiding van de beantwoording van de artikel 44-vragen over de huisvesting van de gemeente Arnhem

Geacht college,

De beantwoording van de artikel 44-vragen over de huisvesting van de gemeente Arnhem roept nog een aantal vragen op. Voor een goed besluitvormingsproces en een zorgvuldige afweging van de scenario's willen we graag op een aantal punten meer duidelijkheid. We verzoeken u daarom de onderstaande vragen te beantwoorden vóór de behandeling van de gespreksnotitie 'scenario's stadhuis' op 12 maart.

1. Financiën

- Er wordt gezegd dat alle scenario's binnen de huisvestingskaders passen. Welke financiële risico's zijn in beeld, en hoe robuust zijn de ramingen als kosten hoger uitvallen?

  In lijn met de afspraken uit de Nota "Risicomanagement en weerstandsvermogen' wordt bij grote projecten een onafhankelijke risicoanalyse uitgevoerd. Deze risico's zijn aan de start van het project geïdentificeerd en worden regelmatig geactualiseerd. De risicoanalyse is straks onderdeel van het besluitvormend raadsvoorstel.

- Wat is tot nu toe uitgegeven aan onderzoeken, externe adviseurs en architecten? Kunt u dit beantwoorden, inclusief de kosten van voorbereidende studies vóór 2023?

  Het eerste deel van deze vraag is reeds beantwoord in de art 44 vragen die zijn gesteld. Het tweede deel van de vraag wordt later aangevuld.

- Hoe wordt omgegaan met stijgende bouwkosten en huurprijzen? Is daar rekening mee gehouden in de plannen?

  In de kostenraming is een inschatting gemaakt van de kostenontwikkeling in de markt. De financiële gegevens zijn gebaseerd op een bouwkostenraming, marktonderzoek naar huurprijsontwikkelingen en aanvullende gegevens op het gebied van vastgoedexploitatie. Hierin zijn marges opgenomen op het moment dat risico's moeilijker in te schatten zijn. De huidige financiële gegevens worden gedurende het proces verder ingekleurd. De onzekerheid in bouwkostenontwikkelingen blijft een vast gegeven gedurende het gehele project. In het ontwerptraject wordt er bij afronding van elke ontwerpstap (voorlopig ontwerp, definitief ontwerp, realisatie) een bouwkostenraming gemaakt. Deze raming wordt controlerend getoetst door een bouwkostenexpert. De huidige

kostenramingen zijn opgesteld door een gerenommeerde specialist in bouwkosten.

2. Ruimtegebruik

- Hoeveel van de beschikbare ruimte in het Stadskantoor en Stadhuis wordt op dit moment echt gebruikt? Is dat in lijn met de richtlijnen voor efficiënte kantoorinrichting?
  Uit de bezettingsgraadmeting is een maximale bezetting van ruim 50% van de beschikbare werkplekken gekomen. Er is geen richtlijn voor efficiënt kantoorgebruik. We gebruiken de FWR om het aantal benodigde vierkante meters te bepalen voor de toekomstige huisvesting. Dit is de richtlijn voor de Fysieke Werkomgeving Rijk.

- Beide locaties samen bieden ruimte aan 1.666 FTE op basis van de norm van 15 m² per medewerker. Waarom zijn beide locaties behouden, terwijl thuiswerken steeds meer de norm is?

  De norm van 15m2 per medewerker en het aantal fte wordt niet herkend.

  Zowel het Stadhuis als het Stadkantoor kunnen niet onafhankelijk van elkaar gebruikt worden. Het Stadhuis heeft de bestuurlijke functie en is, ondanks het thuiswerken, te klein om een groot deel van de organisatie te huisvesten. Dit wordt verder toegelicht in de presentatie van de verschillende scenario's.
  Zoals in de beantwoording van de art 44 vragen van 12 januari gesteld, de aanvangsinvestering voor een tijdelijke locatie is fors. Ook tijdelijke huisvesting moet voldoen aan eisen op het gebied van (informatie)veiligheid, toegankelijkheid en genoeg ruimte voor de organisatie. Met het behoud van het stadskantoor is er geanticipeerd op tijdelijke huisvestingsituatie die in elk scenario nodig zal zijn. In een situatie van tijdelijke huisvesting is intensiever gebruik van een bestaande locatie een goede optie doordat dit veel kosten bespaart en dan is alle ruimte in het stadskantoor hard nodig.

- Hoe is bepaald hoeveel ruimte per medewerker nodig is, gezien de toename van hybride werken?

  Voor werkplekken zijn normen van toepassing die mede vanuit arbo wetgeving zijn bepaald. Hierin is onderscheid te maken tussen primaire en secundaire werkplekken.

  De norm voor een primaire (arbo-)werkplek is minimaal 6 m2. Voor secundaire werkplekken wordt hier 3 m2 aangehouden. Dit is geadviseerd door een huisvestingsadviesbureau en wordt regulier in ontwerpstudies als deze.

Er is onderzocht wat de bezettingsgraad van de werkplekken in de huidige situatie is. Daarnaast hebben we een enquête gehouden onder alle medewerkers waarbij gevraagd is hoe er nu gewerkt wordt, en wat de verwachting is voor de toekomst. Deze resultaten zijn geanalyseerd en gecombineerd en daar komt een voorstel uit voor een nieuw werkplekconcept. Dit werkplekconcept zal naar verwachting iets gunstiger zijn voor de totale omvang van de verschillende scenario's. Na besluitvorming op de uitgangspunten op dit werkplekconcept (april '25) kunnen deze resultaten verwerkt worden in de scenario's.

- **3. Duurzaamheid en netcongestie**
  Hoe haalbaar zijn de scenario's met de huidige problemen rond netcongestie? Is doorgerekend welke verduurzamingsmaatregelen mogelijk zijn?

  In de financiële onderbouwing van de verschillende scenario's zijn er door een installatieadviseur (Nelissen) kosten opgenomen om een duurzaam Stadhuis te realiseren (conform het opgestelde programma van eisen). Daarbij is het huidige gecontracteerde transportvermogen (elektra) het uitgangspunt geweest.

  De netbeheerder kan geen grootverbruik aansluitingen meer uitgeven tot 2030 en dat geldt ook voor dit project. De energievoorziening zal dus binnen de huidige aansluiting gerealiseerd moeten worden, of er moet een alternatief voor moeten worden ontworpen (eventueel van tijdelijke aard). Daarnaast wordt er op dit moment gewerkt aan een business case voor het maken van een collectief warmte koude bronsysteem voor het Bestuurskwartier wat de energievraag van het Stadhuis gunstig kan beïnvloeden. Hiervoor moet nog verder onderzoek worden gedaan.

- Is gekeken naar modulair bouwen, circulair slopen of energieneutrale renovatie als alternatief voor nieuwbouw?

  In deze scenariostudie is duurzaam hergebruik van het monumentale Stadhuis uitgangspunt. De ramingen voor de renovatie (inclusief eventuele sloopwerkzaamheden) van het Stadhuis wordt rekening gehouden met onze ambities op het gebied van circulariteit en duurzaamheid. Deze ambities gelden ook voor de scenario's waarbij aanvullende ruimte/volume wordt toegevoegd. De uitwerking in bouwsystemen is voor latere een fase en moet passen bij het monumentale gebouw en karakter.

- Zijn er al gesprekken geweest met netbeheerders over de benodigde energievoorzieningen?

Gemeente Arnhem is in zijn algemeenheid actief in gesprek met de netbeheerders over de problematiek van netcongestie. Echter kan de netbeheerder geen grootverbruik aansluitingen meer uitgeven tot 2030 en dat geldt ook voor dit project.

- In hoeverre is er ruimte om te onderhandelen over de eisen van monumentenzorg als voor een ingrijpender scenario wordt gekozen?

  De keuze voor toevoeging van ruimte zoals in scenario 3 en 4, vraagt nog nadere studie en onderzoek en afstemming met het kwaliteitsteam en de commissie omgevingskwaliteit. Erfgoed is onderdeel van deze commissie.

  De waardestelling is opgenomen in het bouwhistorisch onderzoek. Dit document objectiveert de waardevolle elementen van een gebouw. Een keuze voor een ingrijpender scenario zal vele malen beter onderbouwd moeten worden. Voor het slopen van (een deel van) een monument is een vergunning nodig.

4. Planning en besluitvorming

- Er moet in Q2 2025 een keuze worden gemaakt. Wat als dan blijkt dat een financieel of praktisch toch niet haalbaar is? Hoe flexibel is de planning?

  De scenario's brengen verschillen in planning en doorlooptijd met zich mee. Wanneer een gekozen scenario niet passend blijkt te zijn, wordt er een advies gegeven voor een vervolgstap in het proces. Dit advies zal zo veel mogelijk passend zij bij de uitgangspunten die u ons hierin meegeeft. De planning is onderdeel van de besluitvorming met de scenariokeuze.

- Welke risico’s zijn in beeld als de investeringen in het Stadhuis niet op tijd worden gedaan?

  Onze huisvesting is niet langer passend bij de eisen die hieraan gesteld mogen worden gezien onze publieke functie en ons beleid. De toegankelijk in het Stadhuis is slecht, met name de rolstoeltoegankelijkheid van publieke functies zoals de raadszaal, collegekamer en andere functies in het Duivelshuis.

  De beoordeling van de werkomgeving door onze medewerkers scoort laag. Onze positie als aantrekkelijk werkgever staat op daarmee het spel. De werkomgeving is niet langer passend voor de opgaves die er zijn. Er wordt, naast de ruimte voor reguliere werkplekken, veel meer gevraagd om ruimte voor ontmoeten en samenwerken. Daarin faciliteert onze huidige huisvesting nu niet.

We dragen hierin geen voorbeeldfunctie uit.

Bij een volgende huurtermijn heeft de verhuurder de mogelijkheid om de huurovereenkomst te beëindigen. Elke stap in het huisvestingsvraagstuk begint bij het gebruik van het Stadhuis. Met uitstel van besluitvorming is een planning om dit binnen de lopende huurtermijn van het Stadskantoor op te lossen steeds risicovoller.

- Wat gebeurt er als er te laat een besluit wordt genomen over een voorkeurscenario?

  De huisvestingslasten dalen niet. De bijbehorende knelpunten in toegankelijkheid en duurzaamheid in de huisvesting blijven bestaan. De medewerkerstevredenheid zal verder dalen. De planning om hier binnen het einde van de huurtermijn een bouwproject af te ronden wordt niet langer haalbaar.

- Zijn er al gesprekken gevoerd met provincie en andere instanties over vergunningverlening?

  Er is een omgevingsvergunning nodig. Er zijn gesprekken gevoerd met het Q-team en Commissie omgevingskwaliteit als eerste stap in dit proces.

- **5. Continuïteit en huisvestingslasten**
  Zijn er in de begroting middelen gereserveerd om dubbele huisvestingskosten op te vangen tijdens de bouwperiode?

  Met een scenariokeuze voor het Stadhuis zal er, met zicht op een renovatie, een periode van tijdelijke huisvesting aanbreken. De functies van het Stadhuis krijgen hierin tijdelijk een andere plek. Daarmee wordt er in de huisvesting van de eigen organisatie zal een incidentele kostenverhoging verwacht. Tijdelijke sluiting van het Stadhuis zorgt eveneens voor dekking voor een deel van deze kosten, de gebruikerslasten zijn er immers tijdelijk nihil. Er wordt gewerkt aan een plan voor de inpassing van de functies met een kostenraming. Omdat we op dit moment nog onvoldoende informatie hebben omtrent de hoogte van de extra lasten, de besparing en de mate waarin deze tegen elkaar wegvallen, is hiervoor een risico opgenomen in het gemeentelijk risicoprofiel.

- Welke scenario’s brengen de grootste financiële risico’s met zich mee als het gaat om dubbele huur en huisvestingskosten?

De scenario's met kortere bouwperiode zullen een kortere periode van tijdelijke huisvesting met zich meebrengen. Scenario 4 zal een beduidend langere doorlooptijd kennen.

6. Leegstand en vastgoedstrategie

- Bij nieuwbouw komt er 14.000 - 20.000 m² aan kantoorruimte vrij. Hoe wordt voorkomen dat die leeg blijft staan? Hoe past dit in het bredere gemeentelijke vastgoedbeleid?

  De ruimte die gehuurd wordt in het stadskantoor kan beschikbaar komen op de vastgoedmarkt wanneer er wordt besloten om de huurperiode van het stadskantoor te beëindigen. De eigenaar van één van de bouwdelen heeft aangegeven open te staan voor herbestemming.

7. Voorkomen van budget- en tijdsoverschrijding

- We kennen allemaal voorbeelden van overheidsprojecten die uit de hand lopen qua kosten en planning, zoals de verbouwing van de Tweede Kamer. Hoe voorkomt de gemeente dat hetzelfde gebeurt bij dit project?

  Het projectteam wordt samengesteld op basis met kennis en ervaring van huisvestingprojecten. Er is een stuurgroep op directieniveau aangesteld waarin wordt gestuurd om budget, planning en kwaliteit. De uitgangspunten worden vooraf vastgesteld en de wordt doorlopend gecontroleerd.

- Welke maatregelen worden genomen om de kosten en planning onder controle te houden? En welke risicoanalyses zijn daar al voor gedaan?

  Er zijn inmiddels diverse interne risicoanalyses uitgevoerd, zie ook beantwoording van vraag 1. Een externe risicoanalyse is onderdeel van een besluitvormend raadsvoorstel.

In het ontwerptraject wordt er bij afronding van elke ontwerpstap (schetsontwerp, voorlopig ontwerp, definitief ontwerp, realisatie) een bouwkostenraming gemaakt. Deze raming wordt controlerend getoetst door een bouwkostenexpert. Indien gewenst kunnen deze gegeven op structurele basis met de raad gedeeld worden.

Wij ontvangen graag een schriftelijke beantwoording van deze vragen, bij voorkeur (deels) voor 12 maart, zodat deze meegenomen kunnen worden in de behandeling van de gespreksnotitie.



PRESENTATIE

ACTIVEREN & TOEKOMSTIG GEBRUIK **STADHUIS ARNHEM**

Projectnummer 1752
Haalbaarheidsstudie
24 februari 2025

BRAAKSMA & ROOS
ARCHITECTENBUREAU

DE OPGAVE

VERDICHTINGSSTUDIE

Centrale huisvesting gemeente Arnhem:

De centrale huisvesting van de gemeentelijke organisatie in Arnhem is momenteel verdeeld over twee hoofdlocaties:

1. Stadhuis

2. Stadskantoor

Verdichtingsstudie:

De gemeente Arnhem heeft de ambitie een zo groot mogelijk gedeelte van de ambtelijke organisatie onder te brengen in het stadhuis.

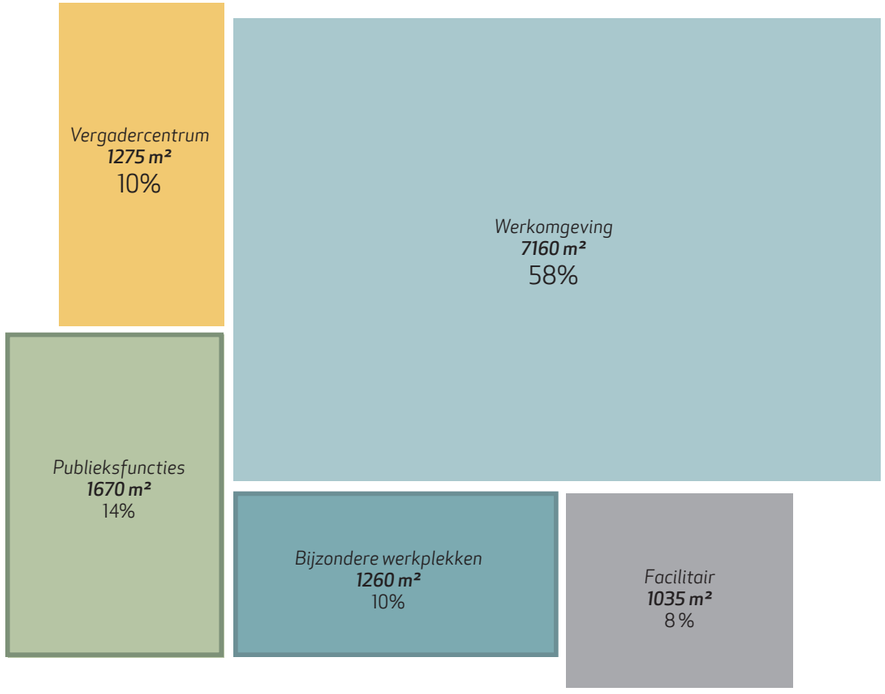
Het doel van deze studie is om middels verschillende verdichtingsmodellen te onderzoeken wat de 'absorptiecapacitiet' is van het gebouw en de haalbaarheid te toetsen van mogelijke uitbreidingen.

Hiernaast wordt onderzocht hoe het stadhuis beter kan aansluiten op de omgeving en de relatie met deze plek te verstevigen. Hiernaast krijgen de thema's duurzaamheid, toegankelijkheid en inclusiviteit extra aandacht.



DE OPGAVE

PROGRAMMA VAN EISEN



Uitgangspunten:

De volledige gemeentelijke organisatie, inclusief inhuur en de medewerkers de connectie, heeft een omvang van **1740 FTE (peildatum 30 april 2024)**

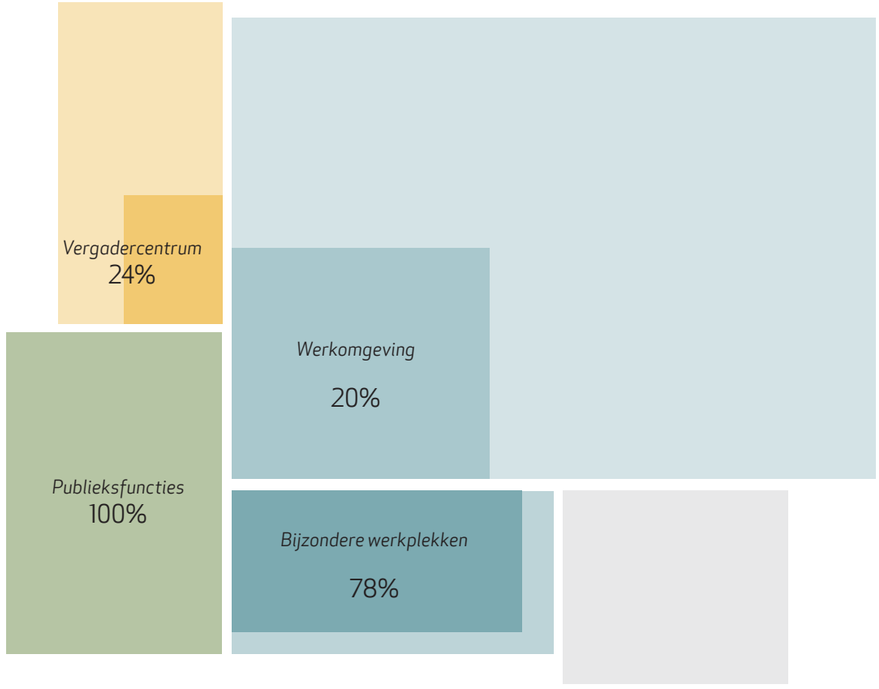
Hiervoor wordt gevraagd:
870 primaire werkplekken (factor 0.5) + **220 secundaire werkplekken**

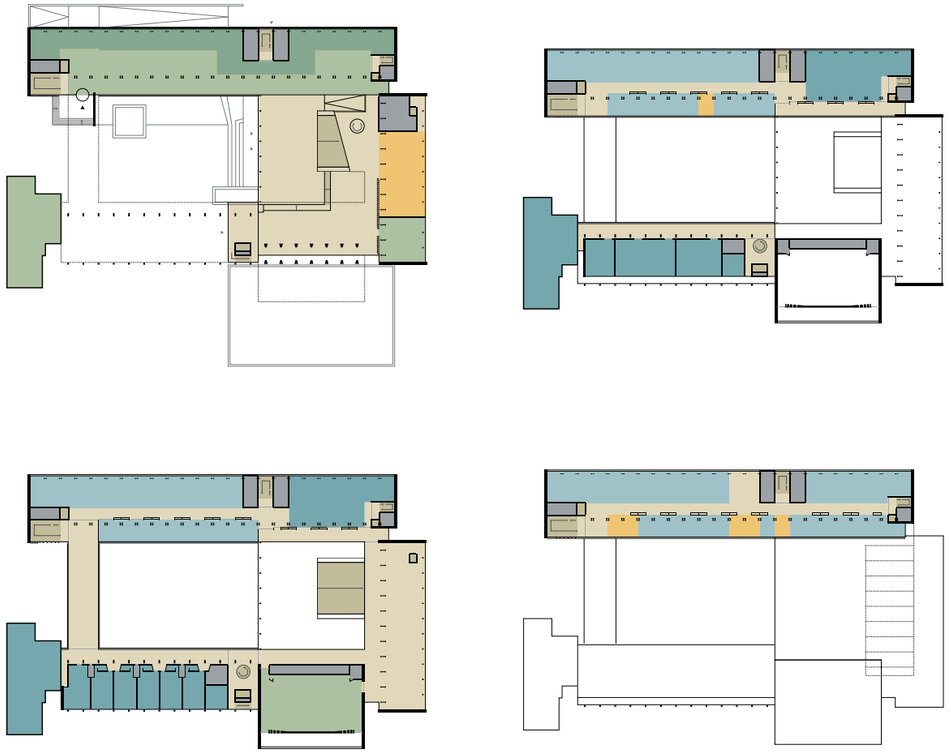
De ruimtebehoefte bedraagt ca. **12.400m² FNO, dit is ca. 22.000m² BVO** - factor 1,8. (bron: RYSE)

1670 m² FNO	***Publieksfuncties***			
65 m²	Receptie			
990 m²	Loketten & spreekkamers			
- m²	Centrale hal	*(excl.)*		
- m²	Burgerzaal	*(excl.)*	*(1075m²)*	
110 m²	Trouwzaal			
390 m²	Raadzaal			
55 m²	Receptie - Back of house			
60 m²	Postkamer / repro			
7160 m² FNO	***Werkomgeving***			
5220 m²	Werkplekken - 1p. ARBO werkplek		*primaire werkplekken :*	*870*
1940 m²	Overlegruimten op werkvloer		*secundaire werkplekken:*	*348*
1260 m² FNO	***Bijzondere werkplekken***			
555 m²	Extra werkplekken B&W (exlc. burgemeester & secretariaat)			
705 m²	Extra werkplekken specials			
1275 m² FNO	***Vergadercentrum***			
455 m²	Vergaderruimte klein	(8-12p)	:	18
355 m²	Vergaderruimte middel	(16-24p)	:	6
370 m²	Vergaderruimte groot	(40+)	:	3
95 m²	Specials (opleidingsruimte)		:	2
1035 m² FNO	***Facilitair programma***			
510 m²	Bedrijfsrestaurant			
145 m²	Printshop			
45 m²	Toiletten			
30 m²	Kolfruimte			
15 m²	Bedrijfsarts			
290 m²	Opslagruimte decentraal			

DE OPGAVE

HUIDIGE SITUATIE





Oppervlakte BVO: ***9.895 m² bovengronds + 750 m² duivelshuis***
(15.190 m² incl. kelder)
Aantal werkplekken: **210** *primaire werkplek (195 in noordvleugel)*
Aantal parkeerplekken: 60 auto's en ca 60 fietsen

Het gebouw en de plek

Stadhuis Arnhem

HET GEBOUW EN DE PLEK

WEDEROPBOUW 1945 - 1964



1. Restauratie Eusebius (RM): 1964
2. Restauratie St. Walburgis (RM): 1951
3. Administratiegebouw Gemeente: 1961
4. Stadhuis (GM): 1954 - 1969
5. Paleis van Justitie (RM): 1963
6. Provinciehuis (RM): 1954

Luchtfoto arnhem 1965

HET GEBOUW EN DE PLEK

EEN HUIS DER GEMEENTE







Schakel tussen burger en overheid

"Het terrein tussen de beide oudste kerken van Arnhem wordt gevuld met een gebouw, dat in zijn hele vormgeving tot uiting brengt hoe het stadhuis een schakel, een open tussenruimte moet zijn die als het ware uitnodigt tot contact tussen burgerij en overheid."

J.J. Konijnenburg, 1969

HET GEBOUW EN DE PLEK

EEN UITNODIGEND EN GASTVRIJ GEBAAR





Openheid en transparantie

"De *'man van de straat'* kan hier altijd vrij binnenlopen, rondwandelen of uitrusten op de zitbanken zowel in de hal, langs de fonteinenvijver als in de ontvangsruimte."



Een plek voor ontmoeting

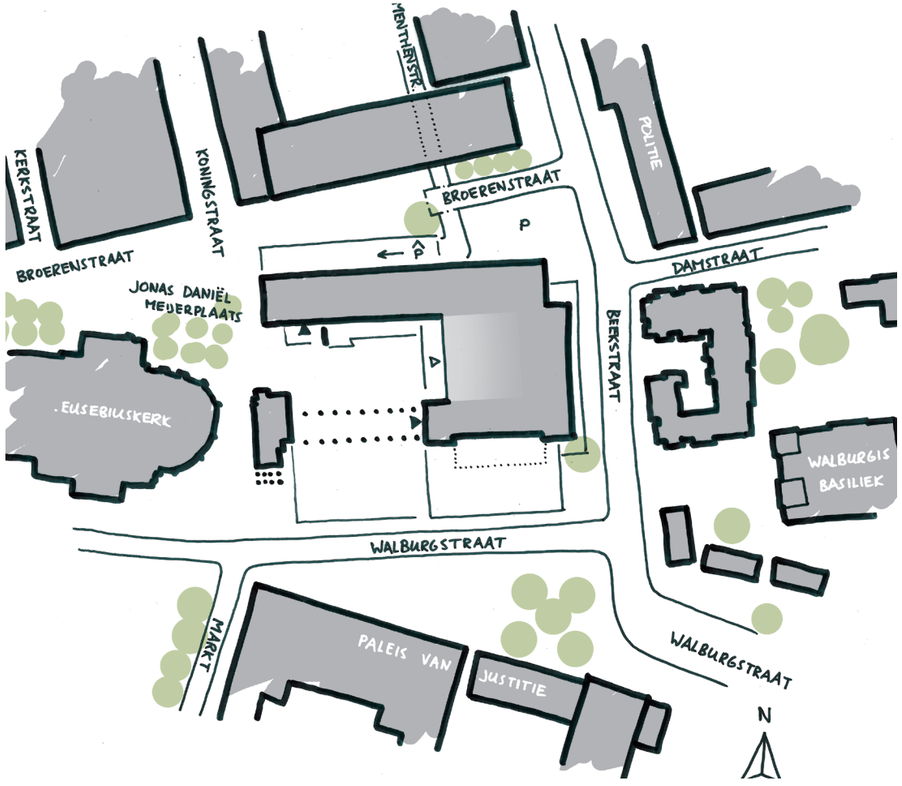
"Via het plaza gaat de straat over in de binnenplaats die doorloopt in de grote hal, het trefpunt voor overheid en ingezetenen, maar ook voor burgers onderling. Hier kunnen voorlichtingsdagen plaatsvinden, discussies worden gevoerd, instuiven en concerten georganiseerd."





HET GEBOUW EN DE PLEK

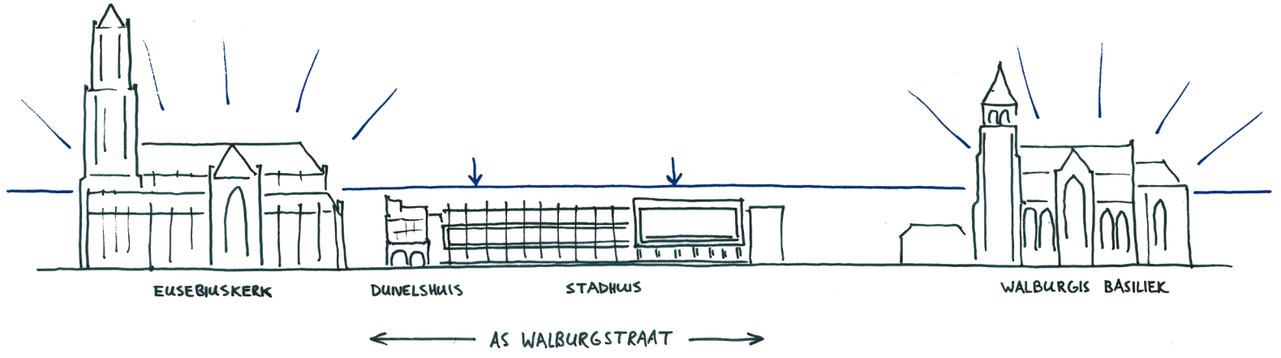
KERNWAARDEN



De plek

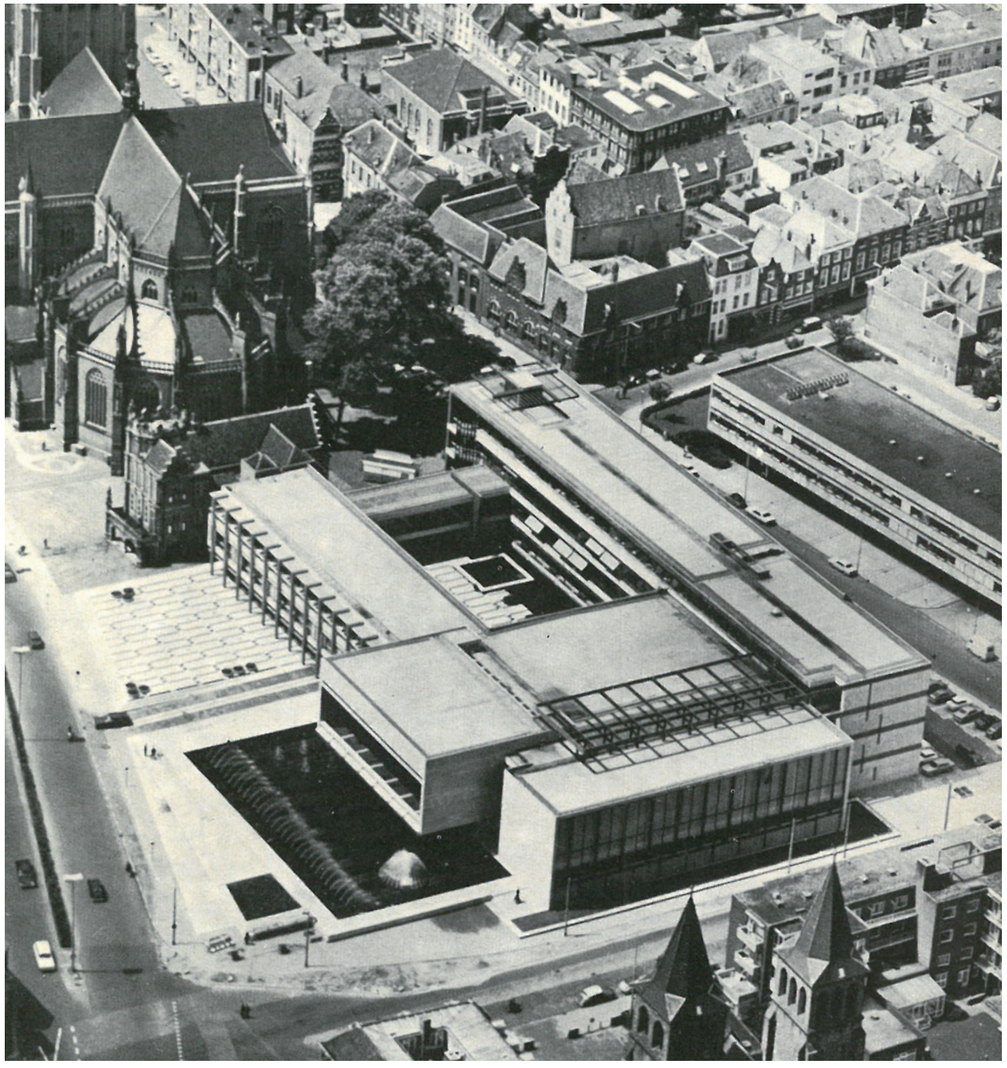
Het Stadhuis staat als sluitstuk van de wederopbouw ***symbool voor de ambitie, veerkracht en daadkracht van Arnhem*** *na de verwoestende Tweede Wereldoorlog*

- *Het stadhuis bevindt zich op een belangrijke plek in de binnenstad van Arnhem:*
  - *Het is van oudsher het bestuurlijke en religieuze hart van Arnhem (het stadhuis is sinds 1830 op deze locatie gevestigd)*
  - *Het stadhuis staat tussen de Eusebiuskerk en de Walburgiskerk; twee van de belangrijkste ankerpunten in het aanzicht van Arnhem*
  - *Het gebouw vormt de overgang van het oude, historische centrum en het grootschalig opgezette wederopbouwgebied*



HET GEBOUW EN DE PLEK

KERNWAARDEN



Het gebouw

Het stadhuis in Arnhem is een icoon van de wederopbouw; het gebouw geeft uitdrukking aan de tijdsgeest met de zoektocht naar transparantie, openheid en tegelijkertijd representativiteit van het bestuur

- *Het gebouw is een architectonisch totaalconcept:*
- *Heldere functionele en ruimtelijk opzet rond een binnenplein*
- *Compositie van bouwdelen met een sterk eigen karakter binnen een harmonisch ensemble*
- *Het gebouw opent zich naar de Eusebiuskerk en de Walburgiskerk*

- *Het duivelshuis (1543) en de 'nieuwbouw' van Konijnenburg (1964-1968) vormen een ensemble waarin oud en nieuw worden samengebracht*





HET GEBOUW EN DE PLEK

DILEMMA'S

Grootschaligheid en monumentale leegte

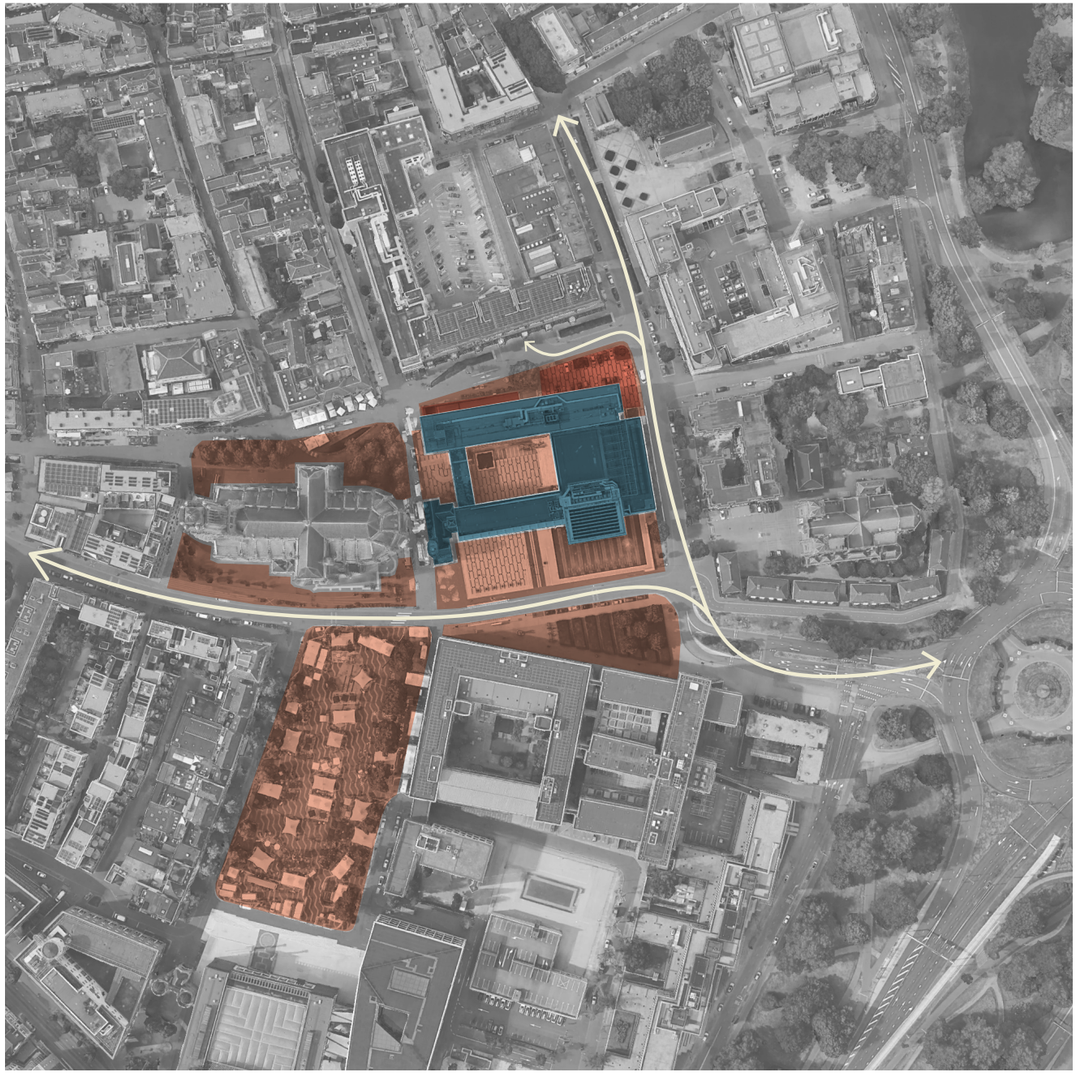
Het stadhuis is onderdeel van de wederopbouwzone van de zuidelijke binnenstad. De wederopbouw is ***grootschalig opgezet***, zowel de gebouwen als de pleinen en kent een ***focus op verkeer***. De openbare ruimte is ***veelal verhard*** en het contrast met de historische en kleinschalige binnenstad is groot.

De intimiteit van vroeger is op deze plek verdwenen.

Als we nu kijken naar de grootschalige stedenbouwkundige opzet zien we dat deze heeft geleid tot een ***anonieme ruimtelijkheid met iconische gebouwen***. De zogenaamde "overgangszone" die is ontstaan op de scheiding tussen de historische- en wederopbouwstad ***mist de menselijke maat*** om voldoende ***verblijfskwaliteit*** te bieden.

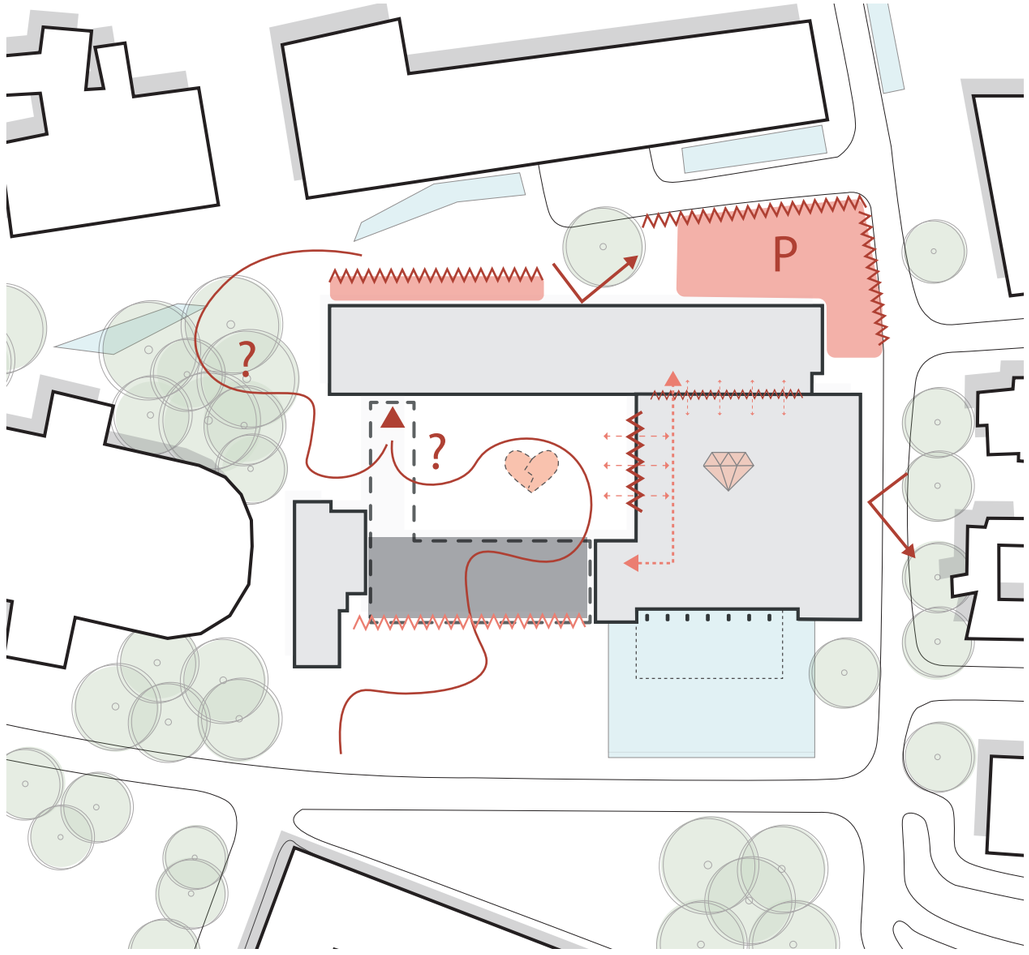
Definiëren van de openbare ruimte

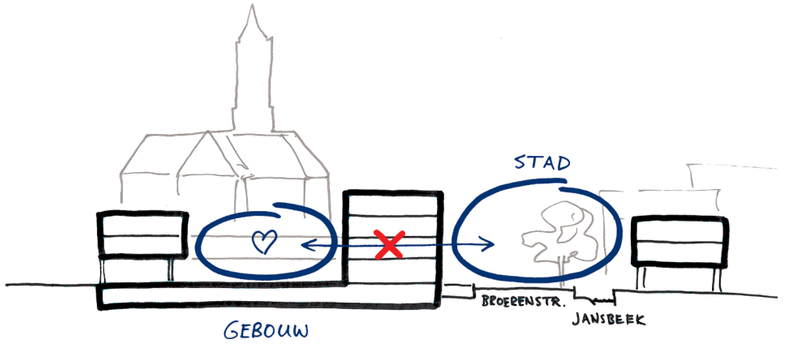
Afgelopen decennium zijn met de bouw van het Focus Filmtheater, het terugbrengen van de St. Jansbeek en de herinrichting van de grote markt al de nodige stappen gezet de openbare ruimte te verbeteren.



HET GEBOUW EN DE PLEK

DILEMMA'S





1. Het gebouw maakt weinig contact met de omgeving

- Het gebouw heeft door het spiegelende glas een anonieme uitstraling, vooral aan de noordzijde.
- Buitenruimte rond het gebouw is verrommeld; er staan geparkeerde auto's en fietsen
- De toegang tot de parkeergarage versterkt de buffer rond het gebouw
- Het 'witte tapijt' van het voorterrein vergroot de barriere met de omgeving.
- De ingang is zit op een onlogische plek en is daardoor moeilijk vindbaar

2. Interne organisatie

- Weinig interactie en slechte bereikbaarheid tussen verschillende bouwdelen
- Burgerzaal wordt zelden gebruikt - monumentale leegte in het hart van het gebouw
- Relatie tussen de burgerzaal en het binnenplein wordt hierdoor ook niet benut

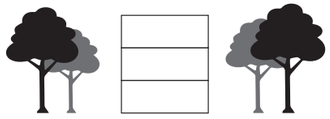
"Het huidige gebouw straalt niet veel levendigheid uit, is geen bruisend middelpunt van lokale democratie, weinig uitnodigend en niet goed toegankelijk. De entrees zijn verstopt. De oorspronkelijke opzet van het gebouw waar de politieke, burgerlijke en ambtelijke wereld elkaar ontmoeten in de entreehal en Burgerzaal is ondergesneeuwd geraakt.."
- Gemeente Arnhem

VISIE OP DE OPGAVE

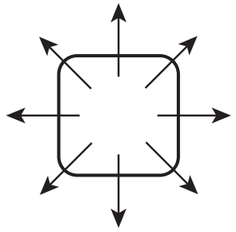
KANSEN & ONTWERPTHEMA'S

VISIE OP DE OPGAVE

KANSEN & ONTWERPTHEMA'S



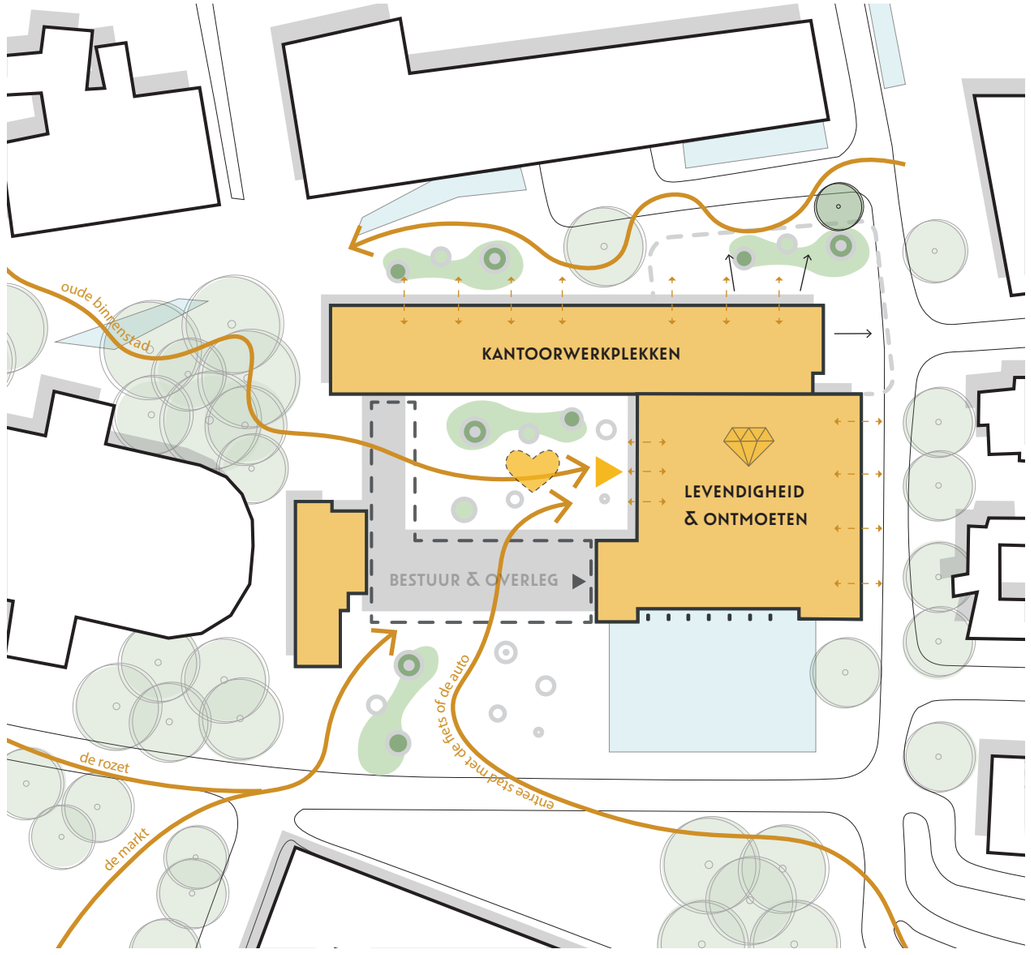
Herinrichting en vergroenen van de buitenruime



Relatie van het gebouw met de omgeving versterken



Intensiveren van het gebruik





Verduurzaming



Integrale toegankelijkheid



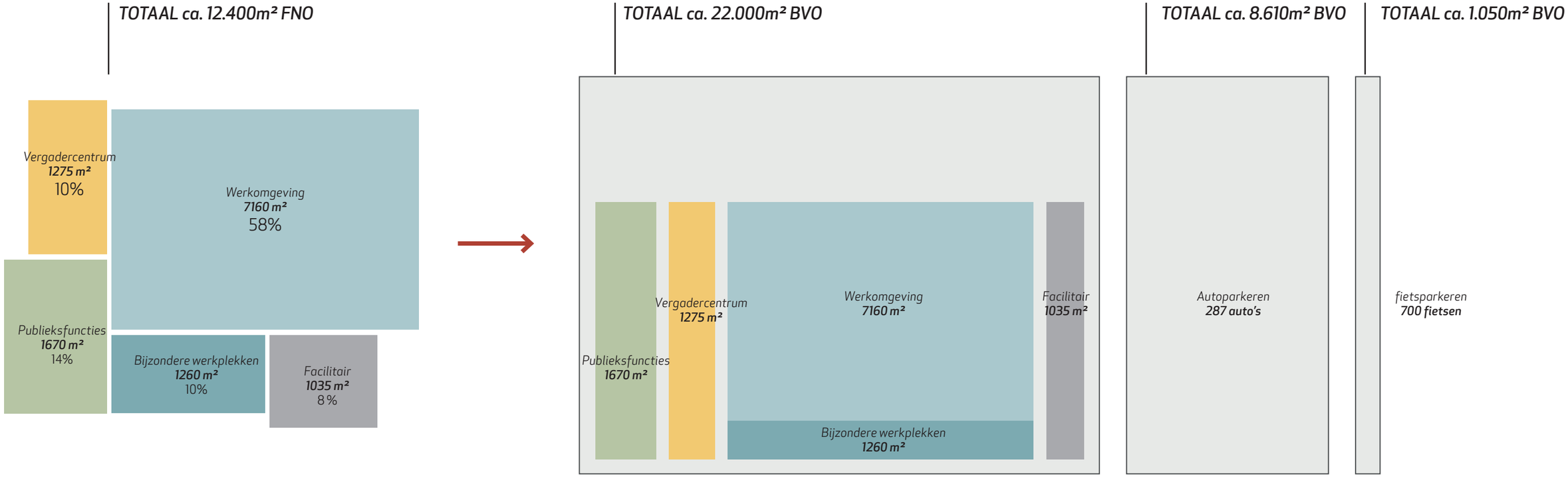
Duidelijkheid en zichtbaarheid

INPASSINGSSTUDIE

AANPAK & ONDERZOEK

INPASSINGSSTUDIE | DE OPGAVE

OPPERVLAKTE PROGRAMMA VAN EISEN

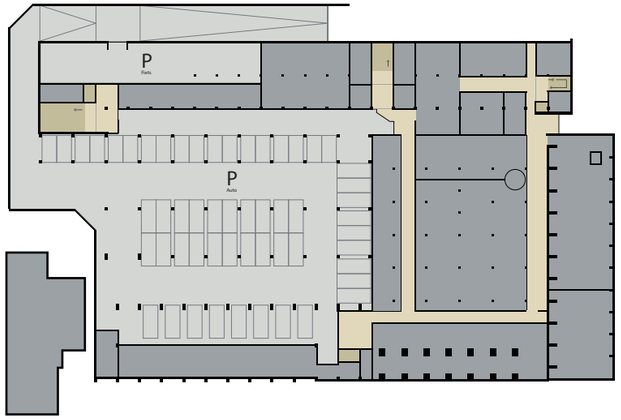


FUNCTIONEEL NUTTIG VLOEROPPERVLAK

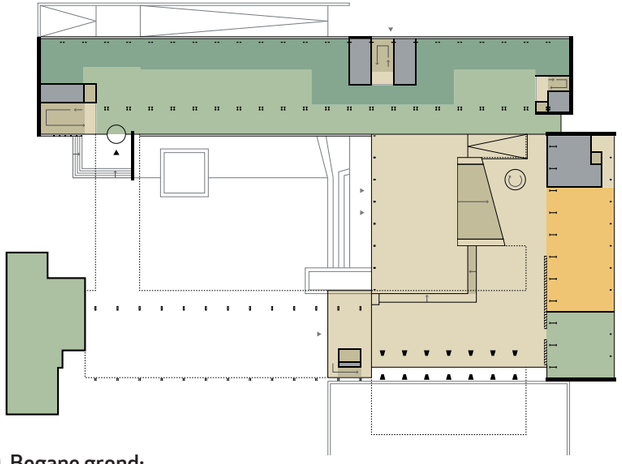
TOTAAL BRUTO VLOEROPPERVLAKTE

INPASSINGSSTUDIE | HUIDIGE GEBRUIK

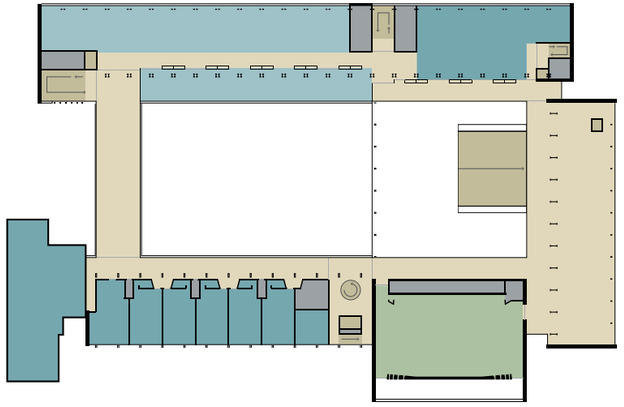
PLATTEGRONDEN STADHUIS



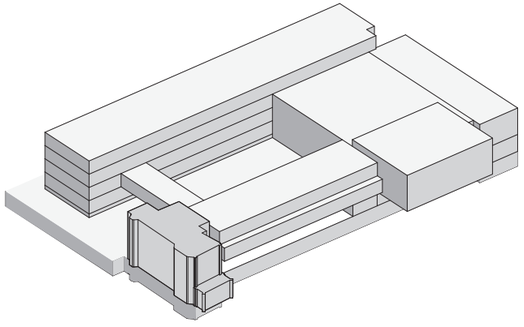
-1. Kelderverdieping:
Oppervlakte BVO: 5295 m²
Aantal parkeerplekken: 41 auto's en ca 60 fietsen



0. Begane grond:
Oppervlakte BVO: 3045 m²
Aantal werkplekken: 12 (8 noordvleugel ARBO + 4 Duivelshuis)
(24 balies en overlegruimten exclusief)



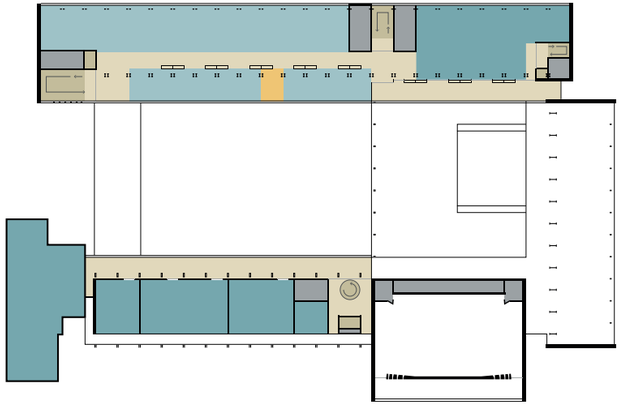
1. Eerste verdieping:
Oppervlakte BVO: 3450 m²
Aantal werkplekken: 64 (55 noordvleugel + 9 bestuur)



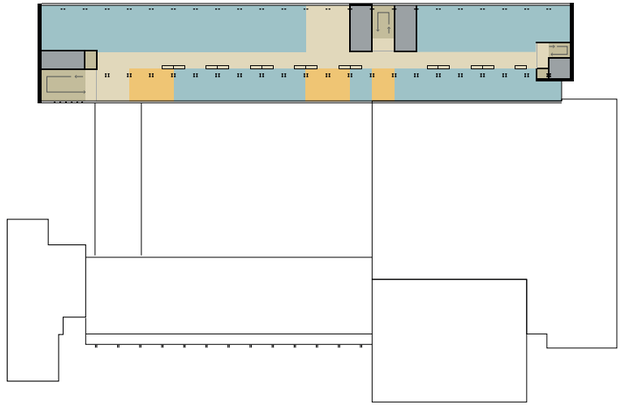
- Publieksfuncties
- Werkomgeving
- Werkomgeving specials
- Vergaderruimten
- Facilitair
- Parkeren
- Verkeersruimte

Totaal Stadhuis Arnhem:

Oppervlakte BVO: ***9.895 m² bovengronds + 750 m² duivelshuis***
(15.190 m² incl. kelder)
Aantal werkplekken: **210** *primaire werkplek (195 in noordvleugel)*



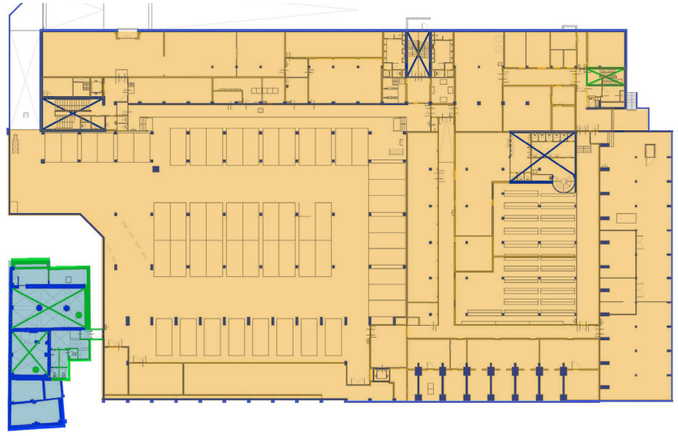
2. Tweede verdieping
Oppervlakte BVO: 1990 m²
Aantal werkplekken: 71 (67 noordvleugel + 4 Duivelshuis)



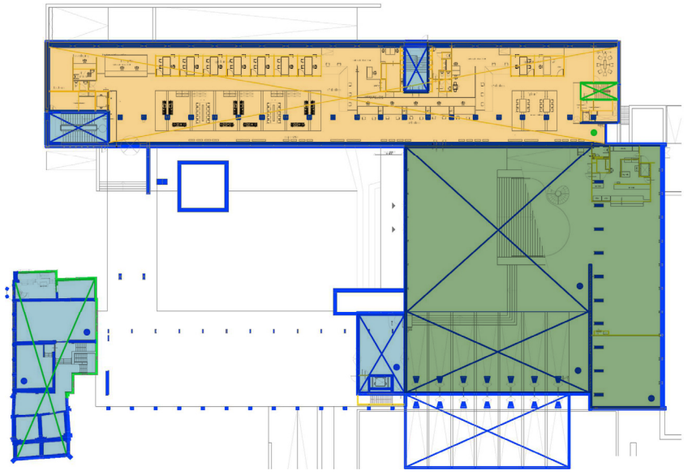
3. Derde verdieping
Oppervlakte BVO: 1410 m²
Aantal werkplekken: 63 (noordvleugel)

INPASSINGSSTUDIE | OPTIMALISEREN

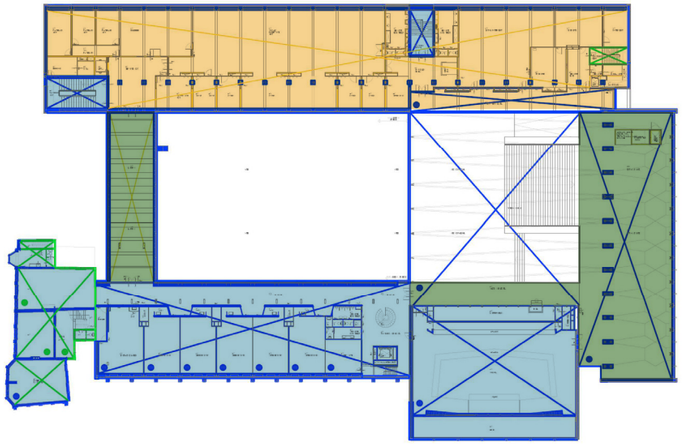
RUIMTE VOOR INTERVENTIE VANUIT MONUMENT



-1. Kelderverdieping:

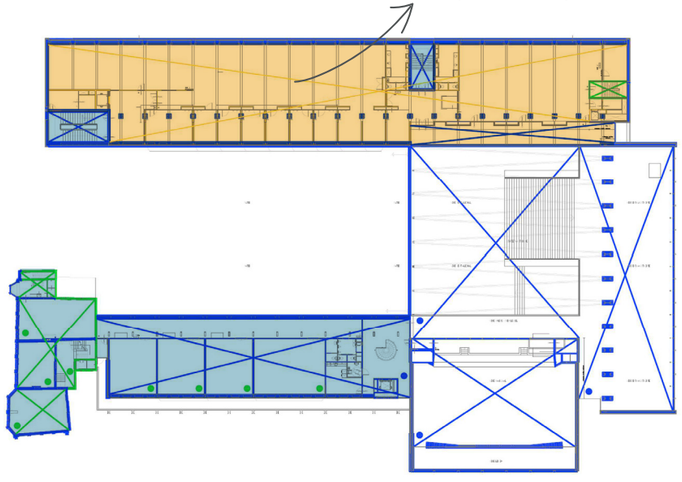


0. Begane grond:

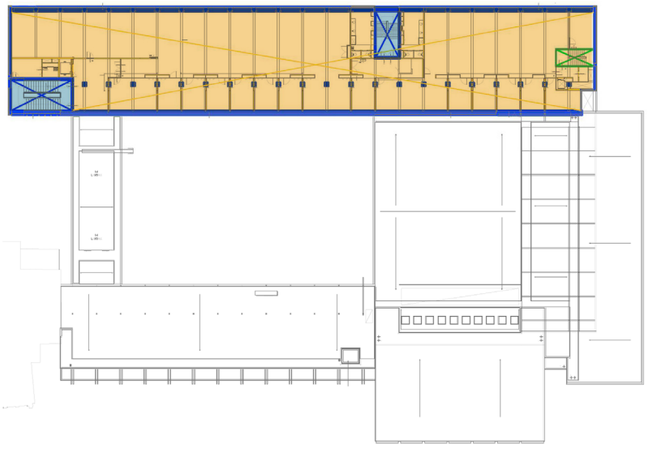


1. Eerste verdieping:

Noordvleugel biedt mogelijkheden
een nieuw werkplekconcept te realiseren



2. Tweede verdieping



3. Derde verdieping

Ruimtes met hoog monumentale structuur en afwerkingen. Interventies dienen hier beperkt te blijven. Structuur kan niet worden aangepast.

Monumentale ruimtes die vanuit de ambitie worden geactiveerd met nieuwe functies. Echter mag dit geen inbreuk vormen in de monumentale kwaliteit en structuur.

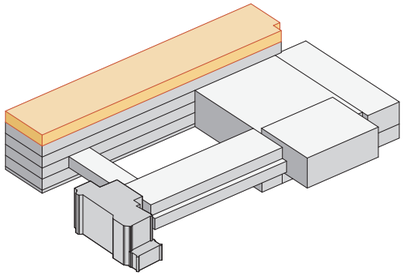
Ruimtes waarin grote wijzigingen kunnen plaats vinden tbv functionele verandering. De interventies dienen respectvol om te gaan met het gebouw.

Bron: Bouwhistorisch onderzoek met waardestelling. Bureau Vlaardingerbroek. april 2024

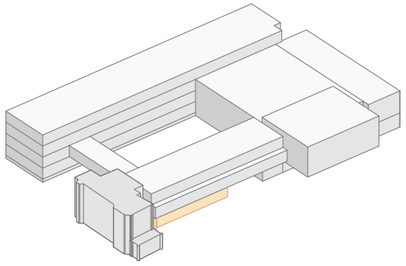
INPASSINGSSTUDIE | UITBREIDEN VAN HET GEBOUW

OVERZICHT MOGELIJKHEDEN | HAALBAARHEID

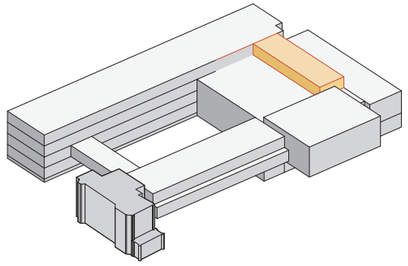
Uitbreidingen t.b.v. werkruimte



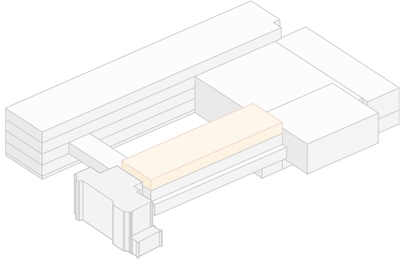
Extra verdieping noordvleugel : 1410 m²



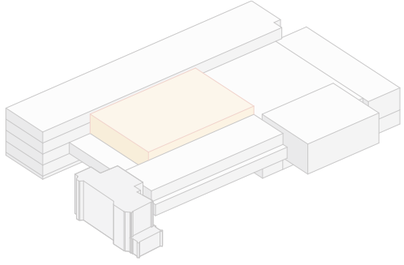
Onderbouwen bestuursvleugel : 320 m²



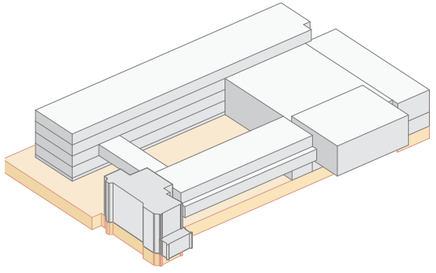
Extra verdieping burgerzaal : tot 640 m²



Extra verdieping bestuursvleugel : 570 m²

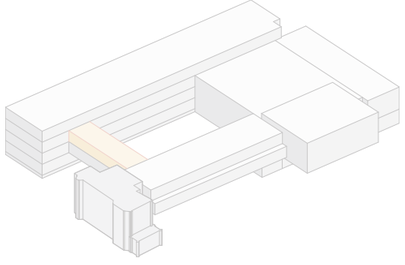


Overkappen binnenplein : 950 m²

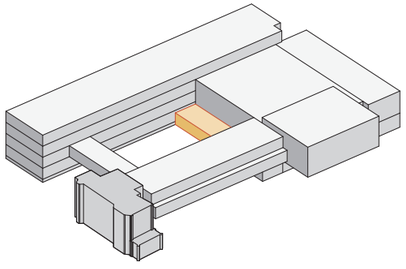


Uitbreiding in de kelder : tot 5295 m²

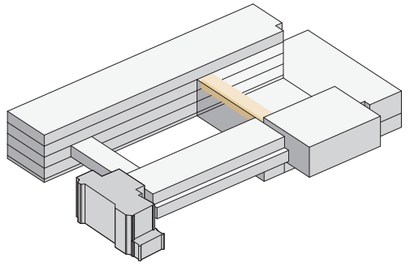
Logistieke uitbreidingen



Extra verdieping loopbrug : 180 m²



Nieuwe hoofdentree burgerzaal : tot 180 m²



Nieuwe loopbrug in burgerzaal : 100 m²

Zichtbare uitbreidingen

'Onzichtbare' uitbreidingen

Beoordelingscriteria:

1. Impact op het gebouw:
Aantasting van de architectuur en de monumentale waarden

2. Functioneel / programmatisch
Wat is de toegevoegde waarde van de ingreep? Is het functioneel in te passen? Wordt hiermee antwoord gegeven op de vraag uit het PvE?

3. Bouwkundige haalbaarheid
Zijn de voorgestelde uitbreidingen te realiseren zonder ingrijpende (constructieve) wijzigingen aan het gebouw

4. Stedenbouwkundige inpassing
Heeft de uitbreiding impact op de aansluiting van het gebouw op de omgeving? Past de uitbreiding in het straatbeeld?

INPASSINGSSTUDIE | UITBREIDEN VAN HET GEBOUW

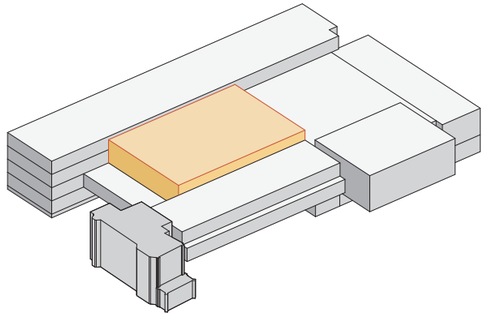
UITBREIDINGEN IN BEELD

Uitbreiding in het binnenplein

Overkappen van het volledige binnenplein

± 950 m² BVO

Beoordeling: ***Negatief***



Impact op het gebouw:

- Met het overkappen van het binnenplein gaat een van de belangrijkste kenmerken van het gebouw verloren; de geleidelijke overgang van de straat, via het binnenplein naar de burgerzaal: het hart van het gebouw.

Functioneel / programmatisch:

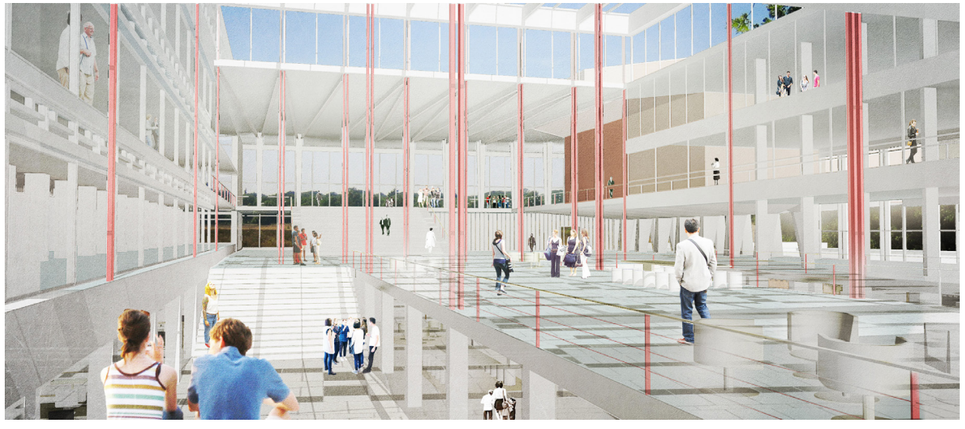
- De ruimte die wordt gecreëerd is alleen geschikt voor publieksfuncties en ontvangstgebied.

Bouwkundige haalbaarheid:

+ Bouwkundig is deze uitbreiding haalbaar en klimaattechnisch zelfs wenselijk

Stedenbouwkundige inpassing:

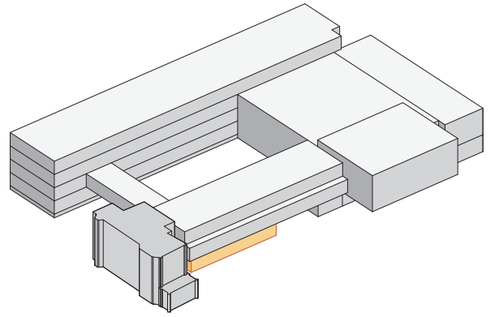
± De impact op de omgeving is visueel beperkt. Wel heeft het dichtzetten van het binnenplein grote impact op de doorwaadbaarheid van het gebied.



Onderbouwen van de bestuursvleugel

tot max 320 m² BVO

Beoordeling: ***Neutraal***



Impact op het gebouw:

± Mits de uitbreiding terughoudend wordt vormgegeven is de impact op het monument beperkt

Functioneel / programmatisch:

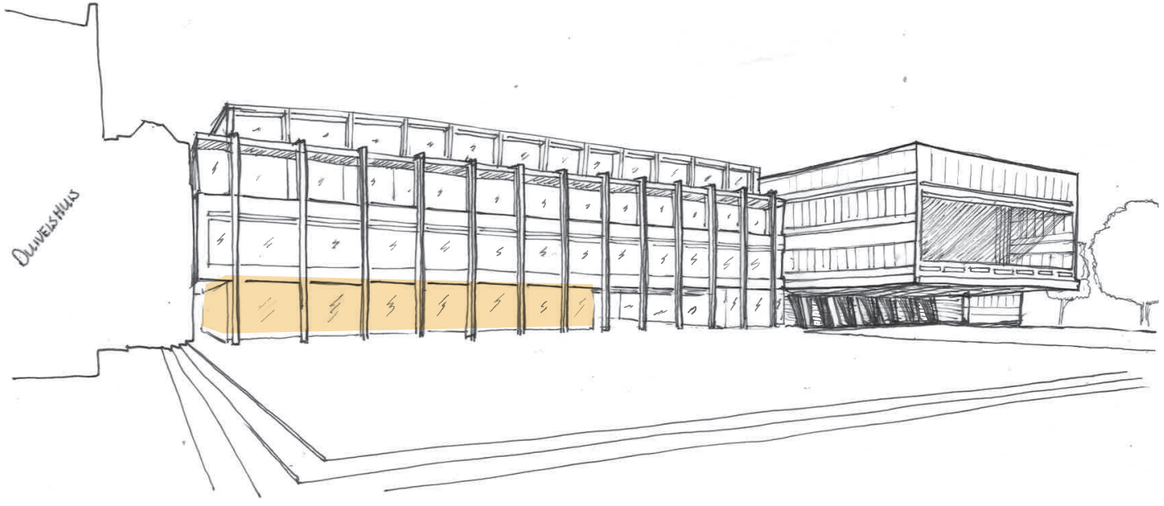
- De ruimte die wordt gecreëerd is moeilijk te programmeren

Bouwkundige haalbaarheid:

+ Bouwkundig is deze uitbreiding haalbaar

Stedenbouwkundige inpassing:

- Het dichtzetten van de bestuursvleugel op het maaibeld heeft grote impact op de doorwaadbaarheid en toegankelijkheid van het binnenterrein



INPASSINGSSTUDIE | TOEVOEGEN EXTRA BOUWDEEL

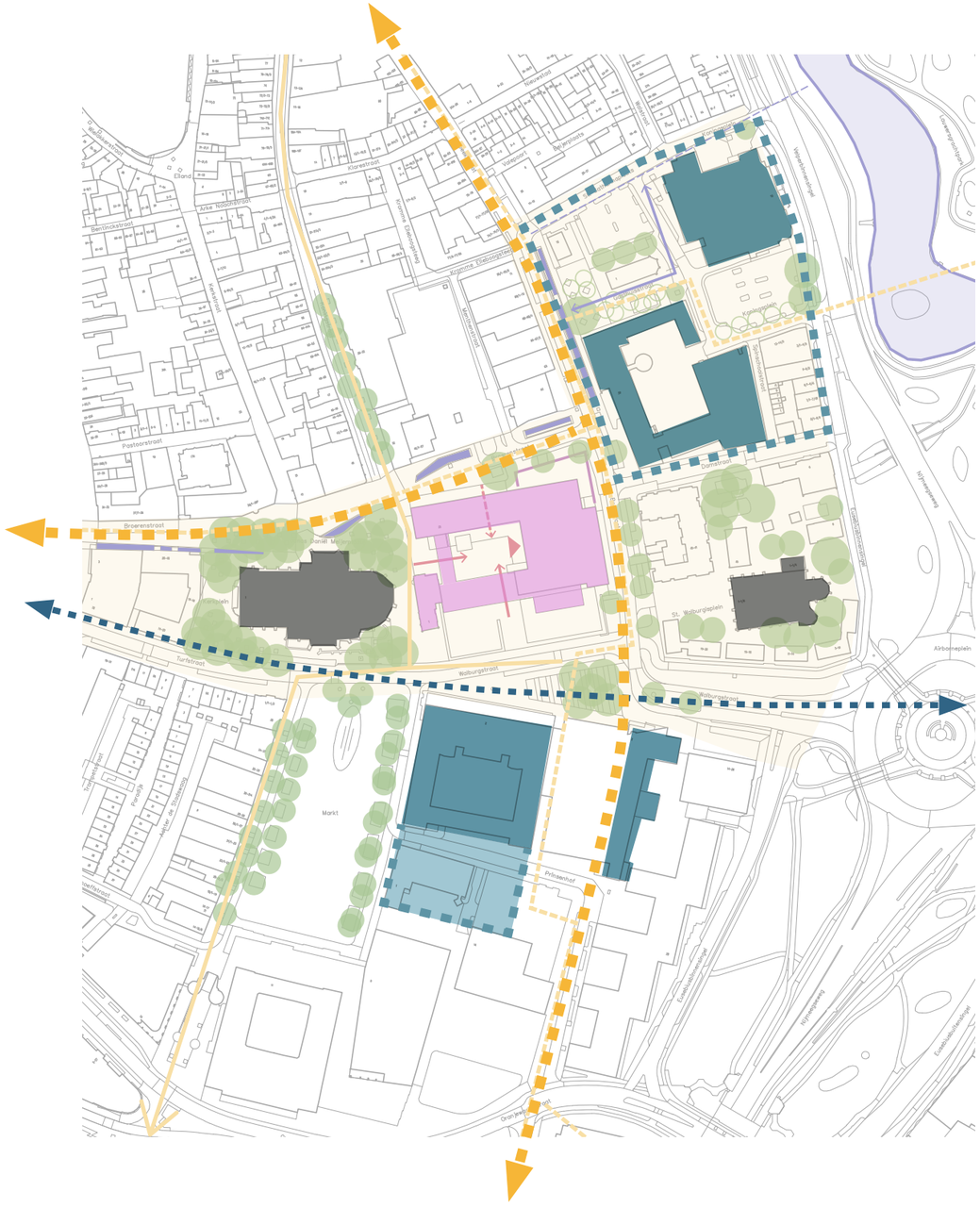
STEDENBOUWKUNDIGE SITUATIE



Formele voorzijde van het stadhuis - iconisch aanzicht



Anonieme achterzijde van het stadhuis



Ontwikkelingen:

Stadstheater

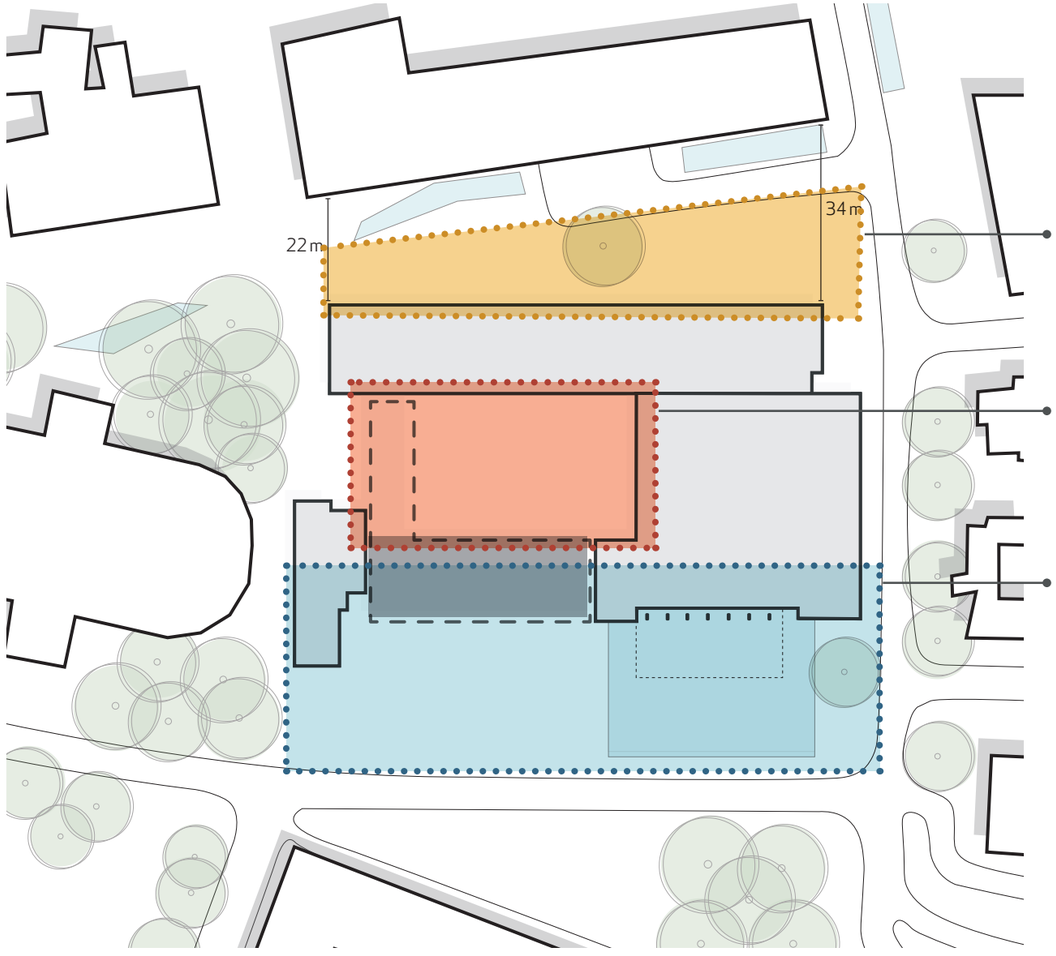
Stadsoase

Politiebureau

Ontwikkeling
Paleis van Justitie
(hoogbouw 50 - 70 m?)

INPASSINGSSTUDIE | TOEVOEGEN EXTRA BOUWDEEL

ZOEKGEBIED UITBREIDING



Noordzijde/ Broerenstraat
interessant om verder te onderzoeken

Binnenplein
uitbreiding niet mogelijk

Formele voorzijde
uitbreding niet mogelijk



SCENARIO'S

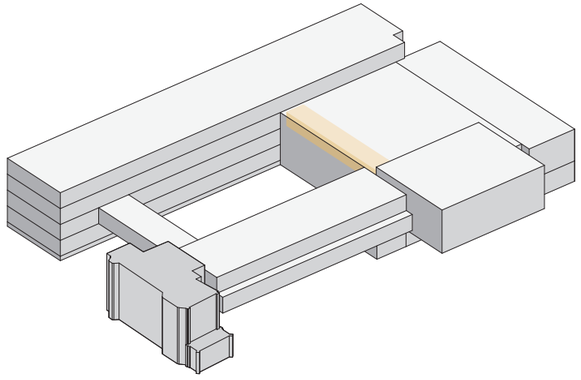
INPASSINGSSTUDIE

STADHUIS ARNHEM | HUISVESTING GEMEENTELIJKE ORGANISATIE

STRATEGIE INPASSINGSSTUDIE

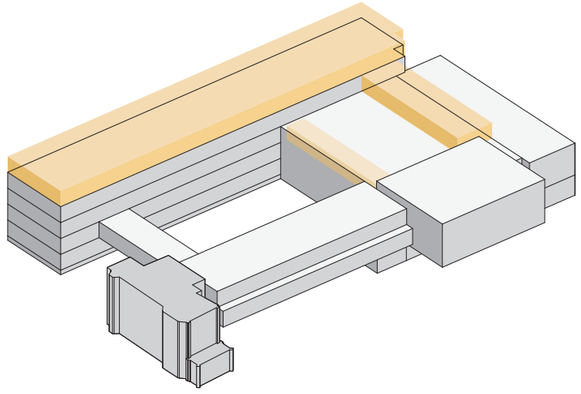
Basis — *Uitdagend*

Optimaliseren huidig gebouw

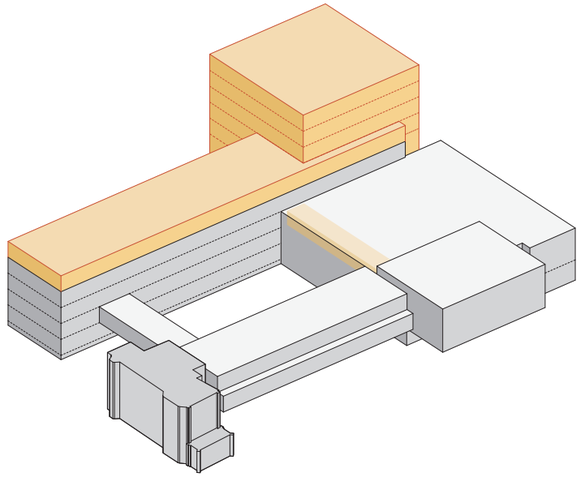


Scenario 1: optimalisatie

Uitbreiding van het stadhuis

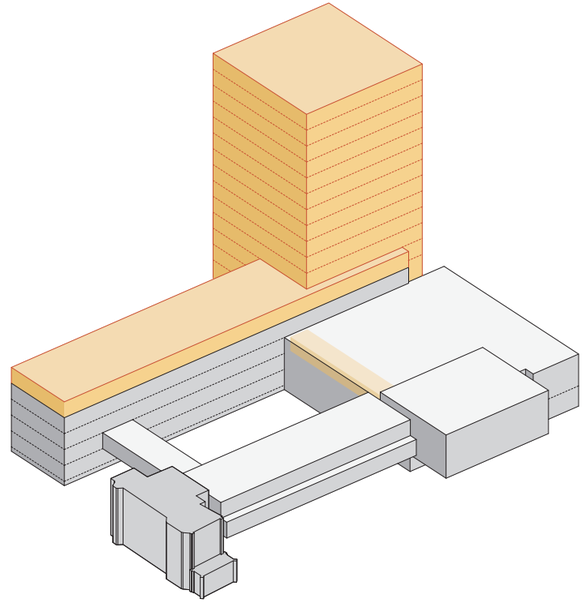


Scenario 2: optoppen



Scenario 3: toevoegen

Realisatie volledig PvE

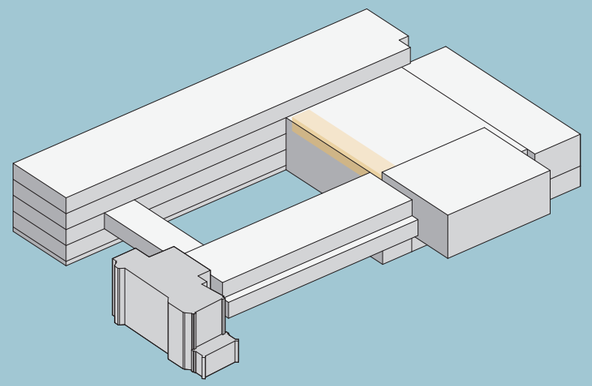


Scenario 4: nieuw ensemble

Iets meer werkplekken realiseren — *Volledige gemeentelijke organisatie in het stadhuis*

SCENARIO 1

OPTIMALISEREN HUIDIG GEBOUW



- **Verbinding met de omgeving verbeteren**
  - Herinrichten en vergroenen van de buitenruimte
  - Parkeren rond het gebouw verwijderen
- **Hoofdentree verplaatsen naar burgerzaal**
  - Entree naar het hart van het gebouw halen
- **Herorganiseren van functies**
  - Activeren van de Burgerzaal
    (Hoofdentree, publieksbalies, bedrijfsrestaurant)
  - Maximaal aantal werkplekken in de noordvleugel
  - Beschikbare vergaderruimten efficienter gebruiken
    (raadzaal, commissiekamers, fractieruimten)
  - loopbrugverbinding in centrale hal tussen noord- en zuidvleugel

SCENARIO 1 | OPTIMALISEREN HUIDIG GEBOUW

RELATIE MET DE OMGEVING

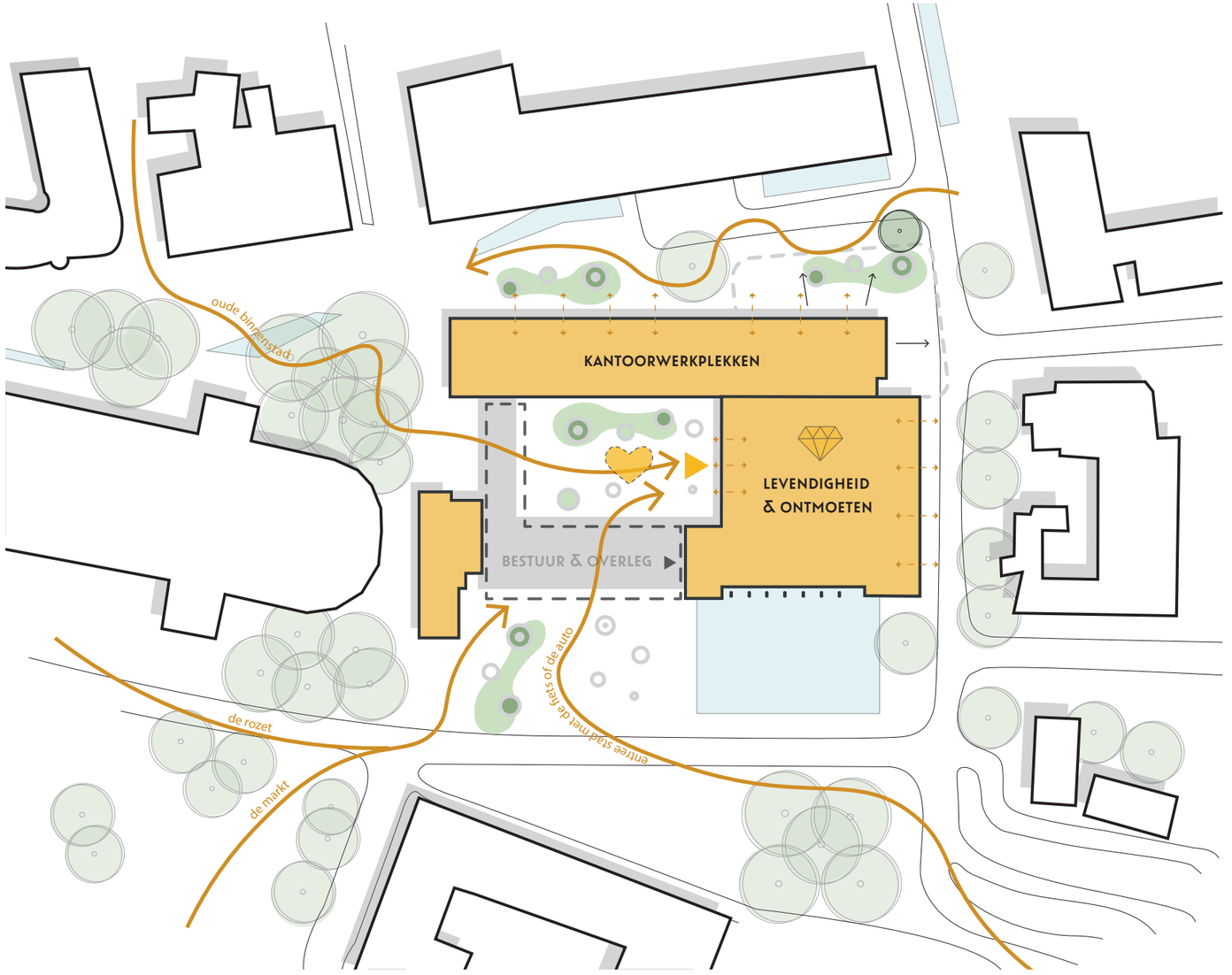
1. Entree verplaatsen naar een centrale locatie

2. Parkeerterrein bovengronds verwijderen

3. Vergroenen van de buitenruimte

4. Activeren van de Burgerzaal

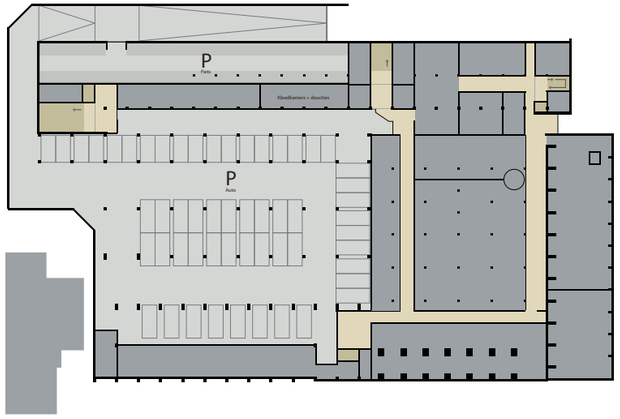
5. Meer werkplekken voor medewerkers



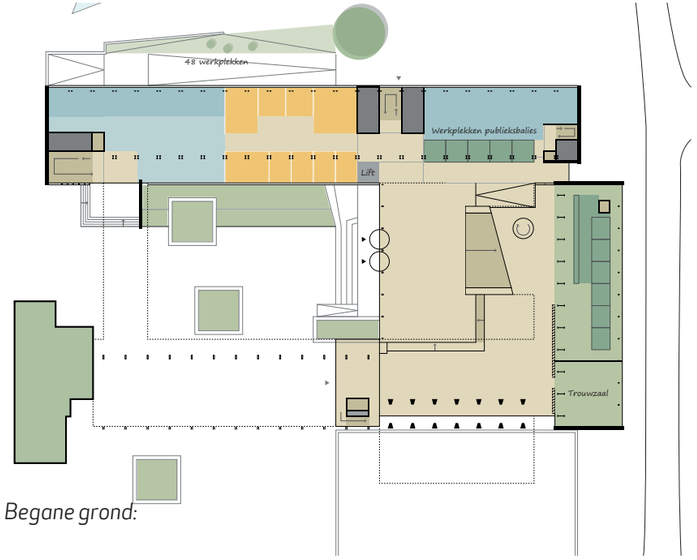
"Van monumentale leegte naar bruisend hart van het gebouw "

SCENARIO 1 | OPTIMALISEREN HUIDIG GEBOUW

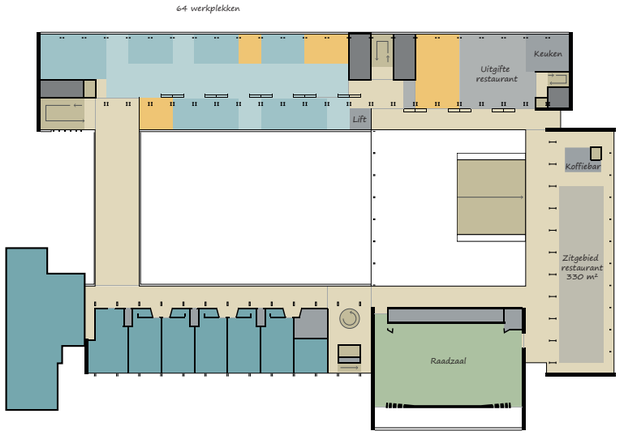
OVERZICHT



-1. Kelderverdieping:



0. Begane grond:



1. Eerste verdieping:

Scenario 1:

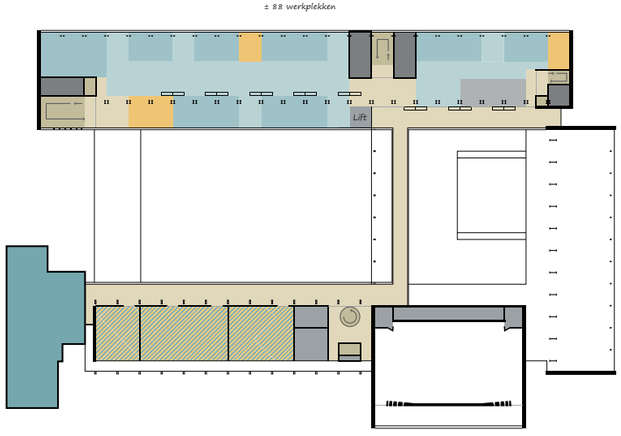
- Publieksfuncties naar de burgerzaal
- Bedrijfsrestaurant op de eerste verdieping
- Een tuin maken op het binnenplein en vergroenen rondom het gebouw
- Nieuwe verbinding op de tweede verdieping (loopbrug)
- Uitbreiding fietsparkeren in de kelder

Inpassing PVE :

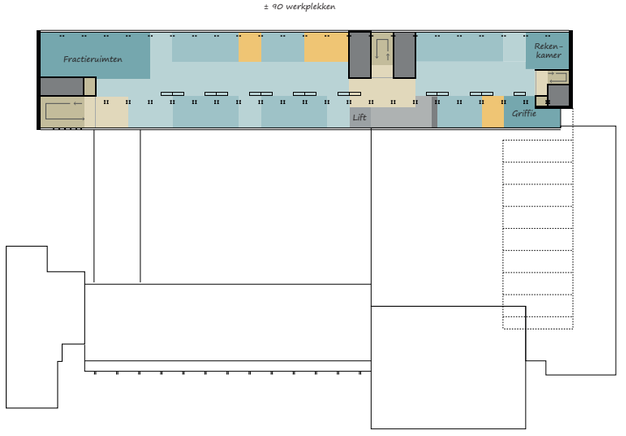
45% van het PVE ***5.540 m²/ 12.400 m² FNO***

Inpassing werkplekken:

31% van de organisatie



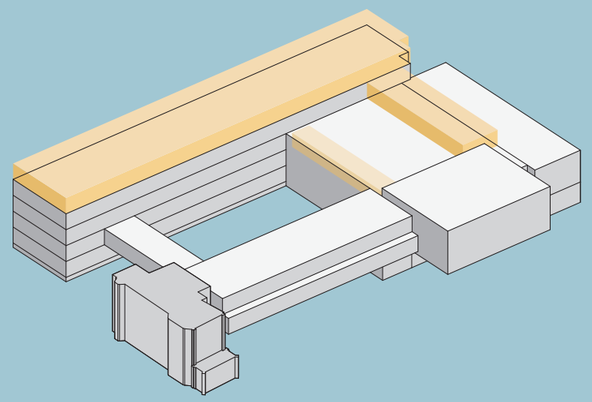
2. Tweede verdieping



3. Derde verdieping

SCENARIO 2

UITBREIDEN VAN HET GEBOUW : OPTOPPEN

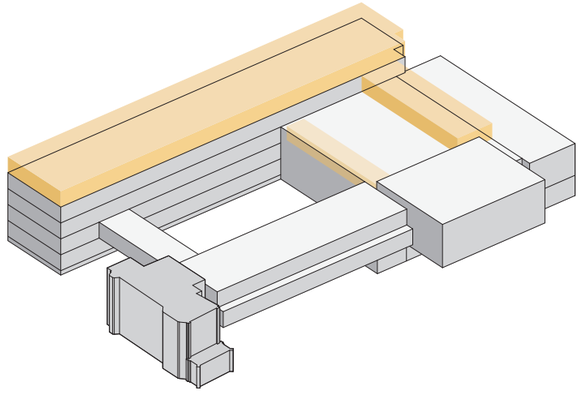


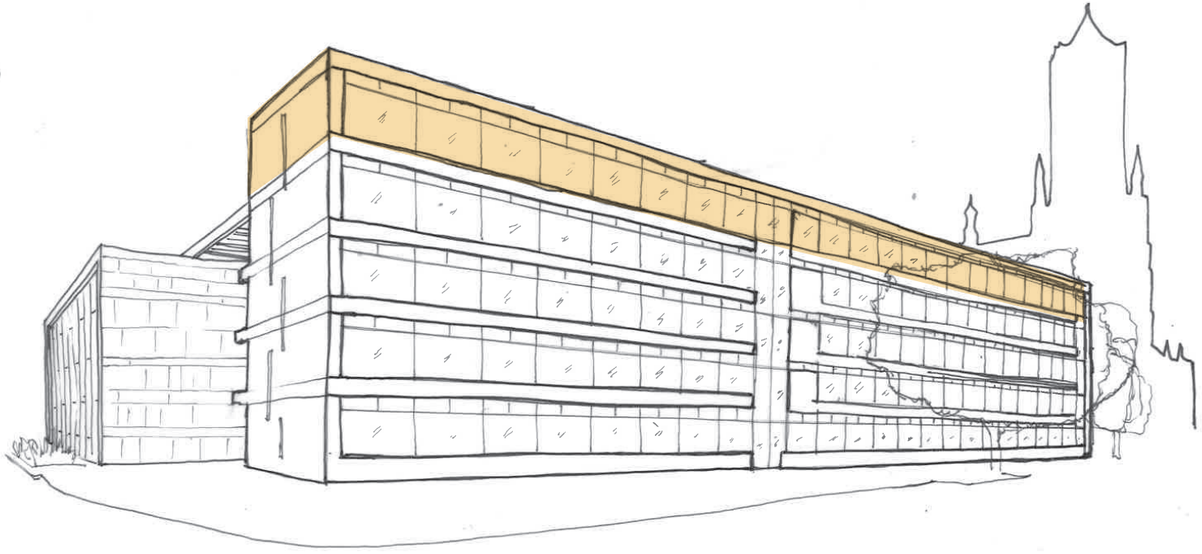
- **Uitbreiden van bestaande bouwdelen**
  - Uitbreiding van de noordvleugel met extra verdieping
  - Uitbreiding op de publiekshal

  (+ aanpassingen scenario 1)

SCENARIO 2 | UITBREIDEN VAN HET GEBOUW

OVERZICHT





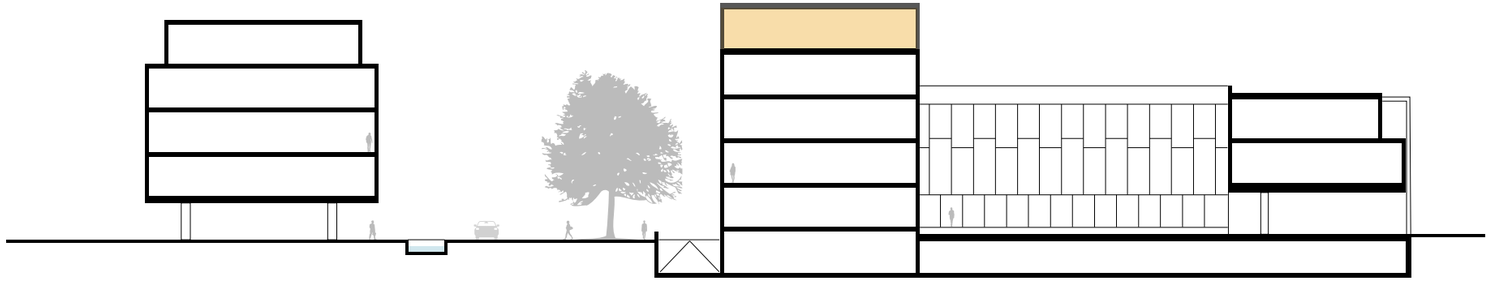
één extra verdieping op de noordvleugel is stedenbouwkundig en constructief mogelijk

Scenario 2:

- Aanpassingen aan publiekshal, toegankelijkheid en relatie met de omgeving

&

- Extra verdieping op de noordvleugel — 80 tot 100 extra werkplekken
- Uitbreiding op de publiekshal — Werkplekken & vergaderruimten



Inpassing PVE :

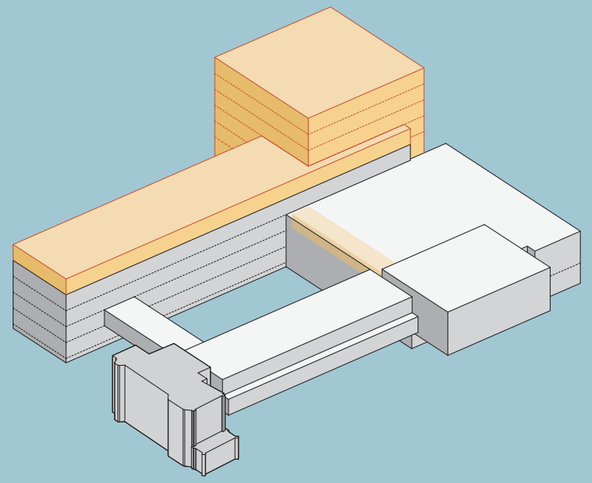
52% van het PVE — ***6.405 m²/ 12.400 m² FNO***

Inpassing werkplekken:

43% van de organisatie

SCENARIO 3

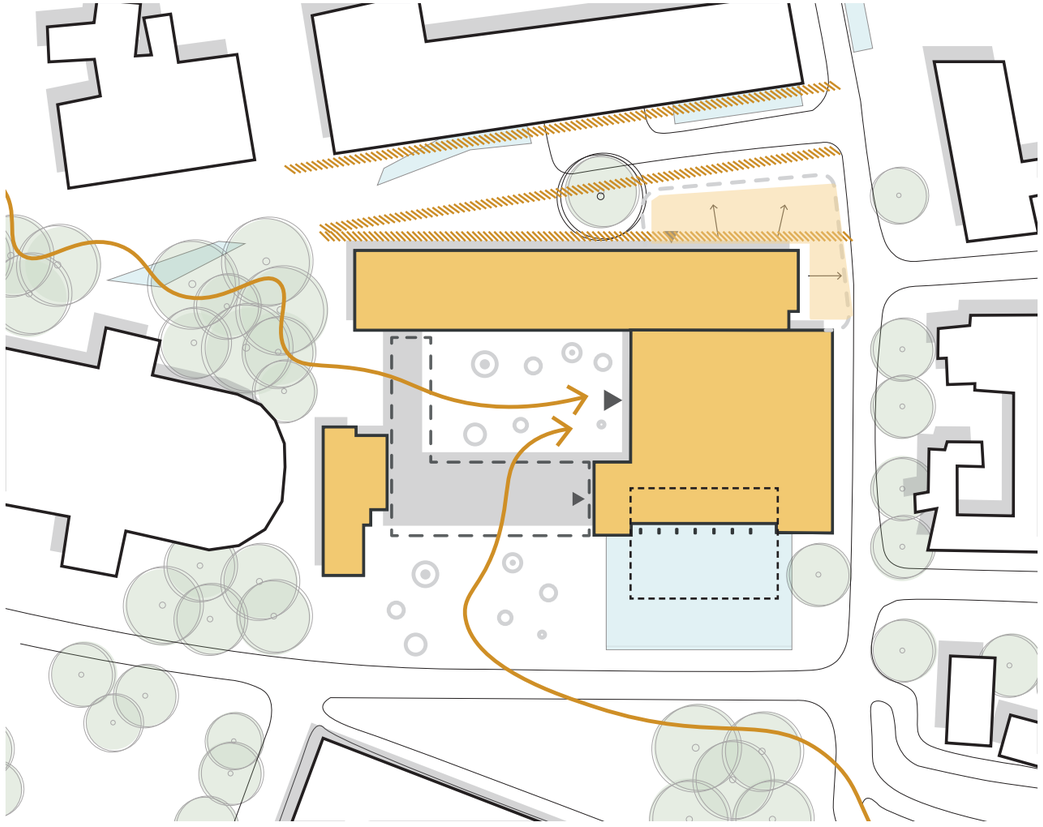
UITBREIDEN VAN HET GEBOUW : TOEVOEGEN



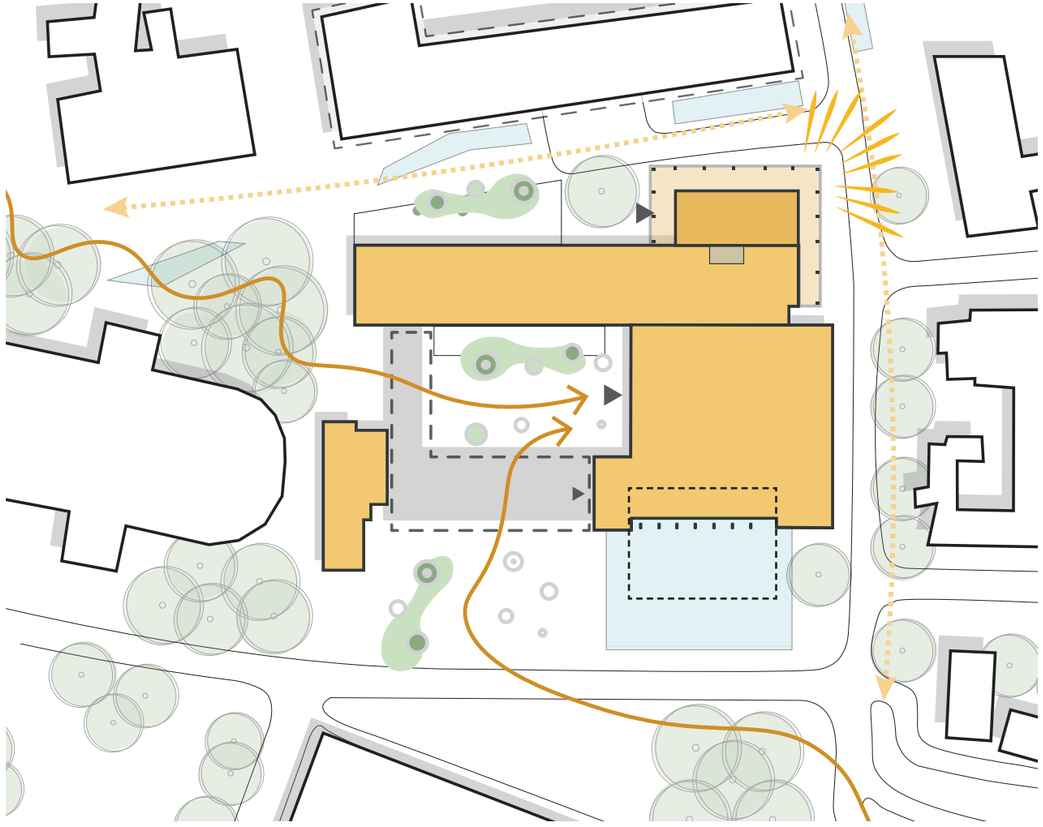
- **Uitbreiden d.m.v. toegevoegd volume**
  Stedenbouwkundige inpassing aan de noordzijde
  Uitbreiding t.b.v. het werkgebied
  (+ aanpassingen scenario 1 & 2)

SCENARIO 3 | TOEVOEGING

STEDENBOUWKUNDIGE INPASSING



Aan de noordzijde zien we een mogelijkheid om uit te breiden ter plaatse van het parkeerterrein. Door hier bouwvolume toe te voegen wordt de straat beter gedefinieerd en sluit de openbare ruimte beter aan op de historische binnenstad. Vergroening helpt de verblijfskwaliteit verder te verbeteren.



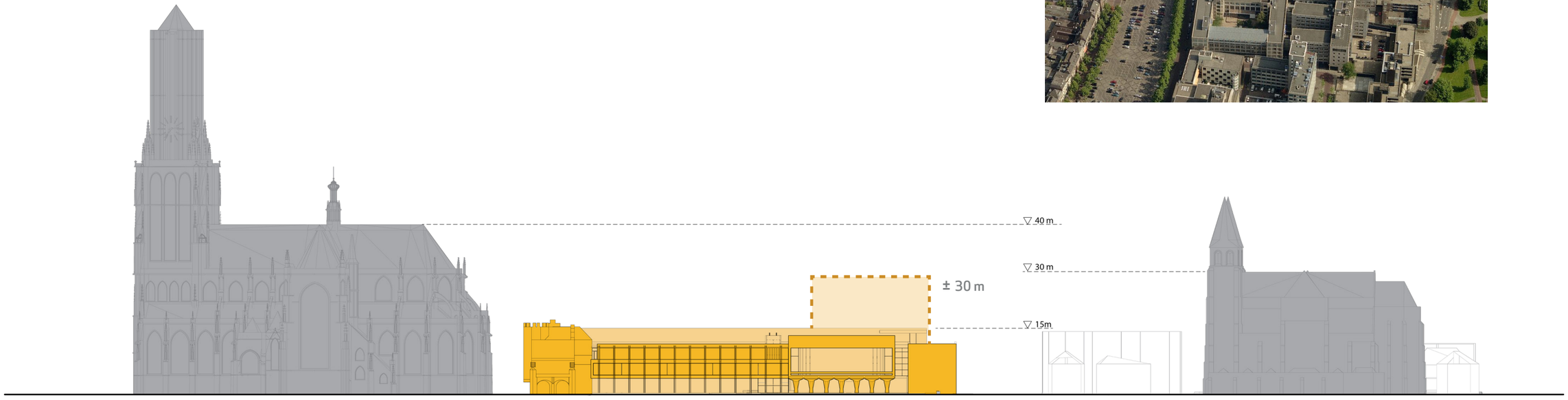
Het nieuwe volume geeft het stadhuis een 'gezicht' aan de noordzijde en door hier ook een toegang te maken wordt er een functie gegeven aan deze zijde van het gebouw.

SCENARIO 3 | TOEVOEGING

STEDENBOUWKUNDIG HOOGTEPROFIEL

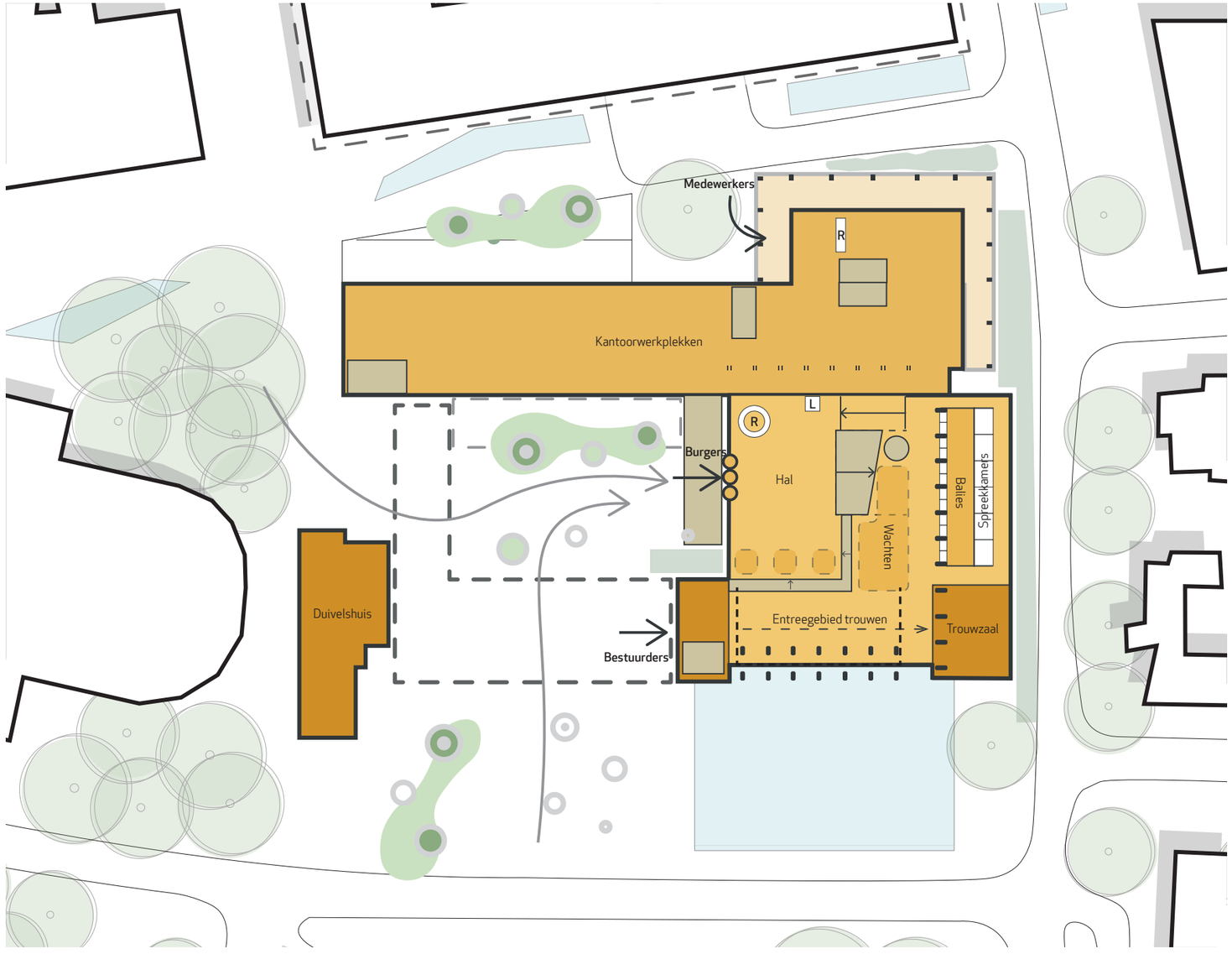
Het stadhuis neemt in hoogte een bescheiden positie in tussen de twee monumentale kerken. Het uitgangspunt van de uitbreiding is dat deze ondergeschikt blijft aan de kerken, maar wel zichtbaar mag zijn vanaf de Walburgstraat





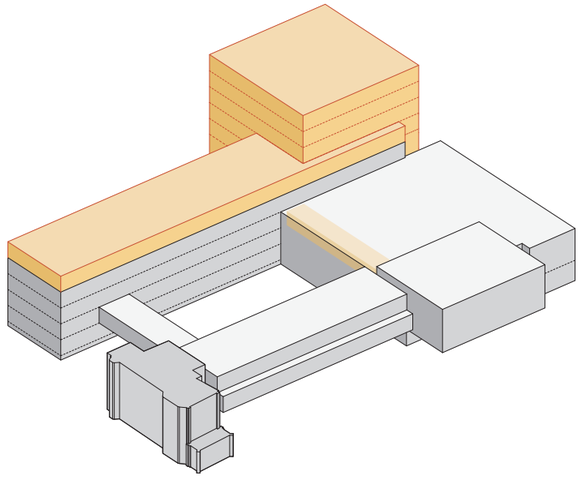
SCENARIO 3 | TOEVOEGING

BEGANE GROND | FUNCTIONEEL



SCENARIO 3 | TOEVOEGING

EXTRA VERDIEPING | FUNCTIONEEL



Scenario 3:

- Aanpassingen aan publiekshal, toegankelijkheid en relatie met de omgeving

- Uitbreiding aan de noorzijde 8 bouwlagen
- Extra verdieping op de noordvleugel

Inpassing PVE :

66% van het PVE ***8.140 m²/ 12.400 m² FNO***

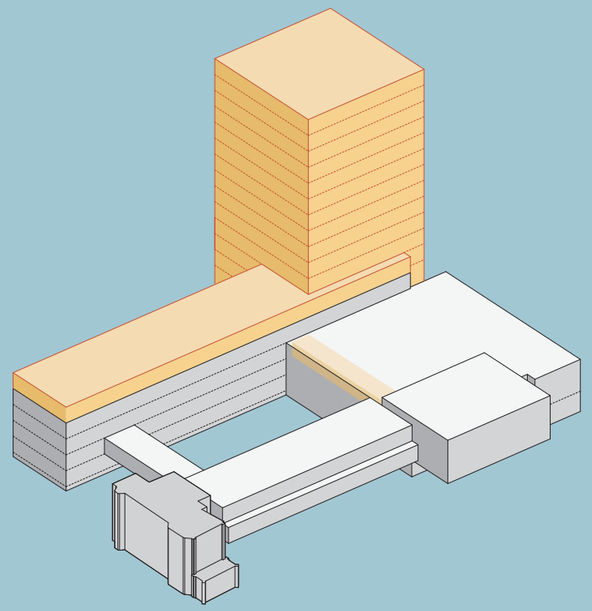
Inpassing werkplekken:

68% van de organisatie



SCENARIO 4

UITBREIDEN VAN HET GEBOUW : NIEUW ENSEMBLE



- **Uitbreiden d.m.v. toegevoegd volume**
  Realisatie volledig PVE (m.u.v. parkeren)

  Uitbreiding aan de noordzijde van 14 tot 16 verdiepingen
  (indicatief; definitieve ruimtebehoefte wordt nog bepaald)

- **Uitbreiden van bestaande bouwdelen**
  Uitbreiding van de noordvleugel met extra verdieping

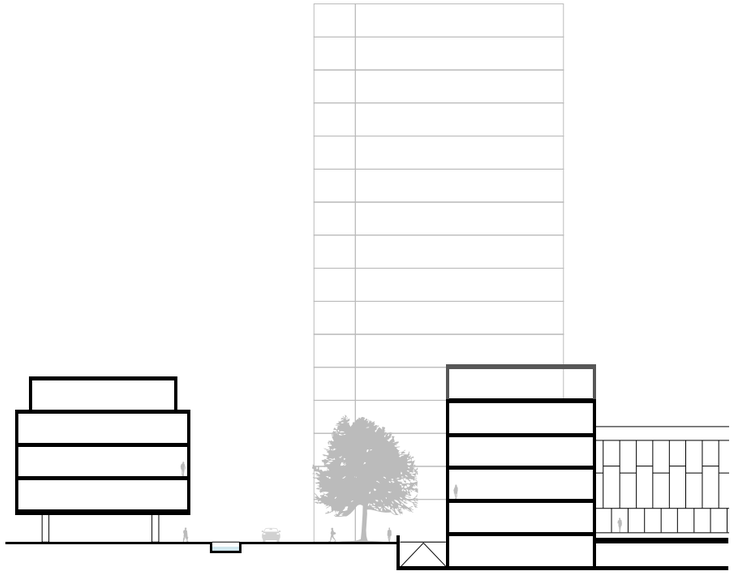
  (+ aanpassingen scenario 1)

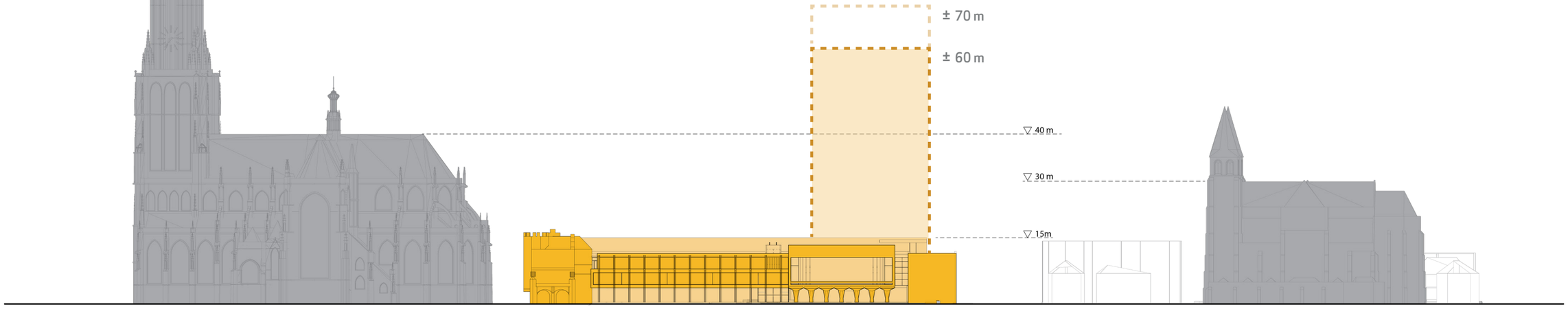
SCENARIO 4 | NIEUW ENSEMBLE

STEDENBOUWKUNDIG HOOGTEPROFIEL

Toelichting

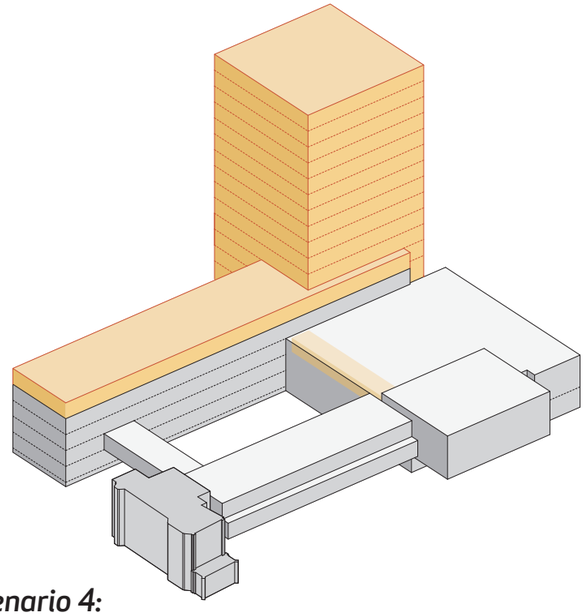
Het stadhuis uitbreiden met een hoge toren verstoort het hoogteprofiel van de binnenstad. Het stadhuis krijgt hier eenzelfde opbouw als de naastgelegen kerken; een langgerekt laag gedeelte en een toren.





SCENARIO 4 | NIEUW ENSEMBLE

EXTRA VERDIEPINGEN



Scenario 4:

- Aanpassingen aan publiekshal, toegankelijkheid en relatie met de omgeving
- Uitbreiding aan de noorzijde — ongeveer 14 tot 16 bouwlagen
  (afhankelijk van definitieve ruimtebehoefte)
- Extra verdieping op de noordvleugel

Inpassing PVE :

100% van het PVE — ***12.400 m²/ 12.400 m² FNO***

Inpassing werkplekken:

100% van de organisatie



STADHUIS ARNHEM | HUISVESTING GEMEENTELIJKE ORGANISATIE

REACTIE Q-TEAM EN COMMISSIE OMGEVINGSKWALITEIT

1. Zorgvuldige studie

- Het is een zorgvuldige studie die inzicht geeft in architectonische mogelijkheden en onmogelijkheden

2. Beter benutten bestaande gebouw is goed idee

- Het beter benutten van het bestaande gebouw is goed denkbaar met handhaving van de kenmerkende ruimtelijke en monumentale kwaliteiten
- Pas wel op dat met het indikken de ruimtelijkheid van de hal niet wordt dichtgesmeerd
- De concentratie van de entree en activering van het plein naar de hoofdruimte is goed

3. Bescheiden optoppen is ook denkbaar

- Bescheiden schaal optoppen en uitbreiden van het gebouw is tevens een acceptabele denkrichting
- Ondergeschikt en passend bij het karakter van dit monumentale, architectonisch hoogwaardige gebouw

4. Overkappen binnenterrein is niet denkbaar: maak groene oase

- Geen voorstander van het overkappen van het binnenplein: maak een groene oase

5. Toevoegen nieuw volume

- Bekijk deze volumestudies ook vanuit de stad
- Optopping van 1 laag aan de noordzijde in combinatie met een nieuw volume is voorstelbaar mits hiermee extra kwaliteit kan worden toegevoegd aan het stedelijk weefsel.
- Toevoegen van een heel stevig volume aan het gebouw doet afbreuk aan het monumentale ensemble
- De wijze hoe het volume te positioneren in relatie tot het monument en het omringende stedelijk weefsel vraagt nadere studie.

NB lastige is dat commissie beide opties niet acceptabel vindt, q-team ziet nog wel perspectief voor kleine toren

6. Kijk ook naar de omgeving

- De commissie adviseert daarnaast ook te kijken naar andere mogelijkheden in de directe omgeving van het bestaande stadhuis. Daarmee wordt het bestaande monumentale stadhuis wellicht meer gerespecteerd.
- Neem in ogenschouw dat in de directe omgeving meerdere ontwikkelingen te verwachten zijn (o.m. Politiekantoor, Gerechtsgebouw) en dat het programma daar wellicht eenvoudiger kan landen.

7. Waardestelling openbaar gebied: vergroenen onderbouwen

- Een goede analyse en waardestelling van het openbaar gebied ontbreekt nog
- Openbare ruimte om het gebouw forse vergroeningsslag
- Aandacht voor de aanheling aan de stad.

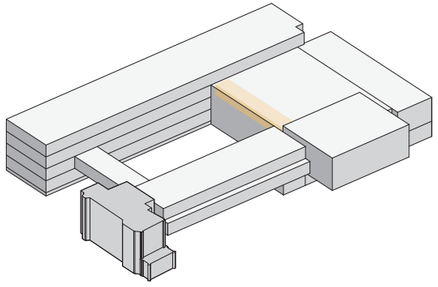
STADHUIS ARNHEM | HUISVESTING GEMEENTELIJKE ORGANISATIE

STRATEGIE INPASSINGSSTUDIE

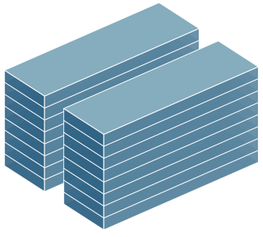
Basis — *Uitdagend*

Iets meer werkplekken realiseren — *Volledige gemeentelijke organisatie in het stadhuis*

Scenario 1: optimalisatie



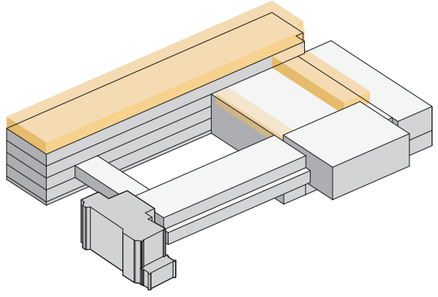
CA. 45%



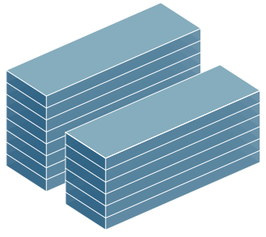
Resterende opgave: ***12.400 m² BVO***

+ parkeren auto en fiets

Scenario 2: optoppen



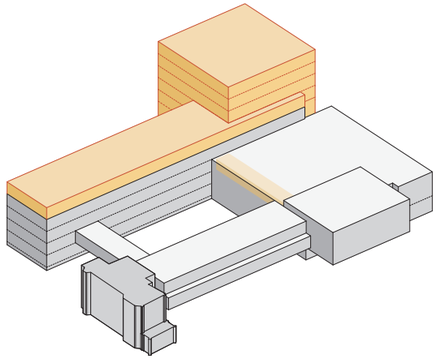
CA. 52%



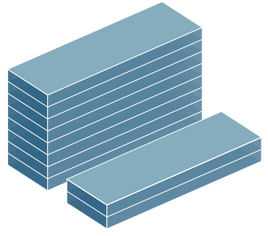
Resterende opgave: ***10.800 m² BVO***

+ parkeren auto en fiets

Scenario 3: toevoegen



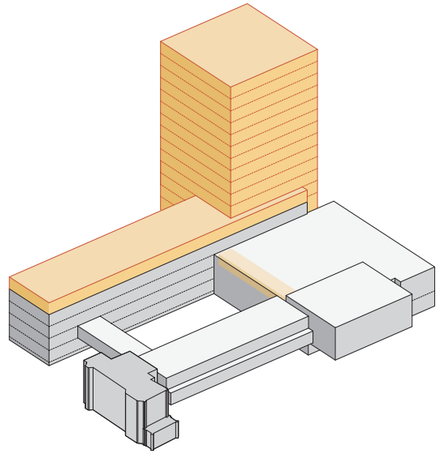
CA. 66%



Resterende opgave: ***7.600 m² BVO***

+ parkeren auto en fiets

Scenario 4: nieuw ensemble



100 %



Resterende opgave: ***0 m² BVO***

+ parkeren auto en fiets

In alle scenario's moet nog ruimte worden gezocht voor parkeren auto en fiets



Toussaintkade 52 - 2513 CL Den Haag
070 361 53 63 - www.braaksma-roos.nl



Scenario’s Stadhuis

12 MAART 2025

Inhoud

1. Kaders en uitgangspunten
2. Aanpak
3. Scenario's Stadhuis door Braaksma&Roos
4. Technische uitdagingen en financiën
5. Samenvatting
6. Vervolg
7. Portefeuillehouder licht toe
8. Ruimte voor vragen en debat

Huisvesting

Doel van het project

*"Realiseren van **duurzame**, **kostenefficiënte** huisvesting van waaruit de **inwoners** eigentijds worden bediend , **democratische besluitvorming** optimaal kan plaatsvinden en waarmee we een **aantrekkelijk werkgever** zijn"*

Noodzaak

- Huidige huisvesting is niet langer passend
  ruimtelijk, functioneel, beleid

Scenario's Stadhuis 12 maart

Doel van vandaag

Informeren over de voortgang in het project huisvesting en kennis nemen de verschillende scenario's.

Ophalen: Welke informatie heeft u nodig om besluitvorming voor één van de scenario's mogelijk te maken?

Kaders en uitgangspunten raadsbrief mei '23

1. Hybride werken
2. Het stadhuis als kernlocatie
3. Verduurzamen van het monumentale Stadhuis
4. Huisvesting van De Connectie meenemen in uitwerking
5. Accommoderen 'samen werken in de wijk'
6. Financieel binnen bestaande huisvestingskaders (m.u.v. duurzaamheidsmaatregelen)

Maximalisatie Stadhuis

- Programma van Eisen
  - Inventarisatie van eisen van de organisatie
    - Vervolg en verdieping: Visie op werken, Dienstverleningsvisie en Duurzaam Mobiliteitsbeleid
    - De Connectie is onderdeel hiervan
- Bouwhistorisch onderzoek
- Volumestudie Stadhuis
  - Duurzaamheidsambities
    - Mogelijkheden voor energieconcepten op gebiedsniveau onderzocht
- Bouwkostenraming en exploitatielasten

Volumestudie Braaksma&Roos

Technische uitdagingen

Vooralsnog zien wij de volgende technische risico's in de verschillende scenario's:

- Netcongestie; Een grotere aansluiting op het elektriciteitsnet is voor 2030 niet mogelijk. De scenario's waarbij echt flink wat oppervlak wordt toegevoegd zal dat niet lukken met de huidige aansluiting.

- Beheersmaatregel: Collectieve energieoplossing voor het bestuurskwartier

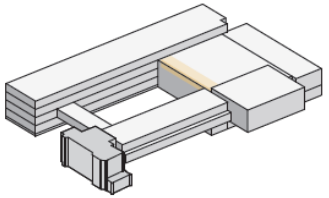
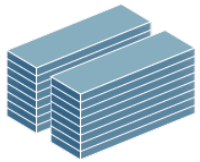
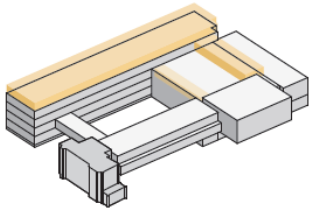
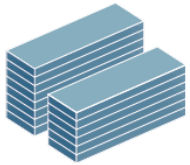
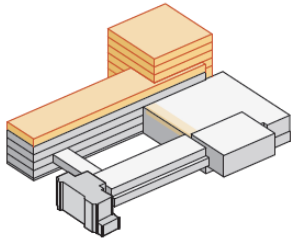
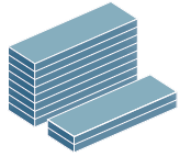
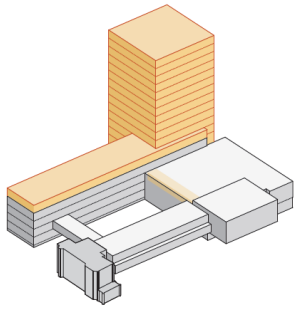
- Asbest; er is een verkennende asbestinventarisatie van het Stadhuis beschikbaar. Een destructief onderzoek zal gedaan moeten worden om meer zicht op te krijgen op asbesthoudend materiaal in het Stadhuis. Gedurende de renovatie en/ of sloop blijft dit een risico.

- Beheersmaatregel: Destructief asbestonderzoek geeft meer zicht op de verwerkte asbest in het Stadhuis

Financiën

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Scenario 4
Investering verbouwing Stadhuis	69.000.000	82.000.000	106.000.000	131.000.000
Totale exploitatielasten huisvesting (2029)	9.400.000	10.000.000	10.600.000	9.700.000

Scenario's en uitgangspunten

	Scenario 1: Optimalisatie	*Scenario 2: Optoppen*	*Scenario 3: Uitbreiden*	*Scenario 4: Nieuw Ensemble*
	 CA. 45% 	 CA. 52% 	 CA. 66% 	 100 %
Hybride werken				
Kernlocatie				
Energieneutraal				
Impact monument				
De Connectie				
Wijklocaties				
Financieel				

Vervolg

Voor de zomer:

- Vragen beantwoorden en informatie verstrekken - maart
- Mogelijkheid voor raadsbrief aanvullende informatie - april
- Raadsvoorstel met keuze scenario - mei

Na de zomer:

- Selectie ontwerpteam
- Participatie en communicatie
- Voorbereiding tijdelijke huisvesting

Vragen en reactie



GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Gespreksnotitie ‘Scenario’s Stadhuis’

Fasering

- ☑ Informatieve bespreking 
- ☐ Meningsvormende bespreking 
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen 
- ☐ Besluitvormende vergadering 

Eerdere besprekingen

-

Aanwezig

De raadsleden/fractievolgers Prinsen (GroenLinks), Loor (D66), Van Engelenburg (VVD), Meyer (Arnhem Centraal), Philips (Partij voor de Dieren), Visser (PvdA), Roelen (SP), De Vries (Volt), Wiggers (BurgerBelang Arnhem), Nede (ChristenUnie), Van den Broek (Groep van den Broek)
De fracties van CDA, DENK, PVV en Forum voor Democratie waren niet aanwezig

Verder aanwezig: Van de Geijn (wethouder) Hingstman (bestuursadviseur), Houben (architect)

Bespreking

De bespreking van de gespreksnotitie is op verzoek van het college en bestaat uit twee onderdelen: een informatief gedeelte en een debat met de wethouder. Het informatieve gedeelte is ingevuld met een presentatie door de projectleider Jenine Hingstman en de architect Kristof Houben van Braaksma&Roos. Tijdens de presentatie worden er vragen gesteld vanuit de raadskamer. Er wordt vanuit de raadskamer onder andere gevraagd om een schriftelijke toelichting op de exploitatielasten van het huidige stadskantoor en een verdere financiële onderbouwing van de kosten van de 4 scenario’s. Deze vragen zullen terugkomen in het gesprek met de wethouder. De presentaties worden toegevoegd bij de stukken.

In verband met de tijd is alleen het informatieve gedeelte afgerond. Het tweede gedeelte – het debat met portefeuillehouder (bestuurlijk gesprek) - zal worden vervolgt tijdens een volgende vergadering.

Toezeggingen

Conclusie

De voorzitter concludeert dat alleen de informatieve fase (presentatie) is afgerond. De gespreksnotitie zal worden doorgeleid naar een volgende vergadering voor het debat met de portefeuillehouder.

De raadsadviseur,

M. Piscaer

De voorzitter,

L. Manders

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030'

Fasering

- ☑ Informatieve bespreking 
- ☑ Meningsvormende bespreking 
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen 
- ☐ Besluitvormende vergadering 

Procedure:

Datum vergadering
12-3-2025

Type voorstel
Raadsvoorstel

Spreekrecht publiek?
Ja

Voorgesteld resultaat:
Start en afronding informatieve en meningsvormende bespreking

Voorgesteld besluit / Kernboodschap

De gemeenteraad wordt voorgesteld de ‘Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 – 2030’ vast te stellen.

Aandachtspunten

Eerdere informatie/besluiten:

- Raadsbrief 'Proces Dienstverleningsvisie Arnhem', d.d. 03-10-2023
- Rapportage structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening Arnhem - iBabs Publieksportaal
- Uitvoeringsplan Koersnota Van Wijken Weten 2025 - 2026 Arnhem - iBabs Publieksportaal

- Het betreft een visiedocument, die onder andere bestaat uit 6 kernwaarden. Na de vaststelling van de visie zal een uitvoeringsagenda worden opgesteld met daarin concrete maatregelen die het college gaat uitvoeren. Deze uitvoeringsagenda wordt vervolgens vastgesteld door het college en de raad zal hierover worden geïnformeerd met een raadsbrief.

- Voor de totstandkoming van de uitvoeringsagenda, het ontwikkelen van een communicatieplan en het uitvoeren van een aantal inspanningen voor de korte termijn is een budget van € 200.000,- beschikbaar. In Q4 van 2025 wordt de uitvoeringsagenda afgerond en hierin worden de eventuele financiële consequenties meegenomen. Deze consequenties kunnen dan in de integrale afweging voor de begroting vanaf het jaar 2027 worden meegenomen.

Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Maurits van de Geijn

Ambtenaar
Gerald Wagenaar
gerald.wagenaar@arnhem.nl
0611992325

Raadsadviseur
Maaike Piscaer
maaike.piscaer@arnhem.nl
0631114892

Toelichting voorgestelde behandelwijze

Informatieve bespreking
Er hebben zich bij het publiceren van de agenda nog geen insprekers gemeld.

Meningsvormende bespreking

Er wordt in twee termijnen vergaderd.

1. Iedere fractie heeft twee termijnen, waarin meningen kunnen worden verkondigd of politieke vragen kunnen worden gesteld.
2. De portefeuillehouder reageert na een termijn van de raad als alle fracties aan het woord zijn geweest. De portefeuillehouder beantwoordt de gestelde vragen, waarbij hij of zij antwoorden kan samenvoegen waardoor herhaling van vrijwel overeenkomstige punten achterwege blijft. De voorzitter ziet erop toe dat de beantwoording van de wethouder ter zake is en in gaat op de gestelde vragen.

Interrupties (in de vorm van een korte vraag of opmerking zonder inleiding) zijn in alle termijnen toegestaan. Zoals altijd kan de voorzitter interrupties beperken.

Mogelijk resultaat:

Afronding meningsvormende bespreking. Uitkomst van de meningsvormende bespreking kan zijn:

1. Partijen zijn het eens, het voorstel wordt doorgeleid naar de besluitvormende fase
2. Partijen zijn het niet (volledig) eens en overwegen moties en/of amendementen. Het voorstel wordt doorgeleid naar de bespreking van de moties en amendementen.

GEMEENTERAAD ARNHEM
OVERZICHT INSPREKERS

Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030' (Walburgis)

Ambtenaren presentatie

Nr.	Naam	Namens
1	Tinka Chabot	
2	Christiaan Zevenbergen	City Centrum Arnhem (CCA)
3	Nanda Bakker	Adviesraad werk en inkomen

RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer: 4468707

Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Kernboodschap

Voor de doorontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening werd een overkoepelend kader gemist en hiervoor is nu een visie ontwikkeld. In de visie wordt verwoord wat de inwoner, ondernemer of instelling mag verwachten van de Arnhemse dienstverlening. Het antwoord op deze vraag is verwoord in zes kernwaarden die de basis vormen voor de dienstverlening van de gemeente Arnhem. Na vaststelling van deze visie wordt een uitvoeringsagenda gemaakt. In deze agenda worden (waar mogelijk) normen, concrete inspanningen en maatregelen voor de korte en langere termijn opgenomen om de dienstverlening te verbeteren.

Voorstel

1. De Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 – 2030 vast te stellen;
2. Het college van burgemeester en wethouders opdracht te geven om een uitvoeringsagenda op te stellen.

Inleiding

Als gemeente werken we voor de stad en voor de mensen die hier wonen, ondernemen, werken en recreëren. Het bieden van een goede en betrouwbare dienstverlening is dan ook een kerntaak van de gemeente. Het draagt bij aan vertrouwen in de overheid en een goed functionerende samenleving. Dat vertrouwen is kwetsbaar. Door (landelijke) gebeurtenissen kan het vertrouwen geschaad worden. In veel situaties heeft een gemeente hier geen of slechts beperkte invloed op. Als gemeente hebben we wel direct invloed op onze eigen dienstverlening. Door bijvoorbeeld betrouwbaar, duidelijk en betrokken te zijn, werken we aan een goed contact met inwoners, ondernemers en instellingen.

Op tal van plekken binnen de gemeentelijke organisatie wordt gewerkt aan een goede dienstverlening. Wat ontbreekt is een overkoepelend kader. Er is behoefte aan een visie die richting geeft aan de manier waarop we onze dienstverlening inrichten, monitoren en verbeteren. En die duidelijkheid geeft aan inwoners, ondernemers en instellingen over wat zij in het contact met de gemeente mogen verwachten. De voorliggende visie geeft invulling aan deze behoefte.

Gemeente Arnhem

Beoogd effect

De gemeentelijke dienstverlening doorontwikkelen zodat deze goed aansluit bij de behoefte van onze inwoners, ondernemers en instellingen.

Argumenten

1.1	*Er is behoefte aan overkoepelende visie op de gemeentelijke dienstverlening.*
	Op tal van plekken binnen de gemeente is er aandacht voor (de verbetering van) dienstverlening en het contact met inwoners, ondernemers en instellingen. Voorbeelden hiervan zijn: de verbeterde dienstverlening richting ondernemers door middel van Van Bedrijven Weten en de doorontwikkeling van de dienstverlening richting de uitkeringsgerechtigden binnen Werk & Inkomen (onder andere de inzet van het principe van Samen Beslissen). Doordat de gemeentelijke organisatie groot en veelzijdig is, ziet de dienstverlening er per plek anders uit. Voor de buitenstaander is de gemeente één organisatie en dat willen we in onze dienstverlening uitdragen. Duidelijk moet zijn wat inwoners, ondernemers en instellingen kunnen verwachten van de gemeente Arnhem. De visie geeft medewerkers een kader waarbinnen zij, binnen hun eigen werkveld, verder uitwerking kunnen geven aan de invulling en verbetering van dienstverlening.
2.1	*Om tot uitvoering van de visie te komen moeten concrete maatregelen worden genomen.*
	Om een goede dienstverlening te realiseren, moet duidelijk zijn waar we als gemeente voor staan. De visie vormt dan ook het vertrekpunt. De dienstverleningsvisie is echter niet direct uitvoerbaar zonder hier een concretiseringsslag in te maken. Daarom wordt voorgesteld om na de vaststelling van de visie een uitvoeringsagenda op te stellen. Deze uitvoeringsagenda wordt vervolgens vastgesteld door het college en uw raad zal hierover worden geïnformeerd met een raadsbrief.

Kanttekeningen en risico's

1.1	*Het ambitieniveau moet worden afgestemd op beschikbare middelen en capaciteit.*
	De mate waarin we onze dienstverlening verder kunnen ontwikkelen, hangt voor een deel samen met beschikbare capaciteit en middelen. Een vriendelijk woord kost niets, maar bijvoorbeeld snellere bereikbaarheid wel. Hoe hoger het ambitieniveau, hoe meer dit vraagt van de organisatie en de beschikbare budgetten. De arbeidsmarkt speelt hierbij ook een rol. Geschikt personeel is in de huidige arbeidsmarkt soms moeilijk te vinden of nieuwe medewerkers moeten eerst opgeleid worden voordat ze inzetbaar zijn. In de uitvoeringsagenda worden de eventuele financiële consequenties en haalbaarheid van de inspanningen, maatregelen en normen meegenomen.

Participatie

Aan de totstandkoming van deze visie is een uitgebreid inventarisatieproces en participatieproces vooraf gegaan. Om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van inwoners, ondernemers en

instellingen gebruikten we in beginsel bestaande informatie. Er is op verschillende fronten al veel in kaart gebracht, bijvoorbeeld in ondernemersenquêtes, diverse Digipanelonderzoeken en het onderzoek naar het stemgedrag van inwoners. De uitkomsten van deze onderzoeken geven een rode draad weer, die de basis is voor de waarden in onze dienstverlening. In deze inventarisatiefase zijn tevens diepte-interviews gevoerd met medewerkers in delen van de organisatie die veel contact hebben met inwoners, instellingen, bedrijven en gebruikers. Het gaat hier onder andere om de afdelingen Burgerzaken, Klantenservice, Openbare Ruimte, Handhaving, Werk en Inkomen, Economie en Communicatie. Ook met een ondersteunende dienst als Informatisering is uitgebreid gesproken. Na de inventarisatiefase zijn de conceptwaarden geformuleerd en zijn deze waarden getoetst in een bijeenkomst waarvoor (actieve) inwoners, maatschappelijke organisaties, en raadsleden zijn uitgenodigd. Dat leidde tot een aantal aanpassingen in de visie, waaronder het toevoegen van een extra waarde, namelijk ‘Betrokken’. Tot slot konden bezoekers van de Dag van de Wijken, op 23 november 2024, ook hun reactie geven op de conceptwaarden.

Financiën

Voor de totstandkoming van de uitvoeringsagenda, het ontwikkelen van een communicatieplan en het uitvoeren van een aantal inspanningen voor de korte termijn is een budget van € 200.000,- beschikbaar. In Q4 van 2025 wordt de uitvoeringsagenda afgerond en hierin worden de eventuele financiële consequenties meegenomen. Deze consequenties kunnen dan in de integrale afweging voor de begroting vanaf het jaar 2027 worden meegenomen.

Uitvoering

Om de visie daadwerkelijk in praktijk te brengen, maken we een uitvoeringsagenda met daarin concrete maatregelen die we gaan uitvoeren. Daarbij sluiten we aan bij de trajecten die al gestart zijn, bv. op het gebied van ondernemersdienstverlening (denk hierbij aan het verminderen van regeldruk voor ondernemers, zie motie 24M144), Werk & Inkomen en Burgerzaken. Dit alles met als doel om de dienstverlening steeds meer naar de gewenste waarden te laten toegroeien. Dit is een meerjarig uitvoeringsproces met tussentijdse evaluaties en monitoringsmomenten om te bepalen of de maatregelen daadwerkelijk effect hebben en of dat er bijgestuurd moet worden op de inhoud. Hiervoor wordt begin 2025 een kwartiermaker aangesteld. De planning hiervoor is als volgt:

Start Kwartiermaker Uitvoeringsagenda en Communicatieplan	Q1 2025
Vaststelling Uitvoeringsagenda’s 2025 - 2027	Q3 2025
Afronding Communicatieplan Dienstverlening	Q3 2025
Start Uitvoering Agenda’s 2025 – 2027 inclusief monitoring	Q4 2025
Raad informeren over voortgang agenda’s	Ieder jaar in Q4
Start Evaluatie en Actualisatie Uitvoeringsagenda 2025 - 2027	Q2 2027

Communicatie

Na de vaststelling van de visie wordt een communicatietraject gestart voor zowel externe als interne communicatie. In het externe traject wordt uitgedragen waar de gemeente Arnhem voor staat op het gebied van dienstverlening en wat inwoners, ondernemers en instellingen mogen verwachten. Het interne traject is erop gericht om medewerkers bekend en vertrouwd te maken met de kernwaarden en deze te implementeren in de dagelijkse werkpraktijk. We werken hiervoor een communicatieplan uit, dat wordt opgenomen in de uitvoeringsagenda.

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

- Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030

RAADSVOORSTEL

Besluit van	
Zaaknummer	4468707

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 februari 2025, nr. 4468707;

gelet op de artikel 108 van de Gemeentewet;

besluit:

1. De Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030 vast te stellen;
2. Het college van burgemeester en wethouders opdracht te geven om een uitvoeringsagenda op te stellen.

De griffier, De voorzitter,

Gemeente Arnhem

Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030



Februari 2025

Gemeente Arnhem



Voorwoord

Goede dienstverlening is het gezicht van een gemeente. Het maakt voor inwoners en ondernemers het verschil tussen frustratie en tevredenheid. Iedereen wil immers snel, professioneel en met aandacht geholpen worden. Of het nu gaat om een afspraak bij de kapper, het bestellen van een maaltijd of het ophalen van een rijbewijs: de beleving doet ertoe. Daarom hechten wij als gemeente Arnhem veel waarde aan goede dienstverlening.

Inwoners hebben geen keuze in wie hun gemeente is. Als inwoner ben je voor belangrijke zaken zoals vergunningen, rijbewijzen of een geboorteaangifte afhankelijk van de gemeente. Dit maakt het des te belangrijker dat onze dienstverlening soepel en toegankelijk is. Goede dienstverlening is namelijk niet alleen praktisch, maar ook essentieel voor het vertrouwen dat inwoners in hun gemeente hebben. Wanneer inwoners ervaren dat hun gemeente hen serieus neemt en meedenkt, voelen zij zich gehoord en gewaardeerd. Dit versterkt de relatie en vergroot het vertrouwen in ons als overheid.

In Arnhem werken we voortdurend aan verbetering. Zo hebben we de digitale geboorteaangifte geïntroduceerd, zodat kersverse ouders eenvoudig en snel vanuit huis de aangifte kunnen doen. Dit is slechts één voorbeeld van hoe we onze processen moderniseren en toegankelijker maken. En er komen meer digitale mogelijkheden aan, allemaal gericht op het gemak van onze inwoners.

Goede dienstverlening betekent ook aanwezig zijn in de wijken. Door dichtbij inwoners te staan, weten we beter wat er speelt en kunnen we inspelen op hun wensen en behoeften. Deze betrokkenheid zorgt niet alleen voor maatwerk, maar versterkt ook de band tussen gemeente en inwoners.

In onze nieuwe Visie op Dienstverlening beschrijven we helder waar we als gemeente voor staan en wat inwoners van ons mogen verwachten. Want goede dienstverlening is meer dan een taak: het is een kans om vertrouwen te winnen, samen te werken en bij te dragen aan een sterke, toekomstbestendige stad. Samen maken we Arnhem beter voor iedereen.

Maurits van de Geijn
Wethouder Dienstverlening
Gemeente Arnhem





Inhoudsopgave

1. Inleiding 7

2. Waarde 1: Betrouwbaar 9

3. Waarde 2: Eigentijds 11

4. Waarde 3: Toegankelijk 13

5. Waarde 4: Duidelijk 15

6. Waarde 5: Passend 17

7. Waarde 6: Betrokken 19

8. Randvoorwaarden en kaders 20

9. Uitvoering 22



1. Inleiding

Iedereen wil vlot, vakkundig en op een vriendelijke manier geholpen worden. Of dat nu is bij het kopen van een nieuwe bank, een behandeling bij de tandarts of het aanvragen van een vergunning nieuw paspoort.

Dienstverlening is onze kerntaak

Als gemeente zijn we er voor inwoners, ondernemers en instellingen. De manier waarop we omgaan met (aan)vragen en initiatieven is van invloed op de manier waarop deze groepen naar de gemeente kijken. Op de mate van vertrouwen in de gemeente zelf, en de overheid in algemene zin. Het bieden van een goede dienstverlening is extra belangrijk in het geval van de overheid. Omdat, in tegenstelling tot de markt, inwoners, ondernemers en instellingen geen andere keus hebben. Je kunt nu eenmaal niet bij een andere gemeente terecht voor het aanvragen van een uitkering of vergunning wanneer je ontevreden bent over je woon- of werkgemeente.

We werken doorlopend aan een goede dienstverlening

Binnen de gemeente Arnhem is veel aandacht voor de manier waarop we inwoners, ondernemers en instellingen van dienst zijn. Zo worden ondernemers steeds beter bediend via Van Bedrijven Weten, zoals meer aandacht voor samenwerken met ondernemers door het organiseren van netwerken/events en door aansluiting te zoeken in de wijk met ondernemers. Binnen Werk & Inkomen wordt ingezet op 'samen beslissen' waarbij uitkeringsgerechtigden meer regie krijgen over hun eigen traject. In de afgelopen jaren hebben we veel meer mogelijkheden ontwikkeld om digitaal zaken te doen met de gemeente. En we werken onder andere vanuit de teams Leefomgeving steeds meer in de wijken om dichterbij te zijn en beter in te kunnen spelen op de behoefte in de wijk.

Een visie op dienstverlening is noodzakelijk

Ondanks de inspanningen op allerlei plekken in de gemeentelijke organisatie, is er geen overkoepelend kader dat richting geeft aan de wijze waarop we dienstverlening inrichten. Iedere afdeling werkt naar eigen inzicht aan verbetering, maar het gevolg is dat samenhang ontbreekt en inwoners, ondernemers en instellingen niet goed weten wat ze kunnen verwachten. Een visie waarin we op hoofdlijnen aangeven waar we als gemeente voor staan, geeft meer duidelijkheid aan die verwachting. Het helpt de gemeentelijke organisatie bij het maken van keuzes in de manier waarop we de inwoner, ondernemer of instelling te woord staan en helpen bij een vraag of initiatief.

Onze visie bouwen we op zes kernwaarden

Inwoners, ondernemers en instellingen benaderen de gemeente voor een breed palet aan onderwerpen. Van het aanvragen van een paspoort, het melden van een defect in de openbare ruimte tot de aanvraag van een terrasvergunning. Dat vraagt telkens iets anders van onze dienstverlening. In onze visie gaan we daarom uit van zes kernwaarden. Deze zijn universeel en toepasbaar voor de hele gemeentelijke organisatie. Ze vormen het vertrekpunt van waar de verschillende onderdelen in de gemeentelijke organisaties de dienstverlening op baseren:

Inwoners, ondernemers en instellingen mogen verwachten dat de dienstverlening van de gemeente betrouwbaar, eigentijds, toegankelijk, duidelijk, passend en betrokken is.

In de hierop volgende hoofdstukken lichten we de inhoud van iedere waarde verder toe.


Heb je
vragen
over
energie
besparen?

2. Betrouwbaar

De dienstverlening van de gemeente Arnhem moet betrouwbaar zijn voor alle inwoners, ondernemers en instellingen. Een betrouwbare dienstverlening zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers vertrouwen hebben in de overheid en haar besluitvorming, wat bijdraagt aan een gevoel van zekerheid en stabiliteit. Een betrouwbare dienstverlening draagt bij aan een positieve beeldvorming van de gemeente Arnhem, wat resulteert in een hogere tevredenheid en loyaliteit van haar inwoners, ondernemers en instellingen. Vanuit een betrouwbare relatie kunnen problemen snel en adequaat worden opgelost.

Aanleiding

Vertrouwen tussen de overheid en haar inwoners, ondernemers en instellingen is belangrijk voor een goed functionerende samenleving. De afgelopen jaren is deze vertrouwensrelatie onder druk komen te staan. Dit komt onder andere door politieke schandalen, beleidsbeslissingen die niet altijd in het belang van de inwoner of ondernemer lijken te zijn en de impact van sociale media op de samenleving. Er is een groeiende kloof ontstaan tussen de (lokale) overheid en inwoners, ondernemers en instellingen. Een deel van deze groepen voelt zich niet gehoord of vertegenwoordigd, wat het vertrouwen verder ondermijnt. Een van de mogelijkheden om te werken aan het herstel van dit vertrouwen is het leveren van een goede dienstverlening.

Wat gaan we hiervoor doen?

We doen wat we zeggen, we zeggen wat we doen

De uitspraak ‘Doen wat je zegt, zeg wat je doet’ benadrukt het belang van consistentie en transparantie in communicatie en acties. Het betekent dat je je aan je beloften houdt en duidelijk communiceert over alle relevante handelingen. Dit principe is cruciaal voor het opbouwen van vertrouwen, vooral in de gemeentelijke dienstverlening richting inwoners, ondernemers en instellingen.

We blijven communiceren

Als gemeente blijven we communiceren over de handelingen die impact hebben op inwoners, ondernemers en instellingen. Dit doen we open en transparant en we vertellen het eerlijke verhaal. Gebeurt dit niet, dan neemt de kans op wantrouwen, geruchten, misinformatie en een verminderde betrokkenheid snel toe. Blijven communiceren is dan ook essentieel om te werken aan de vertrouwensband met inwoners, ondernemers en instellingen.

We zijn eenduidig in boodschap en werkwijze

Eenduidigheid in boodschap en werkwijze zorgt voor meer voorspelbaarheid, efficiëntie en de mogelijkheid tot verantwoording. We werken als één organisatie en de manier waarop een inwoner, ondernemer of instelling wordt geholpen is niet afhankelijk van de individuele medewerker. Een pad dat we kennen en meerdere malen bewandeld hebben, vertrouwen we nu eenmaal meer dan iets onbekends.


TEAM
VEILIGHEID
Arnhem

3. Eigentijds

Door de inzet van eigentijdse middelen zorgt de gemeente voor een optimaal gebruik van de diensten, services en informatie die zij te bieden heeft. Door mee te gaan met de laatste ontwikkelingen en trends op het gebied van digitalisering en technologie (zoals kunstmatige intelligentie) kan de gemeente haar inwoners beter, sneller en efficiënter van dienst zijn. Dit zorgt voor een betere beleving, een snellere afhandeling van zaken en verhoogt de tevredenheid van de inwoners, ondernemers en instellingen. Eigentijdse dienstverlening draagt dus bij aan een sterke en moderne gemeenschap waarin iedereen optimaal wordt ondersteund en gefaciliteerd.

Aanleiding

In een snel veranderende wereld is het essentieel dat de dienstverlening van de gemeente eigentijds is. Nieuwe ontwikkelingen en technologieën creëren andere verwachtingen bij inwoners, ondernemers en instellingen. Dit betekent dat de gemeente daar op in moet spelen om de behoeften en verwachtingen van haar inwoners, ondernemers en instellingen te vervullen. Doet de gemeente dit niet, dan krijgt zij te maken met ontevreden inwoners die moeilijk toegang kunnen krijgen tot diensten van de gemeente. Het leidt tot minder efficiëntie, gemiste kansen voor innovatie en mogelijk zelfs hogere kosten. Een eigentijdse dienstverlening stelt de gemeente in staat om proactief te reageren op maatschappelijke veranderingen en innovaties te omarmen, wat resulteert in een betere dienstverlening voor iedereen. Dat betekent dat ook voor inwoners, ondernemers en instellingen die minder bedreven zijn met digitale middelen een passende oplossing beschikbaar moet zijn.

Wat gaan we hiervoor doen?

We bieden online dienstverlening waar het kan, offline waar het moet

Door processen te digitaliseren, kunnen we de efficiëntie van onze dienstverlening aanzienlijk verbeteren. Digitale aanvragen en formulieren kunnen sneller worden verwerkt dan hun papieren tegenhangers, wat leidt tot kortere wachttijden en snellere respons. Dit stelt ons in staat om beter in te spelen op de behoeften van onze inwoners, ondernemers en instellingen. Daarbij blijven we kijken naar de (on)mogelijkheden van inwoners, ondernemers en instellingen die beperkte digitale vaardigheden hebben. Digitale dienstverlening biedt inwoners, ondernemers en instellingen uit Arnhem de mogelijkheid om op elk moment en vanaf elke locatie toegang te krijgen tot gemeentelijke diensten. Dit verhoogt niet alleen het gemak, maar zorgt er ook voor dat onze diensten toegankelijk zijn voor een breder publiek, inclusief mensen met mobiliteits-beperkingen of simpelweg drukke schema's. Daarnaast blijft er vanuit de behoefte van inwoners, ondernemers en instellingen ook de mogelijkheid om persoonlijk contact te hebben.

We zetten kunstmatige intelligentie in als hulpmiddel

Kunstmatige intelligentie (AI) kan helpen om de efficiëntie van dienstverleningsprocessen te verhogen. Door routinetaken te automatiseren, kunnen we de doorlooptijden verkorten en sneller reageren op de behoeften van onze inwoners, ondernemers of instellingen. Zo kunnen AI-gestuurde chatbots altijd beschikbaar zijn om vragen te beantwoorden en ondersteuning te bieden, waardoor wachttijden kunnen worden verkort. Met behulp van AI kunnen we daarnaast onze dienstverlening beter afstemmen op de individuele behoeften van onze inwoners, ondernemers en instellingen. Door data-analyse en machine learning kunnen we patronen herkennen en proactief inspelen op de vraag en behoeften. Dit stelt ons in staat om gepersonaliseerde diensten aan te bieden en problemen te identificeren voordat ze escaleren.

Bij het gebruik van kunstmatige intelligentie is de veiligheid en privacy van onze inwoners, ondernemers en instellingen natuurlijk van groot belang. Ons uitgangspunt is dat alle AI-toepassingen die we binnen de gemeente gebruiken, voldoen aan de normen op het gebied van gegevensbescherming en ethiek. Meer over dit onderwerp in het hoofdstuk Randvoorwaarden.



4. Toegankelijk

Inwoners en ondernemers moeten op een eenvoudige manier in contact kunnen komen met de gemeente. En wanneer de gemeente andersom het contact zoekt met haar inwoners of ondernemers, moet duidelijk zijn wat er wordt gevraagd of verteld. Daarvoor is het belangrijk dat informatie begrijpelijk is. En dat iedereen, letterlijk en figuurlijk, zonder drempels terecht kan bij de gemeente.

Aanleiding

Inwoners en ondernemers die om welke reden dan ook een beroep doen op de gemeente, hebben geen alternatief. Daarom is het essentieel dat de dienstverlening van de gemeente eenvoudig en toegankelijk is. Iedereen moet het kunnen begrijpen en gebruiken. Heldere communicatie en duidelijke processen maken het makkelijker om gebruik te maken van de verschillende diensten en regelingen die de gemeente aanbiedt. Dit draagt bij aan het verminderen van frustraties, meer en snellere deelname van alle inwoners aan de samenleving en het vermindert onnodige kosten. Bovendien vergroot een toegankelijke dienstverlening de betrokkenheid en tevredenheid van inwoners, waardoor het vertrouwen in de overheid wordt versterkt.

Wat gaan we hiervoor doen?

We communiceren op een begrijpelijke manier

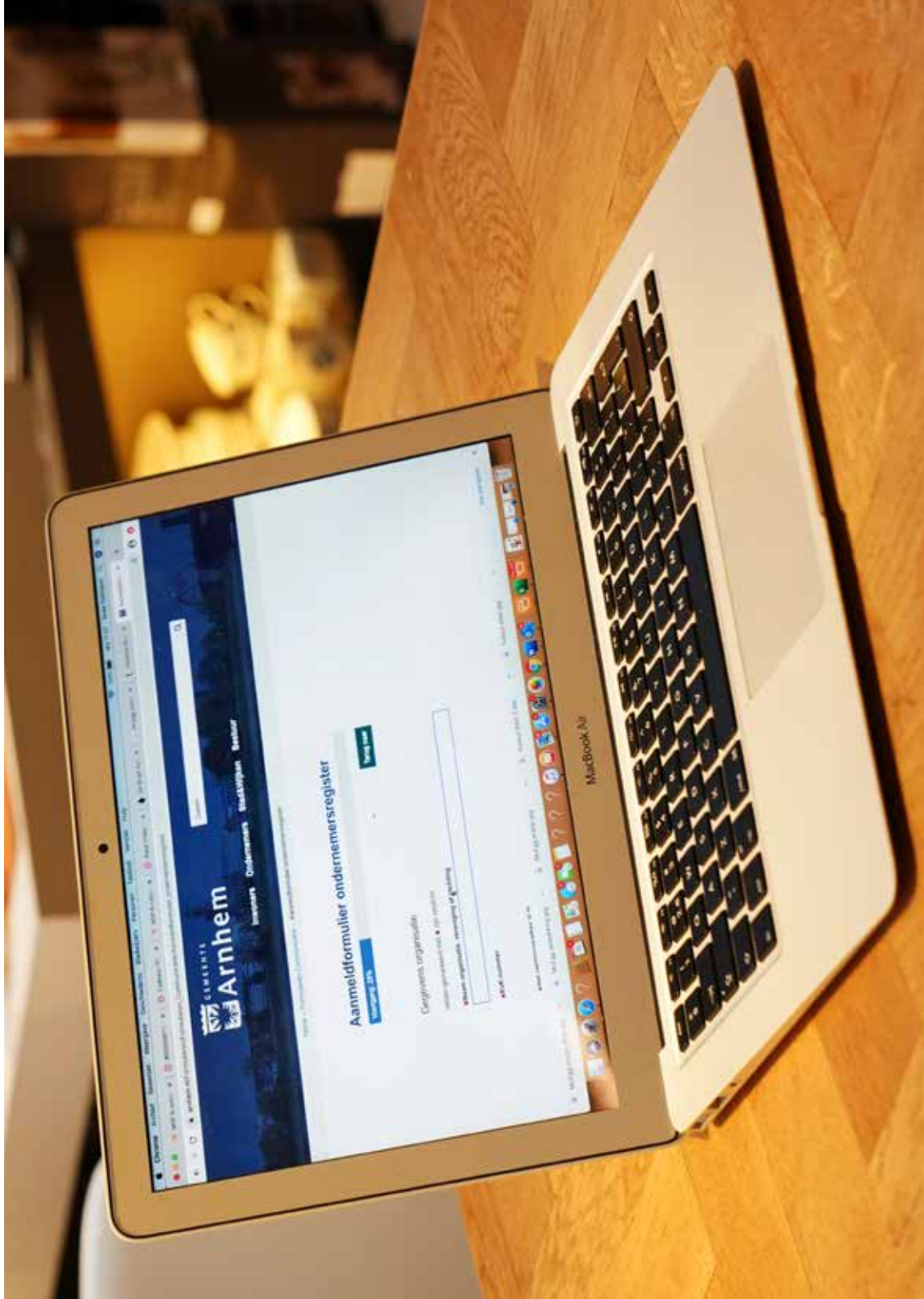
We blijven inzetten op taalgebruik voor iedereen. In onze brieven, op de website en persberichten vermijden we moeilijke woorden of lange zinnen. Waar dat ondersteunend is, gebruiken we beeldmateriaal. Met de invoering van de ‘terugstuurservice’ kunnen inwoners, ondernemers en instellingen die een brief niet begrijpen, deze terugsturen naar de gemeente. Zij krijgen dan een nieuwe, duidelijkere brief. De service zorgt niet alleen voor duidelijker informatie voor de inwoner, maar geeft de gemeente ook meteen feedback. Door de brieven die we terugkrijgen, leren we welke teksten niet begrijpelijk zijn en hoe we dit kunnen verbeteren.

We beperken doorverwijzingen

Een bron van ergernis is om van het kastje naar de muur gestuurd te worden, om opnieuw je verhaal te moeten vertellen en niet het juiste antwoord te krijgen. We streven ernaar om zoveel mogelijk direct de inwoner, ondernemer of instelling te helpen. Waar dat niet kan, gaan we uit van een ‘warme doorverwijzing’. Ook de aanwezigheid in de wijk kan hierbij helpen.

Onze bijeenkomsten en fysieke ruimtes zijn voor iedereen toegankelijk

De gemeente is voor iedereen en dat betekent dan ook dat iedereen zonder belemmeringen terecht kan op onze locaties. In onze huisvestingsplannen gaan we daarom uit van een inclusieve inrichting van de ruimtes. Ook zorgen we ervoor dat we bijeenkomsten zo organiseren dat iedereen hieraan volledig kan deelnemen, ook deelnemers met een beperking.


Arnhem
Aanmeldformulier ondernemersregister
MacBook Air

5. Duidelijk

WWe vinden het belangrijk dat inwoners, ondernemers en instellingen begrijpen wat we doen en waarom we iets doen. Ook als het antwoord of resultaat niet bevredigend is voor de inwoners, ondernemer of instellingen: we maken duidelijk waarom dit toch zo is. Duidelijke communicatie en transparante procedures zorgen voor begrip, wat de relatie tussen de gemeente en haar inwoners, ondernemers en instellingen versterkt. Bovendien draagt een duidelijke dienstverlening bij aan een goed functionerende samenleving waarin iedereen op gelijke wijze wordt behandeld en geholpen.

Aanleiding

Duidelijk zijn in wat we doen is een belangrijke voorwaarde om een relatie op te bouwen met inwoners, ondernemers en instellingen. Wanneer informatie, processen en de communicatie hierover duidelijk is, weten inwoners, ondernemers en instellingen precies wat ze van de gemeente en haar dienstverlening kunnen verwachten. Doen we dit niet, dan zullen er al snel misverstanden ontstaan en daarmee ontevredenheid en frustratie. Ook kan het voorkomen dat gemeentelijke informatie voor een deel van de inwoners, ondernemers of instellingen wel duidelijk is, maar voor een ander deel niet. Dit kan uiteindelijk resulteren in een ongelijke situatie.

Wat gaan we hiervoor doen?

We maken onze processen helder

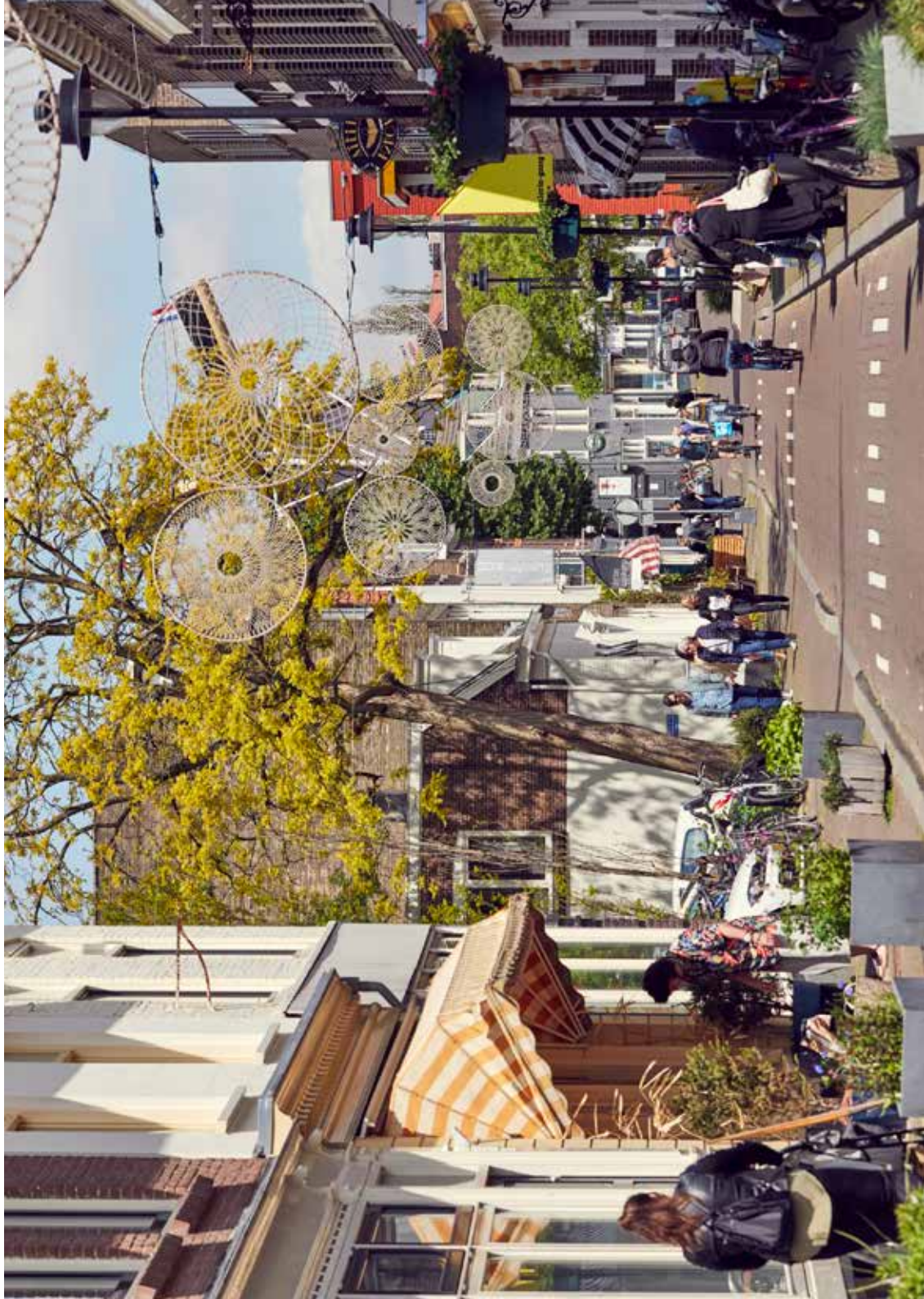
Belangrijk is om onze inwoners, ondernemers en instellingen inzicht te geven in hoe wij werken. Dit doen we door onze processen helder te maken en we zorgen voor een transparante werkwijze. We communiceren duidelijk over de stappen die we nemen, de tijdlijnen die we hanteren en de criteria die we gebruiken bij besluitvorming. Dit geeft inwoners, ondernemers en instellingen vertrouwen in de eerlijkheid en integriteit van onze dienstverlening.

We onderbouwen onze reacties goed

Vaak wordt een ‘nee’ gezien als een antwoord met een negatief effect. Maar een onderbouwde ‘nee’ kan ook bijdragen aan het vertrouwen van inwoners, ondernemers en instellingen in de gemeente. Wanneer we duidelijk uitleggen waarom een verzoek niet kan worden ingewilligd, werken we aan het kweken van begrip en voorkomen we misverstanden. Het is van belang dat onze inwoners, ondernemers en instellingen weten dat we hun verzoeken of aanvragen zorgvuldig behandelen, zelfs ook als het antwoord niet positief is.

Gelijke behandeling voor iedereen

Gelijke behandeling betekent dat we iedereen op dezelfde manier de mogelijkheid geven om gebruik te maken van onze dienstverlening, ongeacht achtergrond, leeftijd, geslacht, religie, of andere persoonlijke kenmerken. Dit draagt bij aan een inclusieve en rechtvaardige samenleving. Om gelijke behandeling te borgen, hanteren we consistente processen. We zorgen ervoor dat iedereen begrijpt hoe beslissingen worden genomen en welke stappen moeten worden gevolgd. Dit voorkomt willekeur en bevordert vertrouwen van inwoners, ondernemers en instellingen in onze dienstverlening.



6. Passend

De dienstverlening van de gemeente Arnhem is passend bij de vraag die de inwoner, de ondernemers of de instellingen ons stelt. Ook het karakter van de wijk of omgeving kan de wijze van dienstverlening soms beïnvloeden. Daarmee sluiten we aan bij de samenleving en kiezen voor vormen die daadwerkelijk passen. Voor ondernemers is het bijvoorbeeld van belang dat de gemeente Arnhem ondersteuning biedt die innovatie stimuleert en economische groei bevordert. Instellingen zijn afhankelijk van een gemeente die begrijpt hoe ze hun maatschappelijke rol kunnen vervullen.

Aanleiding

De maatschappij verandert en dat geldt ook voor de behoeftes van inwoners en ondernemers op het gebied van dienstverlening. Het is aan de gemeente om alert te zijn op de ontwikkelingen en hier proactief op in te spelen. Dat kan er bijvoorbeeld toe leiden dat we besluiten om nieuwe kanalen in te zetten of juist met kanalen te stoppen. Een passende dienstverlening houdt ook in dat we soms variëren in onze werkwijze. Bijvoorbeeld omdat de ene doelgroep een andere benadering vraagt dan een andere.

Een passende dienstverlening kan soms op gespannen voet staan met betrouwbare dienstverlening en duidelijke dienstverlening, waarbij we juist eenduidig willen zijn. Een passende dienstverlening is dan ook altijd onderbouwd. We gaan uit van gelijkheid, maar waar we zien dat er behoefte is vanuit sommige doelgroepen of wijken om een andere benadering in te zetten, dan passen we dat toe en leggen we dat uit.

Wat gaan we hiervoor doen?

We betrekken inwoners en ondernemers bij wat we doen

Aansluiten op de behoeftes en wensen van inwoners, ondernemers en instellingen is alleen mogelijk als je in directe verbinding staat. Door elkaar op te zoeken, de wijk te kennen en met elkaar in gesprek te gaan, weten we beter wat er speelt en wat er op een bepaalde plek of voor een bepaalde doelgroep nodig is. Ondernemers verwachten bijvoorbeeld van de gemeente dat deze minder formeel en ambtelijk denkt en zich meer verplaatst in de positie van de ondernemer. Daarmee sluiten we niet alleen beter aan bij wie het daadwerkelijk om gaat, maar draagt ook bij aan de effectiviteit van onze dienstverlening.

We werken met meerdere kanalen

Waar de een graag zijn of haar zaken het liefst online regelt, stelt een ander liever telefonisch een vraag. We bieden daarom altijd verschillende mogelijkheden om met de gemeente in contact te komen. Welke kanalen we gebruiken, baseren we onder andere op het bereik van deze kanalen, zowel kwantitatief als kwalitatief. Naast digitale kanalen, bieden we altijd de mogelijkheid om telefonisch met ons in contact te komen en wordt aanwezigheid in de wijk gestimuleerd om zo laagdrempelig en benaderbaar te zijn.

Onze dienstverlening is inclusief

We behandelen iedereen gelijk en dat betekent ook dat we onze dienstverlening soms aanpassen op de mogelijkheden van het individu of specifieke groepen. Het uitgangspunt is dat iedereen mee kan doen. Waar nodig nemen we daarom specifieke maatregelen of hanteren we een aangepaste werkwijze of spelen we als gemeente in op specifieke problematiek. Een voorbeeld hiervan is dat we in andere talen communiceren als dat nodig is om onze inwoners te bereiken. Een ander voorbeeld is dat voor ondernemers specifiek aandacht is geweest voor de energiecrisis of de horeca tijdens de coronaperiode.



7. Betrokken

We vinden het belangrijk dat inwoners en ondernemers zich gehoord en gezien voelen. Medewerkers van de gemeente Arnhem hebben daarom oog voor inhoud én relatie. Dit vergroot het wederzijds begrip en draagt bij aan het verkleinen van de afstand tussen inwoners en de overheid.

Aanleiding

Als medewerkers betrokken zijn, draagt dat bij aan een goed contact tussen de inwoner en de gemeente. En daarmee aan de kwaliteit en toegankelijkheid van dienstverlening. Een medewerker kan de wetten en procedures op de juiste wijze uitvoeren, maar net zo belangrijk is het om contact te maken. Oog hebben voor de persoon die een vraag stelt en beseffen wat het effect kan zijn van een antwoord of beslissing. Betrokken medewerkers voelen de verantwoordelijkheid om de inwoner te helpen bij zijn of haar vraag. Het zorgt voor meer vertrouwen en wederzijds respect. Dit maakt de communicatie niet alleen open en transparant, maar zorgt er ook voor dat inwoners zich gehoord en serieus genomen voelen.

Met meer betrokkenheid zetten we ook in op een menselijke benadering van de dienstverlening. Dit verlaagt de drempel voor inwoners en ondernemers om hulp of ondersteuning te vragen wanneer ze dat nodig hebben. Daarnaast helpt de menselijke benadering bij het voorkomen dat mensen het gevoel hebben slechts een nummer te zijn. Dit bevordert niet alleen het vertrouwen in de gemeente, maar zorgt ook voor een meer efficiënte en doeltreffende dienstverlening.

Wat gaan we hiervoor doen?

We vragen inwoners om feedback op onze bejegening en beleving

We vragen in klanttevredenheidsonderzoeken en evaluaties naar de mate waarin ze tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente, en staan daarin ook stil bij bejegening en de beleving van de dienstverlening. Door deze ervaringen met medewerkers te delen en hierop te reflecteren, vergroten we het begrip en leren we wat het effect is van onze handelwijze.

We versterken onze communicatieve vaardigheden

Professionaliteit en vakbekwaamheid zijn belangrijke vereisten voor onze medewerkers. Om betrokkenheid in onze dienstverlening te versterken, zetten we ook in op communicatieve vaardigheden. Niet alleen het ‘wat’ in onze boodschap is belangrijk, maar ook de manier waarop we dit overbrengen. Daarbij gaat het om zowel mondelinge als schriftelijk vaardigheden.

8. Randvoorwaarden en kaders

Er zijn een aantal randvoorwaarden en kaders die een rol spelen in de doorontwikkeling van de dienstverlening. In de uitvoeringsagenda's (zie hoofdstuk 8) wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan deze onderdelen. Onderstaand een greep uit de belangrijkste randvoorwaarden en kaders.

Landelijke ontwikkelingen, wetgeving en richtlijnen
Er zijn verschillende landelijke ontwikkelingen op het gebied van overheidsdienstverlening. Een van de belangrijkste ontwikkelingen is de overheid brede 'Werkagenda Publieke Dienstverlening (2021 – 2031)' die door het kabinet Rutte III is vastgesteld om de publieke dienstverlening te verbeteren. Deze agenda bevat concrete acties voor de komende jaren om het vertrouwen in de overheid te versterken en de publieke dienstverlening te verbeteren. Deze acties zijn gebaseerd op adviezen uit recente rapporten over de uitvoering, zoals 'Werken aan uitvoering', 'Ongekend Onrecht' van de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag en het rapport 'Klem tussen balie en beleid' van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties. In de doorontwikkeling van de dienstverlening in Arnhem sluiten we aan bij deze acties.

Een landelijke wet die zeker invloed heeft op onze dienstverlening is de Wet digitale overheid.
De Wet digitale overheid is een wet die regelt dat inwoners, ondernemers en instellingen veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de (semi-)overheid. De wet stelt open standaarden verplicht en implementeert de EU-richtlijn over toegankelijkheid van overheidswebsites en apps. In deze wet worden definities gegeven voor termen zoals authenticatie, betrouwbaarheidsniveau, identificatiemiddel, machtigingsdienst. De wet is van kracht sinds 1 juli 2023 en in Arnhem wordt al volop gewerkt aan de digitalisering van de dienstverlening conform de Wet digitale overheid. Deze wet is in de concrete uitvoering van de voorliggende visie van belang als randvoorwaarde.

Tenslotte is er een handvest Burger-Overheid ontwikkelt door de Vereniging voor Bestuursrecht. Het handvest is een richtlijn dat is aangeboden aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en bevat 10 concrete regels die de overheid richting haar inwoners kan afspreken om zo de relatie tussen burger en overheid te verbeteren. Dit handvest nemen we mee in de uitvoering van de voorliggende visie.

Veiligheid en integriteit
De (interne en externe) veiligheid van medewerkers binnen de ambtelijke organisatie is een belangrijke voorwaarde om een goede dienstverlening te leveren. Medewerkers die zich veilig voelen, zowel fysiek als sociaal, zijn in staat om de waarden beter uit te dragen. Bovendien zorgt een veilige werkomgeving ervoor dat medewerkers zich gewaardeerd en ondersteund voelen. Daarnaast mag van de ambtelijke organisatie verwacht worden dat zij integer handelt. Integriteit is een voorwaarde die de basis vormt voor het vertrouwen in onze dienstverlening.

Mensen en middelen
In het vertalen van visie naar doelen moeten we rekening houden met de beschikbare mensen en middelen. Hoe hoger het ambitieniveau, hoe meer dit vraagt. We zullen hierin dan ook keuzes moeten maken. In de huidige arbeidsmarkt is niet alle capaciteit zomaar te vinden. Bijvoorbeeld op het gebied van informatie en technologie is er sprake van krapte. Dat heeft gevolgen voor de doelen, en het tempo waarin we onze doelen kunnen realiseren. In de uitvoering van de voorliggende visie worden deze afwegingen gemaakt.

Technologie versus ethiek
IIn hoofdstuk 2 is aangegeven dat kunstmatige intelligentie (AI) een rol kan spelen als hulpmiddel om onze dienstverlening te verbeteren. Naast de vele voordelen die kunstmatige intelligentie biedt, is het van groot belang om een open en voortdurende discussie te voeren over de ethische implicaties van deze technologieën. Het inzetten van kunstmatige intelligentie in de gemeentelijke dienstverlening brengt verantwoordelijkheden met zich mee. Het is belangrijk dat we deze technologie op een verantwoorde manier gebruiken, waarbij we de rechten en privacy van onze inwoners, ondernemers en instellingen respecteren.

Door ethische richtlijnen te volgen, kunnen we ervoor zorgen dat AI-toepassingen betrouwbaar zijn. Onlangs heeft **het Informatiebeveiligingscentrum van het VNG een handreiking opgesteld** voor de inzet van kunstmatige intelligentie bij gemeenten in Nederland.

Richtlijnen alleen zijn echter niet voldoende. Een open dialoog over de ethische aspecten van technologie is nodig om het vertrouwen zowel binnen als buiten de organisatie te winnen. Wanneer we duidelijk communiceren over hoe en waarom we kunstmatige intelligentie inzetten, en welke maatregelen we nemen om ethische kwesties aan te pakken, kunnen we zorgen voor meer acceptatie en begrip.

9. Uitvoering

Om deze visie daadwerkelijk in praktijk te brengen, maken we een uitvoeringsagenda met daarin concrete maatregelen die we gaan uitvoeren. Dit alles met als doel om de dienstverlening steeds dichter naar de gewenste waarden te laten toegroeien. Dit is een meerjarig uitvoeringsproces met tussentijdse evaluaties en monitoringsmomenten om te bepalen of de maatregelen daadwerkelijk effect hebben en of dat er bijgestuurd moet worden op de inhoud.

Uitvoeringsagenda

Na vaststelling van de voorliggende visie wordt een kwartiermaker aangesteld die in gesprek gaat met medewerkers in ieder cluster binnen de gemeente Arnhem om, zowel op de werkvloer als op management-niveau, het gesprek aan te gaan over de zes vastgestelde kernwaarden in relatie tot de huidige situatie binnen het cluster. Hierin is het essentieel dat er continu, in elk gesprek, voor elke kernwaarde aandacht is toegespitst op alle drie doelgroepen: inwoners, ondernemers en instellingen. In deze gesprekken wordt concreet ingegaan op de bestaande inspanningen om de dienstverlening te verbeteren en samen te bepalen welke maatregelen genomen kunnen worden om dichter naar de waarden toe te groeien. Op basis hiervan wordt een uitvoeringsagenda voor twee jaar gemaakt, met daarin de belangrijkste maatregelen en inspanningen op korte, middellange en lange termijn. In deze uitvoeringsagenda worden, waar mogelijk, concrete normen gesteld waar onze dienstverlening aan moet voldoen. De maatregelen en inspanningen zijn gericht op een verbetering ten opzichte van de huidige situatie in relatie tot waarden voor de dienstverlening. Na twee jaar wordt deze agenda geëvalueerd en geactualiseerd voor de daaropvolgende twee jaar.

Monitoringsinstrumenten

Om de ontwikkeling van de dienstverlening te monitoren, is het van belang om monitoringsinstrumenten in te zetten die specifiek ingaan op de zes kernwaarden zoals geformuleerd in de voorliggende visie. In de uitvoeringsagenda's wordt opgenomen op welke wijze de score op de waarden uit deze visie wordt gemonitord. Dit gebeurt in nauw overleg met de afdeling Onderzoek & Statistiek van de gemeente Arnhem. Het uitgangspunt hierbij is: zoveel mogelijk gebruik maken van bestaande onderzoeks- en monitorings-methoden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de resultaten van de Staat van de Stad en de ondernemer enquête. Maar ook nieuwe instrumenten zullen (waar nodig) moeten worden opgezet.

Communicatieplan

Om de zes waarden uit de visie om te zetten naar een boodschap die intern en extern ingezet wordt om de kern van onze dienstverlening uit te dragen is een gedegen communicatieplan nodig. In dit communicatie-plan worden keuzes gemaakt om de boodschap van deze visie zo aantrekkelijk en toegankelijk mogelijk te maken voor de ambtelijke organisatie, maar ook voor inwoners, ondernemers en instellingen. Het inzetten van een motto of slogan om daarmee herkenbaar te zijn is hiervoor een goede mogelijkheid.

Planning

Start Kwartiermaker Uitvoeringsagenda en Communicatieplan	Q1 2025
Vaststelling Uitvoeringsagenda's 2025 - 2027	Q3 2025
Afronding Communicatieplan Dienstverlening	Q3 2025
Start Uitvoering Agenda's 2025 – 2027 inclusief monitoring	Q4 2025
Raad informeren over voortgang agenda's	Ieder jaar in Q4
Start Evaluatie en Actualisatie Uitvoeringsagenda 2025 - 2027	Q2 2027

Geachte lezer(es),

Helaas kan ik niet op de datum waarop de Concept dienstverleningsvisie wordt besproken. Vandaar deze reactie per mail.

Met vriendelijke groet,

Ipe van der Deen

Mijn opmerkingen/suggesties/vragen bij Concept dienstverleningsvisie:

- Als gedigitaliseerde inwoner snap ik het streven naar verdere digitalisering (pag. 3). Maar vergeet niet dat veel mensen niet gedigitaliseerd zijn en dat DUS de balie niet mag verdwijnen.
- De eerste zin op pagina 7 eindigt met een 3 tal woorden die geen goede combi zijn.
- De laatste zin op pagina 7 eindigt met je woon- of werkgemeente. Ik stel voor om daar jouw gemeente van te maken.
- De 3e alinea op pag. 7 eindigt met de TLO's, draaien die nu naar wens/opdracht?
- De 5e alinea op pag. 7 heeft het over de 6 kernwaarden die universeel en toepasbaar zijn. Moet toepasbaar niet *uitgangspunt* of *van toepassing* zijn?
- Op pagina 9 is sprake van *we doen wat we zeggen, we zeggen wat we doen*. Die alinea gaat over consistentie en transparantie. Ik heb bij de rijksoverheid (RVO) gewerkt en gemerkt dat na iedere verkiezing het beleid weer anders werd. Dit speelt ook op lokaal niveau, dus hoe consistent is de dienstverlening?
- Op pag. 11 is onder de kop *Aanleiding* sprake van nieuwe ontwikkelingen en technologieën die andere verwachtingen wekken. Welke dan wel?
- De laatste zin in die alinea suggereert dat er nog geen passende oplossing is, want die *moet beschikbaar zijn*.
- Op pagina geeft de gemeente aan dat ze op een begrijpelijke manier communiceert. Wij hebben als inwoners nu het *terugstuurrecht*. Als de gemeente standaardbrieven heeft hu die dan eens tegen het licht en pas die aan als het voor niet-ambtelijk ingevoerden abracadabra is.
- Ik pleit ervoor om op pag. 15 in de laatste zin in *We onderbouwen onze reacties goed* (raar dat dat niet goed zou kunnen zijnJ) het woord zelfs te laten vervallen. Juist dan is gewoon Nederlands namelijk essentieel.
- Op pagina 17 staat in de alinea *we werken met meerdere kanalen* in de laatste regel: "wordt aanwezigheid in de wijk gestimuleerd". Ik vind dat vaagtaal.

- Op pagina 19 staat dat de gemeente inwoners om feedback gaat vragen. Ik hoop dat ik gevrijwaard blijf van de *Hoe was onze dienstverleningsenquêtes* waar ik mee overspoeld wordt en die gekoppeld worden aan een individuele medewerker.
- Op pagina 19 staat bij *veiligheid en integriteit* de zin: “Daarnaast mag van de ambtelijke organisatie verwacht worden dat zij integer handelt”. Moet dat niet zijn: *Daarnaast moet de ambtelijke organisatie integer handelen.?*
- Overigens verwijst hoofdstuk 8 naar zichzelf in de eerste alinea.
- Op pagina 22 tref ik in de 2e alinea de zin: “In deze uitvoeringsagenda worden, waar mogelijk, concrete normen gesteld waar onze dienstverlening aan zou moeten voldoen.” Moet ik dan denken aan: Binnen 72 uur reactie op een mail? En wanneer is het niet mogelijk concrete normen te stellen aan de dienstverlening?

Aan de gemeenteraad

Datum : 10 december 2024
Zaaknummer : 4402019
Contactpersoon : Gerald Wagenaar
Telefoonnummer : 06 11992325

Onderwerp: Uitvoeringsplan Koersnota Van Wijken Weten 2025 - 2026

Geachte voorzitter en leden,

Op 6 december 2023 heeft uw raad de Koersnota Van Wijken Weten 2023 – 2030 vastgesteld. In deze Koersnota zijn de belangrijkste uitgangspunten opgenomen die bijdragen aan de doorontwikkeling van wijksturing in Arnhem. Om deze Koersnota daadwerkelijk in uitvoering te brengen is een uitvoeringsplan ontwikkeld waarin concrete inspanningen benoemd staan en waarin een aantal toezeggingen aan uw raad zijn meegenomen. De in deze raadsbrief genoemde toezeggingen (1465, 1466, 1468, 1469) doen wij bij deze af. De inspanningen in het uitvoeringsplan worden in de jaren 2025 en 2026 opgepakt. In de bijlage vindt u het vastgestelde uitvoeringsplan.

Uitvoeringsplan Koersnota 2025 – 2026
Het uitvoeringsplan is opgebouwd aan de hand van de vijf uitgangspunten zoals vastgelegd in de Koersnota Van Wijken Weten 2023 – 2030:

1. In Arnhem betrekken we wijksturing in al ons werk
2. We sturen op de leefbaarheid in iedere wijk
3. Het karakter van de wijk staat centraal
4. We benutten de aanwezige krachten in de wijk ten volle
5. Goed partnerschap is de basis voor succesvol samenwerken in de wijk

Per uitgangspunt is omschreven welke inspanningen uitgevoerd gaan worden. Een aantal belangrijke en omvangrijke inspanningen uit het uitvoeringsplan zijn de volgende:

Veranderplan Doorontwikkeling Wijksturing
Voor het doorontwikkelen van wijksturing binnen de gemeente Arnhem is een organisatiebreed project gestart met verschillende interne afdelingen onder de noemer Samensturen. Dit heeft geleid tot een plan voor verandering, waarin een nieuwe manier van werken is ontwikkeld om de kennis vanuit de wijken, op stedelijk niveau en binnen de stadsprogramma's op strategisch en operationeel niveau aan elkaar te verbinden.

Om de eerste fase van dit plan uit te voeren, zijn er twee strategieën opgesteld: een ontwikkelstrategie (een strategie gericht op het afstemmen van inhoudelijke doelen) en een implementatiestrategie (een strategie om medewerkers actief te betrekken). Deze strategieën worden uitgevoerd in het laatste kwartaal van 2024 en het eerste kwartaal van 2025. Als eerste inspanningen worden de begrotingsprogramma's voor Welzijn, Veiligheid en Ruimtelijke Ontwikkeling op een geïntegreerde manier aangepakt vanuit zowel wijk- als stedelijk perspectief. Daarna moeten ook de andere begrotingsprogramma's op deze wijze worden aangepakt. Het eindresultaat hiervan moet zichtbaar zijn in de meerjarenbegroting vanaf 2026.

Procesplaat voor het samenstellen van doelen en inspanningen per wijk
Om samen te werken aan een fijne wijk, is het belangrijk om gezamenlijke doelen te stellen. Hiervoor wordt een procesplaat gemaakt. Een procesplaat is een tekening die de belangrijkste stappen laat zien om allereerst informatie uit de wijk te verzamelen, deze vervolgens te bundelen met het belangrijkste beleid van de gemeente en dit uiteindelijk om te zetten in doelen. Deze doelen worden in een doelenboom gezet, samen met de acties die hiervoor nodig zijn en de verantwoordelijken per actie. De procesplaat wordt in het eerste kwartaal van 2025 gemaakt en in het tweede kwartaal van 2025 gebruikt door alle Teams Leefomgeving.

Rollen en taken Teams Leefomgeving
De taken en rollen van de Teams Leefomgeving worden geactualiseerd. Dit moet ertoe leiden dat de rollen en taken van de TLO's op een duidelijke en begrijpelijke wijze kunnen worden gecommuniceerd, zowel binnen als buiten de organisatie. In de eerste helft van 2025 wordt deze communicatieve versie gepresenteerd.

Ambtelijke en bestuurlijke betrokkenheid bij de wijken vergroten
Voor de ambtelijke betrokkenheid kijken we onder andere naar het creëren van voldoende huisvesting in de wijken voor de ambtelijke organisatie (al dan niet in combinatie met andere maatschappelijke partners) om zo de betrokkenheid te vergroten. In het derde kwartaal van 2024 is een eerste onderzoek naar de huisvesting in de wijk afgerond. Hier komt in het eerste kwartaal van 2025 een vervolgopdracht uit, waarbij gekeken wordt welke locaties op (relatief) korte termijn gerealiseerd of aangepast dienen te worden. Ook door de inzet van het plan Samensturen wordt de ambtelijke betrokkenheid vanuit de wijken op inhoud gestimuleerd.

In het kader van de bestuurlijke betrokkenheid evalueren we de invulling van het wijkwethouderschap regelmatig en passen deze waar nodig aan. Ook wordt de deelname van wijkmanagers bij staven vergroot, zodat ook tijdens de periodieke ambtelijk-bestuurlijke gesprekken die betrokkenheid vanuit de wijken zichtbaar wordt.

Naast de vier bovenstaande inspanningen worden de volgende inspanningen ook opgepakt:
- Borging van wijksturing richting subsidiepartners;
- Promotie van monitoringsmiddelen zoals de Arnhemse Leefbare Wijkmonitor;
- Basisinfrastructuur voor overleg in de wijk creëren;
- Karakterkenmerken van de wijk implementeren in interne werkprocessen;
- Medewerkers inzetten die passen bij het karakter van de wijk;
- Verminderde regeldruk voor organisaties en initiatieven in de wijk;
- Goed partnerschap in de wijk realiseren, onder andere door beter accounthouderschap;
- Afspraken maken over hoe wijksturing ten goede kan komen aan de ambities en inspanningen van het Nationaal Programma Arnhem-Oost en vice versa.

Toezeggingen
Tijdens de behandeling van de Koersnota Van Wijken Weten 2023 – 2030 heeft de portefeuillehouder een aantal toezeggingen gedaan die uiteindelijk verwerkt zijn in het uitvoeringsplan. Per toezegging zal hieronder ingegaan worden op de wijze waarop deze verwerkt is in het uitvoeringsplan. De toezeggingen worden hiermee afgedaan.

Toezegging 1465 - Samenspel TLO's en wijken in uitvoeringsplan Van Wijken Weten
Wethouder Lauriks zegt toe te kijken naar hoe het samenspel tussen de TLO's en de wijken goed kan worden vormgegeven en verantwoord en dit mee te nemen in het toekomstige uitvoeringsplan Van Wijken Weten.

Om dit samenspel goed vorm te geven wordt in het uitvoeringsplan aandacht besteed aan de rollen en taken van de Teams Leefomgeving. In rol en taak van het Team Leefomgeving krijgt de verantwoording richting de wijk een concrete plek (zie uitgangspunt 2 in het uitvoeringsplan). Daarnaast wordt de term 'goed partnerschap' verder uitgewerkt en wordt hierin het samenspel tussen de gemeente Arnhem (waar de Teams Leefomgeving onderdeel van zijn) en de wijkactoren geconcretiseerd (zie uitgangspunt 5 in het uitvoeringsplan).

Toezegging 1466 – Administratieve druk TLO's
Wethouder Lauriks zegt toe dat het uitvoeringsplan Van Wijken Weten niet zal zorgen voor een grotere administratieve druk voor de wijkteams.

Voor het traject rondom de doorontwikkeling van wijksturing (zie uitgangspunt 1 in het uitvoeringsplan) is een veranderplan opgesteld onder de naam Samensturen. In dit veranderplan is opgenomen dat met name de financieel-administratieve druk bij de Teams Leefomgeving deels wordt weggenomen doordat de mandaten voor de besteding van budgetten opnieuw worden ingericht, zodat deze helder en efficiënt zijn.

Toezegging 1468 – Toezicht raad op deelplannen TLO's in uitvoeringsplan Van Wijken Weten

Wethouder Lauriks zegt toe op te nemen in het uitvoeringsplan Van Wijken Weten hoe het toezicht van de raad op de deelplannen van de TLO's per buurt goed kan worden vormgegeven.

Het bovenstaande gebeurt op twee manieren. Ten eerste zal het verandertraject rondom de doorontwikkeling van wijksturing (zoals benoemd in het uitvoeringsplan onder uitgangspunt 1) ertoe moeten leiden dat in de begroting een duidelijk totaalbeeld wordt geschetst van de verschillende stadsbrede beleidsdoelen en de wijk- en gebiedsspecifieke doelen en inspanningen. In de rollen en taken van de Teams Leefomgeving (zie uitgangspunt 2 in het uitvoeringsplan) wordt opgenomen dat er één taal ligt vanuit de Teams Leefomgeving om te communiceren over de doelen en inspanningen per wijk, zowel richting inwoners en partners als richting het stadsbestuur (raad en college).

Toezegging 1469 - Onderzoeksproject 'Zin in de Wijk'

Wethouder Lauriks zegt toe op te nemen in het uitvoeringsplan Van Wijken Weten hoe invulling wordt gegeven aan de conclusies uit onderzoeksproject 'Zin in de Wijk' (raadsbrief d.d. 20-12-2022).

Eén van de belangrijkste aanbevelingen uit het onderzoeksproject 'Zin in de Wijk' is dat er een heldere ondersteuningsstructuur moet komen voor organisaties in de wijk. Deze opdracht wordt in het uitvoeringsplan meegenomen in het verder uitwerken van goed partnerschap in de wijk (zie uitgangspunt 5 in het uitvoeringsplan). Het vormgeven van het accounthouderschap voor deze organisaties vormt hierbij een belangrijk aspect.

Vervolgproces
Wij zijn inmiddels met diverse inspanningen gestart om de doorontwikkeling van wijksturing verder vorm te geven. Eind 2025 zullen wij uw raad informeren over de stand van zaken van de uitvoering. Eind 2026 zullen wij u informeren over een nieuw uitvoeringsplan voor de daaropvolgende jaren.

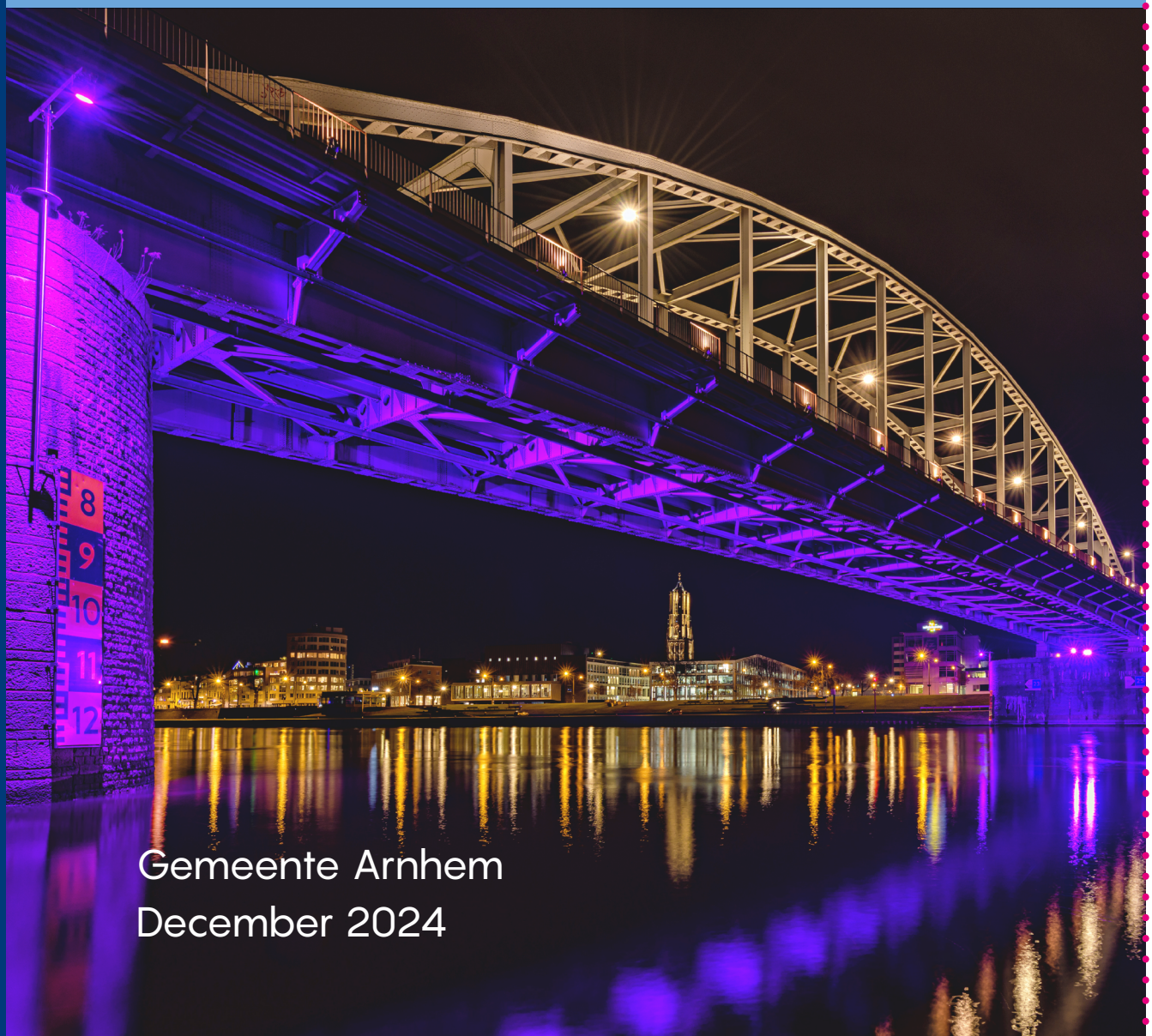
Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas A. Marcouch

Bijlage: Uitvoeringsplan Koersnota Van Wijken Weten 2025 - 2026

Uitvoeringsplan

Koersnota Van Wijken Weten 2025 - 2026



Gemeente Arnhem
December 2024

Arnhem GEMEENTE

Inleiding

De Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030 is in december 2023 vastgesteld door de gemeenteraad en vormt het kader voor de doorontwikkeling van wijksturing in Arnhem. Wijksturing is een belangrijk thema voor de gemeente, omdat zij gelooft dat de betrokkenheid van inwoners en maatschappelijke partners in de wijk noodzakelijk is voor het ontwikkelen van sterke en leefbare wijken. Vijf uitgangspunten vormen de basis van de koersnota. Om deze uitgangspunten tot uitvoering te brengen is het noodzakelijk dat er een uitvoeringsplan wordt gemaakt.

In het voorliggende uitvoeringsplan worden per uitgangspunt de belangrijkste uitvoeringsmaatregelen beschreven en toegelicht. Het uitvoeringsplan is een document dat eens per twee jaar wordt geactualiseerd op basis van de actualiteiten, resultaten en leerpunten uit de praktijk. Voor de uitvoering van de inspanningen zijn verschillende (interne) beleidsvelden en (externe) samenwerkingspartners nodig. Dat betekent dat de resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet (en soms ook middelen) van deze beleidsvelden en samenwerkingspartners.

Participatie

Voor de totstandkoming van dit uitvoeringsplan is een participatieproces doorlopen. In de wijken zijn op diverse plekken gesprekken gevoerd met inwoners en maatschappelijke partners. Tijdens deze gesprekken is ingegaan op de vraag:

Hoe kunnen we de uitgangspunten uit de Koersnota concretiseren, tot uitvoering brengen en wie moeten hierbij worden betrokken?

Daarbij is geprobeerd om concrete voorbeelden te benoemen, zowel positief als negatief. Uit deze voorbeelden zijn lessen getrokken voor de toekomst en kunnen (vervolg) afspraken worden gemaakt om de samenwerking met elkaar te verbeteren.

Met de volgende partijen is gesproken:

- Jongeren in Presikhaaf (samen met de Kansenmakers)
- Wijkplatform 6811
- Bestuur Samenwerkende Arnhemse Buurthuizen
- Bestuur Ontmoetingslocatie Bakermat
- Bewonersavond Kronenburg
- Partners uit het gebied RKV (Netwerkbijeenkomst)
- Deelnemers Sociale Tafel Noord West
- Bewonersgroep Schuytgraaf Thema ‘Spelen’
- Deelnemers Sociale tafel De Laar Elden
- BOT Overleg met Vivare, Volkshuisvesting en Portaal
- Klankbord Koersnota VWW
- Wijkplatform Klarendal

Uitgangspunt 1: *'Wijksturing betrekken we in al ons werk'*

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Een verbeterde samenwerking binnen de ambtelijke organisatie zodat wijk- en stadsbrede prioriteiten geen gescheiden werelden zijn maar elkaar versterken. Hiervoor wordt een veranderplan ontwikkeld en uitgevoerd. Het plan gaat onder andere in op het verbinden van wijksturing met het werken in de lijn-organisatie, stedelijke programma's en de financiële sturing. Dit plan moet in samenhang met de reeds ingezette ontwikkelingen rondom organisatie, huisvesting en dienstverlening vorm krijgen.

Hoe gaan we dit doen?
Traject Doorontwikkeling Wijksturing
Voor het doorontwikkelen van wijksturing binnen de gemeente Arnhem is een organisatiebreed project gestart met verschillende interne afdelingen. Dit heeft geleid tot een plan voor verandering, waarin een nieuwe manier van werken is ontwikkeld om de kennis vanuit de wijken, op stedelijk niveau en binnen de stadsprogramma's op strategisch en operationeel niveau aan elkaar te verbinden. Het plan heeft de naam 'Samensturen' gekregen.

Om de eerste fase van dit plan uit te voeren, zijn er twee strategieën opgesteld: een ontwikkelstrategie (een strategie gericht op het afstemmen van inhoudelijke doelen) en een motivatiestrategie (een strategie om medewerkers te motiveren en betrokken te houden).

De ontwikkelstrategie wordt gestart met de begrotingsprogramma's voor Welzijn, Veiligheid en Ruimtelijke Ontwikkeling. Deze programma's worden op een geïntegreerde manier aangepakt vanuit zowel wijk- als stedelijk perspectief. Daarna moeten ook de andere begrotingsprogramma's op deze wijze worden aangepakt. Het eindresultaat hiervan moet zichtbaar zijn in het voorstel voor de meerjarenbegroting vanaf 2026.

De motivatiestrategie bestaat uit een communicatieplan, communicatiekalender en interactieve interventies en sessies. Beide strategieën worden uitgevoerd in het laatste kwartaal van 2024 en het eerste kwartaal van 2025.

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

De rollen en verwachtingen van de Teams Leefomgeving eenduidig vaststellen en begrijpelijk communiceren.

Hoe gaan we dit doen?
Vaststellen Taken en Rollen
De taken en rollen van de Teams Leefomgeving zijn geactualiseerd. De geactualiseerde taken en rollen zijn vastgelegd in een notitie en worden op dit moment door een vormgever verwerkt in een communicatieve versie. Op deze wijze kunnen de rollen en taken van de Teams Leefomgeving op een duidelijke en begrijpelijke wijze worden gecommuniceerd, zowel binnen als buiten de organisatie. In het eerste kwartaal van 2025 wordt deze communicatieve versie gepresenteerd.

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Borgen dat samenwerkingspartners in de wijk (nog meer) wijkgericht werken door deze werkwijze in bijvoorbeeld subsidies vast te leggen en hier regelmatig het gesprek over aan te gaan.

Hoe gaan we dit doen?
Deze actie maakt deel uit van de opdracht om subsidies te hervormen, duurzame relaties op te bouwen met samenwerkingspartners in de wijk, het welzijnsbeleid te herzien en de transformatie van het sociale domein te versnellen. Dit omvat ook het beheren van relaties met samenwerkingspartners, waarbij regelmatig wordt gesproken over de wijkgerichte aanpak. We maken een onderscheid tussen zaken die op stedelijk niveau en zaken die op wijkniveau moeten worden aangestuurd. In 2025 wordt het accounthouderschap rondom subsidies (organisatiebreed) doorontwikkeld.

Uitgangspunt 2: *'We sturen op de leefbaarheid in iedere wijk'*

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Monitoringshulpmiddelen (zoals bijvoorbeeld de Arnhemse Leefbare Wijken Monitor) beschikbaar maken en houden voor iedereen en deze regelmatig bij te werken.

Hoe gaan we dit doen?
De Arnhemse Leefbare Wijken Monitor wordt al sinds 2001 ingezet binnen de gemeente Arnhem.
De monitor geeft belangrijke informatie over hoe de wijken in Arnhem er nu voor staan en geeft belangrijke bouwstenen voor het leefbaarder kunnen maken van de wijk. De kosten voor het onderhouden en bijwerken van de Arnhemse Leefbare Wijken Monitor zijn structureel opgenomen in de begroting. Dit betekent dat het belangrijk is om de monitor beschikbaar en up-to-date te houden.

De monitor wordt elke twee jaar bijgewerkt. In het laatste kwartaal van 2024 en het eerste kwartaal van 2025 wordt een campagne gestart om de resultaten van de monitor bekend te maken bij maatschappelijke partners en inwoners. Dit doen we zodat andere organisaties en inwoners hun plannen en activiteiten beter kunnen afstemmen op wat er nodig is in de wijk.

Ook is het van belang om de Arnhemse Leefbare Wijken Monitor intern vaker in te zetten voor beleidsontwikkeling. Dit vraagt om meer interne communicatie hierover. Ook zal bij iedere actualisatie een inventarisatie moeten worden gedaan naar de belangrijkste beleidsvragen die kunnen worden meegenomen in de resultaten van de monitor. Hierbij moet echter rekening worden gehouden met het kunnen blijven vergelijken met de resultaten van de voorgaande jaren.

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Samen met inwoners en maatschappelijke partners op een eenduidige wijze doelen beschrijven per gebied om samen te werken aan het verbeteren van de leefbaarheid per gebied.

Hoe gaan we dit doen?
Om samen te werken aan een fijne wijk, is het belangrijk om gezamenlijke doelen te stellen. Hiervoor is nog geen gestandaardiseerde werkwijze. Daarom wordt een procesplaat gemaakt zo dat deze per wijk kan worden ingezet. Een procesplaat is een tekening die de belangrijkste stappen laat zien om informatie uit de wijk te verzamelen dit bundelt met het belangrijkste beleid van de gemeente en dit samen om zet in doelen. Deze doelen worden in een doelenboom gezet, samen met de acties die hiervoor nodig zijn en wie verantwoordelijk is voor elke actie. De procesplaat wordt in het eerste kwartaal van 2025 gemaakt en in het tweede kwartaal van 2025 gebruikt door alle Teams Leefomgeving.

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Op een eenduidige wijze structuren per gebied inrichten om de voortgang van de doelen te bewaken en eventueel bij te sturen.

Hoe gaan we dit doen?
Naast de bovengenoemde procesplaat wordt er een basisstructuur voor overleg gemaakt om de wijkdoelen uiteindelijk uit te voeren. Deze structuur laat per gebied zien welke overlegmogelijkheden er zijn, zoals sociale tafels en netwerkbijeenkomsten. De basisstructuur wordt in het tweede kwartaal van 2025 gemaakt en in het derde kwartaal van 2025 ingezet door alle Teams Leefomgeving.

Uitgangspunt 3: *'Het karakter van de wijk centraal'*

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Karakterkenmerken van de wijk altijd meenemen bij (interne en externe) processen en bij de toetsing van aanvragen en ideeën.

Hoe gaan we dit doen?
Om ervoor te zorgen dat de karakterkenmerken van de verschillende wijken in de interne processen en het beleid worden opgenomen, maken we een analyse van de processen waarbij dit belangrijk is. Denk hierbij aan documenten voor ter voorbereiding aan overleggen met de wethouder of het format voor voorstellen aan het college en gemeenteraad. De karakterkenmerken van de wijken nemen we zo in een beginstadium mee in het maken van beleid. In het tweede kwartaal van 2025 starten we met deze analyse en voeren we veranderingen in deze processen door.

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Sturen op de competenties, diversiteit en vaardigheden van medewerkers die in de wijken actief zijn zodat deze goed aansluiten bij het karakter van de wijk.

Hoe gaan we dit doen?
Samen met de afdeling Personeel en Organisatie kijken we hoe we medewerkers kunnen inzetten die goed passen bij de wijk. In het eerste kwartaal van 2025 worden mogelijke acties hiervoor verzameld en wordt besloten welke acties worden ingezet.

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Mogelijk maken dat de wijkidentiteit inzichtelijk is voor de lokale overheid en maatschappelijke partners en de wijkidentiteit met inwoners verder uitbouwen.

Hoe gaan we dit doen?
De identiteit van een wijk moet vaker gebruikt en ingezet worden binnen alle overheidstaken. Om deze wijkidentiteit te begrijpen en te leren kennen, gebruiken we tenminste de volgende twee bronnen: de kennis en gegevens van de Arnhemse Leefbare Wijken Monitor en de kennis van het Team Leefomgeving en hun netwerk in de wijken. Daarom gaan we de Arnhemse Leefbare Wijken Monitor promoten (zie uitgangspunt 2) en nemen we de rol als wijkkenner expliciet op in de rollen en taken van de Teams Leefomgeving (zie uitgangspunt 1).

Uitgangspunt 4: *'We benutten de aanwezige krachten in de wijk ten volle'*

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

De krachten in de wijk (nog) beter in beeld brengen en deze beschikbaar stellen.

Hoe gaan we dit doen?
In de eerdergenoemde procesplaat voor het opstellen van doelen voor de wijk komt een stap waarin de belangrijkste krachten van de wijk worden betrokken. Deze procesplaat is klaar voor gebruik in het tweede kwartaal van 2025.

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Overbodige regelgeving en andere obstakels voor organisaties in de wijk zoveel mogelijk schrappen.

Hoe gaan we dit doen?
Om het gebruikmaken van financiële middelen eenvoudiger te maken, gaan we onnodige regels voor organisaties en inwoners zoveel mogelijk verwijderen. We willen ook dat organisaties meer mogelijkheden krijgen om taken van de gemeente over te nemen en deze mogelijkheden bekender maken. In het derde kwartaal van 2025 maken we een start met deze inspanning. Begin 2026 zijn de eerste resultaten zichtbaar. Ook sluiten we deze inspanning aan bij onze uitvoering van de motie over duurzame subsidies voor partners in de wijk (motie 24M73).

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Een heldere ondersteuningsstructuur realiseren voor organisaties in de wijk.

Hoe gaan we dit doen?
Het accounthouderschap voor organisaties moet goed worden geregeld. Dit betekent dat een ambtelijk accounthouder van de gemeente duidelijke verantwoordelijkheden heeft en dat organisaties weten wat ze kunnen verwachten van de gemeente Arnhem. Het organiseren van het accounthouderschap nemen we mee in de hieronder benoemde inspanning rondom goed partnerschap en de eerdergenoemde uitvoering van de motie over duurzame subsidies voor partners in de wijk.

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

De ambtelijke en bestuurlijke betrokkenheid bij de wijken vergroten.

Hoe gaan we dit doen?
Voor de ambtelijke betrokkenheid kijken we onder andere naar het creëren van voldoende huisvesting in de wijken voor de ambtelijke organisatie (al dan niet in combinatie met andere maatschappelijke partners) om zo de betrokkenheid te vergroten. In het derde kwartaal van 2024 is een eerste onderzoek naar de huisvesting in de wijk afgerond. Hier komt in het eerste kwartaal van 2025 een vervolgopdracht uit, waarbij gekeken wordt welke locaties op (relatief) korte termijn gerealiseerd of aangepast dienen te worden.
Ook door de inzet van het plan 'Samensturen' (zie uitgangspunt 1) wordt de ambtelijke betrokkenheid vanuit de wijken op inhoud gestimuleerd.

In het kader van de bestuurlijke betrokkenheid evalueren we de invulling van het wijkwethouderschap regelmatig en passen deze waar nodig aan. Ook wordt de deelname van wijkmanagers bij staven vergroot, zodat ook tijdens de periodieke ambtelijk-bestuurlijke gesprekken die betrokkenheid vanuit de wijken zichtbaar wordt.

Uitgangspunt 5: *'Goed partnerschap is de basis voor succesvol samenwerken in de wijk'*

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Samen met maatschappelijke partners en inwoners 'goed partnerschap in de wijk' realiseren en uitvoeren. Daar hoort het maken van de juiste voorwaarden voor goed partnerschap in de wijk bij, zoals open en heldere communicatie en medewerkers in de wijken met de juiste competenties;

Hoe gaan we dit doen?
In samenhang met het vernieuwen van het welzijnsbeleid wordt de term 'goed partnerschap' verder uitgewerkt en besproken met maatschappelijke partners. Op dit moment wordt al geoefend met een definitie voor goed partnerschap in samenwerking met de kerngroep van de Arnhemse Samenwerkende Buurthuizen. Uit deze gesprekken volgen een aantal universele waarden die belangrijk zijn voor het creëren van goed partnerschap in de wijk. In het eerste kwartaal van 2025 wordt de definitie van 'goed partnerschap' vastgesteld op de basis van de opgedane ervaringen.

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

De handreiking Burgerparticipatie gemeentebreed gebruiken om inwoners te betrekken bij ontwikkelingen in de wijk. De aanpak vervolgens controleren of deze echt tot 'goed partnerschap' met inwoners leidt.

Hoe gaan we dit doen?
In het laatste kwartaal van 2024 en het eerste kwartaal van 2025 wordt de handreiking voor burgerparticipatie binnen de organisatie opnieuw onder de aandacht gebracht en verder geïmplementeerd. Deze handreiking is ontwikkeld om medewerkers te ondersteuning met de stappen die gezet moeten worden om participatie met inwoners daadwerkelijk vorm te geven. Hiervoor komt er een interne campagne. Ook worden de participatieprocessen regelmatig beoordeeld om te zien of ze hebben geleid en bijdragen aan de term 'goed partnerschap'.

	Wat?	Wanneer?
Uitgangspunt 1 *Wijksturing betrekken we in al ons werk*	Doorontwikkeling Wijksturing	1e fase: afronding inQ1 2025
	Vaststellen Rollen en Taken TLO	Afronding in Q1 2025
	Borging wijksturing subsidiepartners	Uitvoering in 2025 en 2026
Uitgangspunt 2 *We sturen op de leefbaarheid in ieder wijk*	Promotie monitoringshulpmiddelen	Q1 en Q2 2025
	Procesplaat wijkdoelen	Afronding in Q2 2025
	Basisinfrastructuur wijkoverleggen	Afronding in Q3 2025
Uitgangspunt 3 *Het karakter van de wijk centraal*	Karakterkenmerken implementeren	Start Q3 2025
	Medewerkers passend bij karakter	Start Q1 2025
Uitgangspunt 4 *We benutten de aanwezige krachten in de wijk ten volle*	Krachten opnemen in Procesplaat	Afronding Q2 2025
	Vermindering regeldruk	Start Q3 2025
	Accounthouderschap vormgeven	Uitvoering in 2025 en 2026
	Ambtelijke betrokkenheid vergroten	Vervolgopdracht Q1 2025
Uitgangspunt 5 *Goed partnerschap is de basis voor succesvol samenwerken in de wijk*	Definitie goed partnerschap vastleggen	Afronding Q1 2025
	Handreiking Burgerparticipatie promotie	Geheel 2025

GEMEENTE Arnhem

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030'

Fasering

- ☑ Informatieve bespreking 
- ☑ Meningsvormende bespreking 
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen 
- ☐ Besluitvormende vergadering 

Eerdere besprekingen

-

Aanwezig

De raadsleden/fractievolgers Dayioglu (GroenLinks), Heemskerk (D66), Pape (VVD), Groot (Arnhem Centraal), Philips (Partij voor de Dieren), Groenendijk (PvdA), Scholten (Volt), Wiggers (BurgerBelang Arnhem), Nede (ChristenUnie), Van den Broek (Groep van den Broek)
De fracties van de SP, CDA, DENK, PVV en Forum voor Democratie waren niet aanwezig

Verder aanwezig: Van de Geijn (wethouder), Wagenaar en Vreman (bestuursadviseurs)

Bespreking

Tijdens de informatieve fase wordt ingesproken door:

1	Tinka Chabot	
2	Christiaan Zevenbergen	City Centrum Arnhem (CCA)
3	Nanda Bakker	Adviesraad werk en inkomen

Vervolgens wordt gestart met de meningsvormende fase, deze eindigt na de eerste termijn vanuit de raadskamer.

Toezeggingen

Conclusie

De voorzitter concludeert dat de meningsvormende bespreking nog niet is afgerond. Het voorstel zal worden doorgeleid voor een vervolg waarbij gestart zal worden met de eerste termijn van het college.

De raadsadviseur,

M. Piscaer

De voorzitter,

C. Prinsen

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Aan de gemeenteraad

Datum	: 25 februari 2025
Zaaknummer	: 4460469
Contactpersoon	: Henk de Jonge
Telefoonnummer	: 0611076585

Onderwerp: Rapportage structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van bijgevoegde rapportage.

Inleiding
In november 2023 bent u middels een raadsbrief geïnformeerd over de 'Stand van zaken uitvoering Van Bedrijven Weten (VBW)'. Bijgaand informeren wij u over de voortgang en resultaten in 2024.

Raadsbrief structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening
Met de gemeenteraad is afgesproken u jaarlijks te informeren over de activiteiten die geïmplementeerd zijn in het kader van 'Stand van zaken uitvoering Van Bedrijven Weten (VBW)', de resultaten uit deze acties en de wijze waarop dit bijdraagt aan de dienstverlening naar ondernemers in onze stad. De rapportage hierover is opgenomen in de bijlage. Met de rapportage doen we Motie 24M144 af.

Consequenties
Het gedachtengoed Van Bedrijven Weten (VBW), inmiddels intern structureel ingebed onder de naam 'Ondernemersdienstverlening', wordt verder geïmplementeerd in de gemeentelijke organisatie.

Wij kijken voortdurend naar de wijze waarop we dienstverlening kunnen versterken ten behoeve van de Arnhemse ondernemers. We zoeken hierbij, waar mogelijk, de aansluiting bij verdere ontwikkeling en professionalisering van de dienstverlening en wat hiervoor nodig is in de organisatie. In dat kader is met Ondernemersdienstverlening ook aansluiting gezocht met de visie op dienstverlening welke recent is vastgesteld.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas A. Marcouch

Bijlage(n)
- Rapportage stand van zaken structureel inbedden ‘Ondernemersdienstverlening’
- Uitkomsten Ondernemersenquête 2024

Geachte voorzitter en leden,

Betreft: Rapportage ‘structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening’.

Graag informeren wij u middels deze rapportage over de stand van zaken ‘structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening’.

Inleiding
In november 2023 bent u middels deze raadsbrief geïnformeerd over de 'Stand van zaken uitvoering Van Bedrijven Weten (VBW)'. Deze raadsbrief was een vervolg op de eerdere eindrapportage pilot ‘Van Bedrijven Weten’. De term ‘Van Bedrijven Weten’ (VBW) is inmiddels intern structureel ingebed onder de naam ‘Ondernemersdienstverlening’.
Zoals afgesproken met de gemeenteraad informeren wij u jaarlijks over de activiteiten die geïmplementeerd zijn in het kader van Ondernemersdienstverlening, de resultaten uit deze acties en de wijze waarop dit bijdraagt aan de dienstverlening naar de ondernemers in onze stad.

Wij kijken voortdurend naar de wijze waarop we dienstverlening kunnen versterken ten behoeve van de Arnhemse ondernemers. We zoeken hierbij, waar mogelijk, de aansluiting bij verdere ontwikkeling en professionalisering van de dienstverlening en wat hiervoor nodig is in de organisatie. In dat kader is met Ondernemersdienstverlening ook aansluiting gezocht bij de Dienstverleningsvisie Arnhem 2025-2030, welke momenteel wordt opgesteld.

Met deze rapportage doen wij de volgende motie af:

Motie 24M144 Document Arnhem - motie 'Bezuinigen op regeldruk Arnhemse (mkb-)ondernemers' (24M144) van de fractie VVD - iBabs Publieksportaal

In deze rapportage nemen wij u in vijf hoofdthema’s mee in acties die in gang zijn gezet voor een optimale ondernemersdienstverlening, te weten:

1. Behandelen van ondernemersvraagstukken (Interne en externe samenwerking)

2. Bereikbaarheid en zichtbaarheid (Contact en afstemming tussen ondernemers en de gemeente Arnhem)

3. Netwerken (Bijeenkomsten met en voor ondernemers)

4. Organisatie en cultuur (Blijven zoeken naar verbetering)

5. Toelichting op afdoen motie 24M144 ‘Bezuinigen op regeldruk Arnhemse (mkb)-ondernemers.

1. **Behandelen van ondernemersvraagstukken (onder andere verder uitwerken Ondernemersplein)**
   Interne en externe samenwerking

   a. Samenwerking Kamer van Koophandel voor Ondernemersplein
   De Kamer van Koophandel (KvK) heeft Arnhem geselecteerd als een van de vijf locaties in Nederland waar zij een zogenaamd Ondernemersplein wil vestigen. Op een Ondernemersplein kan de gemeente, naast diverse andere voor ondernemers relevante partners, zich fysiek presenteren aan de ondernemers en hen laagdrempelig voorzien van informatie en advies.
   Tot nu toe is hiervoor, ondanks inspanningen vanuit de gemeente, in Arnhem nog geen passende locatie gevonden die voldoet aan de zoekopdracht van de KvK . De warme contacten worden ook in 2025 met de KvK onderhouden door onder ander gezamenlijk voor ondernemers relevante events te organiseren.

   b. Vervolg met ambassadeurs
   De doorontwikkeling van het concept Ondernemersdienstverlening vraagt om interne ambassadeurs van meerdere afdelingen en een integrale aanpak met meerdere disciplines. Deze ambassadeurs zijn bij voorkeur vertegenwoordigd in een projectteam om ook regelmatig kennis en ervaring te kunnen delen en af te stemmen wat nodig is om de dienstverlening verder te verbeteren. Dit draagt ook bij aan de bewustwording dat dienstverlening van iedereen bij de gemeente is.

   Hier ligt een nadrukkelijke relatie naar het programma Dienstverlening dat op organisatieniveau loopt. De samenwerking tussen dit project en het project Ondernemersdienstverlening wordt in 2025 verder geïntensiveerd.

2. **Bereikbaarheid en zichtbaarheid (onder andere door blijvende aandacht voor ondernemers en hun behoeften en vraagstukken, en communiceren over de voortgang van Ondernemersdienstverlening)**
   Contact en afstemming tussen ondernemers en de gemeente Arnhem

   a. Ondernemersenquête 2024
   ‘Wat heeft Arnhem nodig om een economisch aantrekkelijke stad te zijn?’ Deze vraag stond centraal in de enquête die we in maart 2024 hebben verspreid onder Arnhemse ondernemers. Doel van de enquête is om meer inzicht te krijgen in wat Arnhemse ondernemers belangrijk vinden en dit te gebruiken om ons beleid, aanbod en ondersteuning zo goed mogelijk af te stemmen op wat ondernemend Arnhem nodig heeft. De aselecte steekproef heeft bepaald dat er 7.995 ondernemers zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. De respons op de enquête was 11,8%. De uitkomsten geven onder andere inzicht in hoe het ondernemersklimaat en de bedrijfsomgeving wordt ervaren en hoe ondernemers contact willen met de gemeente en wat ze verwachten van de dienstverlening. De uitkomsten zijn meegezonden als bijlage. Deze ondernemersenquête wordt periodiek herhaald om te meten hoe de dienstverlening naar ondernemers zich ontwikkelt.

   b. MKB- toets
   In 2019 zijn er, aansluitend op een landelijk besluit, vragen gesteld om de MKB-

toets in de gemeente Arnhem te gaan testen volgens de Pilot van MKB-Nederland en daarmee de MKB-toets ook in Arnhem te introduceren.
Een MKB-toets kan helpen om inzicht te geven in de werkbaarheid en uitvoerbaarheid van beleidsontwikkelingen die invloed hebben op ondernemers. Ook kan worden gekeken of er minder belastende alternatieven ten aanzien van de regeldruk mogelijk zijn. Over de uitkomst van de toets wordt aansluitend intern een advies uitgebracht over het wel/niet aanpassen c.q. uitvoeren van de betreffende beleidsvoornemens of regelgeving.
Voor het introduceren van de MKB-toets in Arnhem is een plan van aanpak afgerond. In 2025 wordt in Arnhem de eerste MKB-toets uitgevoerd. In afstemming met de verschillende diensten wordt bepaald aan welke beleidsontwikkeling de eerste MKB-toets zal worden gekoppeld.

c. Ondernemerspanel
Naast een ondernemersenquête (zie ook 2a) wordt een ondernemerspanel ingericht om beter op de hoogte te blijven van de wensen en behoeften van ondernemers in Arnhem. Deelnemers aan dit panel ontvangen enkele keren per jaar een e-mail met een korte vragenlijst over actuele, voor ondernemen relevante, onderwerpen binnen de gemeente.
In de ondernemersenquête zijn ondernemers gevraagd of zij via een ondernemerspanel willen meedenken. 238 ondernemers hebben te kennen gegeven dat zij interesse hebben. Op dit moment worden de laatste voorbereidingen getroffen om in februari 2025 van start te gaan met het panel over het onderwerp circulariteit. Ook Arnhemse ondernemers die niet hebben deelgenomen aan de ondernemersenquête worden dan uitgenodigd om lid te worden van het ondernemerspanel.

d. Pilot Modekwartier, ‘Focus op Dienstverlening’
Uit de ondernemersenquete (zie ook 2a) komt onder andere de behoefte van ondernemers naar voren dat de gemeente pro-actiever naar ondernemers kan reageren en zichtbaarder kan zijn. De gemeente ziet dit niet alleen als een ontwikkelbehoefte, maar ook als een ontwikkelnoodzaak. Ondernemers zijn belangrijk voor de gemeente en andersom kan de gemeente belangrijk zijn voor ondernemers. De uitdaging is uit te komen op synergie.
Om meer inzicht te verkrijgen in hoe dit bereikt kan worden is een pilot gestart in het Modekwartier. Een overzichtelijk afgebakend marktgebied met een grote groep ondernemers. Op basis van interviews met ondernemers en een ondernemersbijeenkomst in het Modekwartier is gezocht naar wat we als gemeente anders/beter kunnen doen vanuit het perspectief van de ondernemer. Onze ambitie is en blijft onveranderd: Tevreden ondernemers die zich gehoord voelen door de gemeente en goede dienstverlening ervaren, waarbij ‘nee’ ook een antwoord kan zijn. Belangrijke uitkomsten van de pilot zijn:
Samenwerking Wijkmanagers en Accountmanagers Economie (zie ook 2e)
Noodzaak van Ambassadeurs met een integrale visie in de organisatie (zie ook 1b)

e. Pilot Samenwerking Wijkmanagers en Accountmanagers Economie
Een belangrijke uitkomst uit de ondernemersenquête 2024 en de pilot ‘Focus op dienstverlening’ in het Modekwartier is de beperkte zichtbaarheid en vindbaarheid van de contactpersonen van de gemeente. Ondernemers hebben behoefte aan een proactieve houding van de gemeente richting ondernemers. Eén van de

interventies die hiervoor is uitgewerkt, is het intensiveren van de samenwerking tussen de accountmanagers voor ondernemers (Economie) en de wijkmanagers (TLO). Samen vormen zij in de wijk het aanspreekpunt voor ondernemers. Hierdoor worden de accountmanagers beter zichtbaar, vindbaar en benaderbaar. Deze pilot is gestart in het Modekwartier en in Elden/De Laar.

f. Nieuwsbrief
In december 2022 is gestart met een maandelijkse digitale nieuwsbrief voor ondernemers. In de nieuwsbrief worden relevante ontwikkelingen, interessante projecten en relevante bijeenkomsten voor ondernemers gecommuniceerd. Inmiddels is het aantal abonnees ruim 2.300.

3. Netwerken - verbinden met betrokken organisaties
Bijeenkomsten met en voor ondernemers

Met en voor ondernemers organiseren en faciliteren we als gemeente jaarlijks diverse (inhoudelijke) bijeenkomsten. Dit is ook een uitwerking waarmee we streven een zo optimaal mogelijk palet aan dienstverlening aan de ondernemers in de stad aan te bieden

a. Ondernemers Event Arnhem
Arnhem kent een grote diversiteit aan ondernemersverenigingen, businessclubs en platforms die zich allemaal inzetten voor de stad. Hierdoor is er ook een groot aanbod aan events. Dit is aanleiding geweest om samen met acht partijen de handen ineen te slaan en in september 2024 gezamenlijk het Ondernemers Event Arnhem te organiseren. Circa 400 Arnhemse ondernemers (zzp'ers, mkb'ers, grote ondernemingen) hebben masterclasses gevolgd en hebben zich tijdens het plenaire deel laten inspireren door diverse (keynote) sprekers. Daarnaast was er voldoende gelegenheid om te netwerken. Uit de gehouden enquête onder de bezoekers blijkt dat het eerste event een groot succes was. In 2025 krijgt dit event een vervolg op
9 september.

b. Dag van de Ondernemer
Op de Dag van de Ondernemer, een jaarlijks terugkerend event, bedanken we de Arnhemse ondernemers voor hun inzet en betrokkenheid. Afgelopen 3 jaar is een ontbijtbijeenkomst georganiseerd in samenwerking met diverse partijen uit de stad. In 2024 was het thema 'Goud voor Arnhemse ondernemers' en was er ook de uitreiking van de Beste Arnhemse Ondernemer 2024. Ruim 120 ondernemers waren aanwezig. Dit krijgt in 2025 weer een vervolg.

c. Ondernemerslunch met de wethouder
In 2024 is gestart met het organiseren van ondernemerslunches. Daarbij worden zes tot acht ondernemers uitgenodigd bij de wethouder. De samenstelling van deze groep varieert. Soms komen de ondernemers uit dezelfde sector, zoals bij de lunch met creatieve ondernemers gevestigd op het IPKW, de andere keer is het een gemixte groep.
In 2024 zijn drie ondernemerslunches georganiseerd en dat is ook voor 2025 de planning.

d. Directie Netwerk Arnhem
Twee keer per jaar wordt het Directie Netwerk Arnhem georganiseerd. Hiervoor wordt de top 50 grootste werkgevers uit Arnhem (bestuurder / CEO) uitgenodigd. Deze groep werkgevers ontmoet elkaar zeer beperkt. Mede daarom is het waardevol om deze groep samen te brengen. Daarnaast hebben veel van deze bedrijven raakvlakken met actuele relevante maatschappelijke opgaves. In september 2024 ontmoetten 30 genodigden elkaar bij het Sportbedrijf Arnhem om te praten over de betrokkenheid van werkgevers bij het nog onbenut potentieel in Arnhem-Oost.

e. Bezoeken van Ondernemersverenigingen en businessclubs
De accountmanagers zijn met grote regelmaat aanwezig bij bijeenkomsten van de diverse ondernemersverenigingen en businessclubs. Hiermee wordt mede invulling gegeven aan een van de belangrijkste uitkomsten van de ondernemersenquête 2024, namelijk de wens van de ondernemers dat de zichtbaarheid en bereikbaarheid (van de contactpersonen) van de gemeente verbetert. Daarnaast zijn accountmanagers aanwezig omdat zij het belangrijk vinden dat ze weten wat er leeft in de stad.

f. Extra inzet accounthouder op zzp'ers
De afgelopen jaren zijn er samen met de afdeling Werk & Inkomen en de KvK diverse wijkbijeenkomsten voor zzp'ers georganiseerd om zo in contact te komen met deze doelgroep. Daarnaast wordt er actief contact onderhouden met de diverse ondernemersverenigingen en platforms specifiek voor deze doelgroep

Vanaf 1 januari 2025 is er veel veranderd voor zzp'ers. Dat heeft alles te maken met de handhaving van de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA). Als uitkomst van een behoefte-inventarisatie tijdens de Dag van de Ondernemer op 15 november, is op 16 december, in samenwerking met externe specialisten, een (eerste) informatieavond voor zzp'ers over dit onderwerp georganiseerd. De opzet van de avond bestond uit een plenair deel met uitleg door een accountant en een jurist. Aansluitend konden de aanwezigen 1-op-1 vragen stellen. De reacties waren heel positief op dit initiatief. Overwogen wordt om tijdens het Ondernemers Event Arnhem 2025 (zie 3a) een aparte themabijeenkomst voor zzp'ers te organiseren.

g. OndernemersLab Arnhem (OLA)
In het centrum van Arnhem is in december 2024 het OndernemersLab Arnhem gestart. Op deze plek brengen we op een laagdrempelige manier (ondernemende) studenten in verbinding met (startende) ondernemers. Vraagstukken van ondernemers kunnen bij het OndernemersLab worden ingebracht, waar studenten multidisciplinair samenwerken aan een oplossing. Een combinatie tussen MBO-en HBO- studenten, die onder begeleiding van professionals, werken aan innovatieve oplossingen. Het OndernemersLab is een samenwerking tussen de HAN, Rijn IJssel, StartClub Arnhem en de gemeente Arnhem. Ook wordt samengewerkt met OndernemersLab Nijmegen.

4. Organisatie en cultuur (onder andere blijvend ondersteunen van de samenwerking in de backoffice)
Blijven zoeken naar verbetering

a. Website voor ondernemers 2025
De gemeente Arnhem krijgt in 2025 een vernieuwde website (Arnhem.nl). Onder andere wordt het technische systeem vervangen, betere en nieuwe functionaliteiten toegevoegd en de content verbeterd. De informatie voor ondernemers wordt hierbij waar nodig ook vernieuwd. Afstemming met ondernemers en diverse partners in de stad, zoals Citymarketing, moet leiden tot een zo optimaal mogelijk inrichting van de website voor ondernemers.

b. Verbinding Dienstverleningsvisie Arnhem 2025-2030
Op dit moment wordt gewerkt aan de Arnhemse visie op de gehele dienstverlening van de gemeente. Hierbij gaat het om dienstverlenende onderdelen als burgerzaken, klantenservice, maar ook werk en inkomen én ondernemersdienstverlening. Deze visie moet antwoord geven op de vraag: Wat kan een inwoner, ondernemer of instellingen eigenlijk verwachten van de gemeente Arnhem?
De doorontwikkeling van ondernemersdienstverlening loopt hier op vooruit, maar sluit ook nauw aan bij de kernwaarden die in de Arnhemse visie voorgesteld worden. De noodzaak voor een goede ondernemersdienstverlening wordt door ondernemers nadrukkelijk onderschreven. In mei 2022 is een kerngroep gestart met de doorontwikkeling van de Ondernemersdienstverlening. De kernwaarden die door deze kerngroep in 2022 zijn bepaald voor ondernemersdienstverlening zijn verwerkt bij de kernwaarden die nu voorgesteld worden in de Arnhemse dienstverleningsvisie (betrouwbaar, eigentijds, eenvoudig, duidelijk, passend en betrokken).

Deze Arnhemse dienstverleningsvisie bevindt zich in een afrondende fase en zal daarna worden voorgelegd aan uw raad. In de uitvoering zal nadrukkelijk aandacht zijn voor de verbinding tussen beide trajecten en de stappen die binnen ondernemersdienstverlening reeds plaats hebben gevonden. De verwachting is dat beide trajecten elkaar gaan versterken op deze wijze en samen een integrale aanpak vormen voor de totale dienstverlening in Arnhem

5. Toelichting op afdoen motie 24M144 Document Arnhem - motie 'Bezuinigen op regeldruk Arnhemse (mkb-)ondernemers' (24M144) van de fractie VVD - iBabs Publieksportaal

Onderstaand is per actiepunt, zoals benoemd in de motie, geduid hoe invulling zal worden gegeven aan de uitwerking.

1. Open staan blijven voor voorstellen van ondernemers om overbodige regels te schrappen;
Dit punt wordt al op diverse manieren geïmplementeerd.
Een voorbeeld hiervan is hoe er samen met ondernemers(verenigingen) de aanpak Energienoodfonds is beoordeeld en aansluitend is opgezet. Maar ook hoe samen met de stad een economische agenda wordt opgesteld en vervolgens jaarlijks een uitvoeringsagenda wordt vastgesteld

2. Te streven naar eenvoudigere of minder arbeidsintensieve procedures, zoals bijvoorbeeld in het verleden de flitsvergunning (ODRA, 2017) of de werkwijze

volgens het Manifest Horecaondernemer van Morgen (tijdelijke horeca-vergunning, 2014). Dit kan door standaardisering van voorschriften en leidt als het goed is tot minder inspanning voor ondernemer en ambtelijke organisatie;
Het inzetten van een zgn. flitsvergunning is tijdelijk gepauzeerd geweest, met name om de nieuwe omgevingswet en de impact daarvan op kleinere bouwprojecten goed te kunnen beoordelen. De flitsvergunning wordt naar verwachting begin februari door de afdeling vergunning/handhaving opnieuw op de website geplaatst en wordt daarmee beschikbaar voor ondernemer.
Ook door processen te digitaliseren, een proces wat momenteel veel inspanning op wordt geleverd, zal de efficiëntie van onze dienstverlening aanzienlijk verbeteren.

Tevens wordt, in het kader van verbeteren van dienstverlening, in februari 2025 een zgn. Opgavetafel[1] ingezet om de interne afhandeling van vragen van ondernemers te kunnen versnellen

3. Te verkennen hoe kleine wijzigingen van bestaande vergunningen zonder nieuw vergunningtraject mogelijk gemaakt kunnen worden;
Contact met de ODRA en de afdeling Vergunning & Handhaving heeft duidelijk gemaakt dat hieraan een vervolg aan wordt gegeven.
Een praktische uitwerking is ook de vernieuwde inzet van de zgn. flitsvergunning (zoals omschreven bij 5.2).

4. In het bijzonder aandacht te hebben voor regels en procedures die duurzame innovaties of milieuvriendelijke startups in de weg kunnen zitten;
De gemeente heeft hier aandacht voor zoals via onze subsidie aan Stichting Connectr en de actielijnen voor de (regionale) ambitie om een Europese 'hotspot' te worden voor decentrale duurzame energie-innovaties. Via Connectr kunnen ondernemers bijvoorbeeld gebruik maken van het Energy Demofield op IPKW en van vouchers om praktijkdemonstraties voor te bereiden. Daarmee kunnen ze sneller de brandveiligheid en vergunbaarheid van praktijktoepassingen onderzoeken, verbeteren en aantonen. Maar ook via team circulariteit /klimaat adaptatie leggen we als gemeente verbindingen tussen partijen om concrete oplossingen mogelijk te maken.

5. Voorstellen voor bovengenoemde aanpassingen van procedures voor te leggen aan ondernemers(organisaties), alvorens ze vast te stellen of aan de raad voor te stellen;
Voor het opstellen van een zgn. MKB-toets (zie ook 2b) is een plan van aanpak geschreven.
Het doel van een MKB-toets is om vroegtijdig ondernemers te betrekken bij beleidsontwikkelingen die invloed hebben op ondernemers om daarmee onnodige regeldruk te voorkomen, 'beter gedragen' regels en beleid te verkrijgen die afgestemd zijn op de praktijk van ondernemers. Aan de hand van de informatie uit deze bijeenkomst (de MKB-toets) wordt aansluitend intern een advies

[1] *Bij een Opgavetafel wordt er vanuit verschillende perspectieven, met collega's uit diverse afdelingen/clusters naar een vraagstuk gekeken. Bij dit overleg sluit altijd iemand aan die, indien nodig, kan zorgen dat de conclusies ook doorwerken in de organisatie.*

uitgebracht over het wel/niet aanpassen c.q. uitvoeren van de betreffende beleidsvoornemens of regelgeving.

6. Deze denkwijze ook mee te nemen bij toekomstige nieuwe regels die ondernemers raken.
   Boven beschreven (geplande) uitvoering van de diverse actiepunten zal moeten worden ingebed in de organisatie

Vervolg

Een combinatie van bereikbaarheid, aanwezigheid, zichtbaarheid en regelmatige afstemming vanuit de gemeente naar ondernemers en omgekeerd in combinatie met interne en externe samenwerking zal leiden tot een verbetering van de Ondernemersdienstverlening. Middels deze rapportage hebben we u geïnformeerd over de voortgang. Daarnaast blijven we ook in 2025 doorgaan met het zoeken naar manieren waarop we de dienstverlening verder kunnen versterken.

Samenvatting Ondernemersenquête 2024

In het voorjaar 2024 is een enquête uitgezet bij Arnhemse ondernemers.

Centrale vraag bij deze enquête was: “Wat heeft Arnhem nodig om een aantrekkelijke stad te zijn”.

Onderzoeksopzet

Bedrijven hebben per post een brief ontvangen met daarin een unieke inlogcode voor de enquête. Na twee weken is er een herinneringsbrief verstuurd. Daarnaast was er een open link naar de enquête. Deze is via (sociale) media verspreid. De enquête stond open tussen 26 maart en 21 april 2024.

Selectie ondernemers

In totaal zijn er 7.995 ondernemingen uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Deelnemers zijn benaderd o.b.v. een KvK-adressenbestand met alle ingeschreven bedrijfsvestigingen in Arnhem waarvan het aantal werkzame personen bekend is.
Bedrijven met één werkzaam persoon zijn als zzp geclassificeerd. Dit waren 15.048 bedrijven en hiervan is een aselecte steekproef genomen van 4.750 bedrijven.
Bedrijven met meer dan één werkzaam persoon zijn geclassificeerd als mkb/grote bedrijven.
Bedrijven in **de non-profitsector werden uitgesloten**. Hierdoor bleven er 3.245 bedrijven over en zij zijn allen uitgenodigd om deel te nemen.

Respons

Na opschoning (van niet-voltooide enquêtes) hebben er:
In **totaal** 809 ondernemers meegedaan aan het onderzoek. Dit betekent een netto respons van 11,8%.
428 **zzp’ers**; Dit betekent een netto respons van 9,0%
en 381 **bedrijven met meer dan één werkzaam persoon** geclassificeerd als mkb/grote bedrijven de enquête ingevuld.

Terugkoppeling

In **totaal** 809 ondernemers meegedaan aan het onderzoek
148 ondernemers (18%) willen graag in contact komen met de accounthouder
239 ondernemers (29%) willen deelnemen aan het Ondernemerspanel
376 ondernemers (46%) willen graag inzicht in de uitkomsten van het onderzoek

Weging

Op basis van een KvK-adressenbestand is de populatie per sector en bedrijfsgrootte (zzp, niet-zzp) vastgesteld. De respondenten zijn o.b.v. deze kenmerken gewogen.

De antwoorden zijn door middel van weging naar bedrijfsgrootte en sector representatief gemaakt. De rapportage toont het gewogen aantal deelnemers, tenzij anders aangegeven.

Onderwerpen

In de enquête zijn de volgende onderwerpen uitgevraagd:

1. Contact met de gemeente
2. Dienstverlening van de gemeente

3. Economische agenda
4. Ondernemersklimaat
5. Arnhem als vestigingslocatie
6. Bedrijfsomgeving
7. Samenwerking en netwerk
8. Netwerk

De uitkomst op deze onderwerpen vanuit de respons op de enquête worden hieronder toegelicht:

1. Contact met de gemeente

- Ondernemers gebruiken de **websites** en de **telefoonnummers** het vaakst (zowel algemene website/nummer als voor ondernemers).
  MKB resp. 50% en 20/14%,
  ZZP resp. 35% en 11/6%)

- De helft (50%) van de zzp'ers heeft **nooit contact** met de gemeente
  Bij het MKB betreft dit 27%!
  De behoefte aan contact met de gemeente is dan ook kleiner bij zzp'ers dan bij mkb/grote bedrijven.

- Over de **communicatiekanalen** en de deelaspecten van de communicatie is men neutraal tot (zeer) tevreden.

  Over de duidelijkheid **waar men met vragen terecht** kan
  en de **snelheid waarmee vragen worden beantwoord** is men het minst tevreden; hier ligt ruimte voor verbetering.

- Zzp'ers krijgen graag informatie via de e-mail, een nieuwsbrief of de website.
  Als zij **zelf contact willen** met de gemeente, doen ze dat graag via
  een vast aanspreekpunt (24%)
  of het ondernemersloket (19%).

- Mkb/grote bedrijven krijgen ook graag informatie via de e-mail, een nieuwsbrief of de website.
  Vragen willen zij graag per e-mail regelen, via
  een vast aanspreekpunt (39%)
  of een accountmanager (25%).

- Suggesties over hoe de gemeente de communicatie kan verbeteren zijn:
  * wat **(pro-)actiever** naar ondernemers reageren (meer **zichtbaarheid**),
  * meer duidelijkheid of een centraal punt waar men naartoe kan voor contact met de gemeente (bijv. **duidelijkere** website)
  * en een **meer persoonlijke benadering** (bijv. bij uitleg van besluiten, maar ook direct/persoonlijk contact middels een accounthouder).

- Als het gaat om vanuit de gemeente ondernemers **te informeren,**
  dan is e-mail de beste manier (al dan niet via een nieuwsbrief).

- Over **contact via het algemene telefoonnummer** is met het vaakst (zeer) ontevreden (16%);

Via het telefoonnummer voor ondernemers gaat beter (slechts 5% (zeer) ontevreden).

2. Dienstverlening van de gemeente

- De meeste interesse (53%) is er in ondersteuning bij het **subsidieaanbod**.

- Daarnaast is onder **zzp'ers** interesse in ondersteuning bij **verduurzaming** (29%).
- Onder mkb/grote bedrijven is er de meeste interesse in ondersteuning bij de **uitbereiding/verplaatsing** van de onderneming (46%) en circulair ondernemerschap (43%).

- Zzp'ers zijn daarnaast ook het vaakst geïnteresseerd in een website die speciaal is ingericht voor zzp'ers.

3. Economische agenda

Gemeente Arnhem stelt jaarlijks samen met ondernemers de Economische Agenda op. Hier staan actiepunten in waarmee we aan de slag gaan. Er zijn 5 hoofdthema's: 'energie', 'aantrekkelijke stad', 'human capital', 'werklocaties' en 'verbindingen'. We zijn benieuwd naar welke thema's u belangrijk vindt.

- Ondernemers willen het liefst dat zaken **die direct invloed hebben op de onderneming** op de economische agenda staan. Denk aan:
  *het geven van juiste, tijdige informatie over (weg)werkzaamheden (83%),
  *een veilige bedrijfsomgeving (83%).
  *Maar ook het verminderen van de regeldruk voor ondernemers (76%)
  *en het vooraf afstemming over nieuwe plannen/ beleid (80%).

  30% van de respondenten heeft aangegeven deel te willen nemen aan een panel waardoor we als gemeente beter op de hoogte blijven van de wensen en behoeften van ondernemers in Arnhem.

- Minder belangrijk vinden zij
  *het benadrukken van Arnhem als stad van de energietransitie (39%),
  *het bevorderen van de samenwerking met de creatieve sector (41%)
  *of met de Duitse regio (42%).

  Slechts 39% van de respondenten vindt het benadrukken van Arnhem als stad van de energietransitie belangrijk

- Ondernemers zien Arnhem het liefst gepositioneerd als fijne stad om in te **wonen (84%) en te werken (80%)**, gevolgd door fijne stad om te studeren (73%).

4. Ondernemersklimaat

Hiermee bedoelen we de (belangrijke) voorwaarden voor bedrijven om in Arnhem te ondernemen. V22. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen

- Het grootste deel van de ondernemers (70%) vindt Arnhem een fijne stad om in te **wonen en leven**.

  Opvallend is dat circa een kwart (26%) vindt dat er voldoende **aanbod is van vestigingsplaatsen** in Arnhem, maar een even grote groep (23%) vindt het juist onvoldoende.
  Mogelijk is dit afhankelijk van het type bedrijf of diensten dat men levert (of de latente behoefte)

- Men is verdeeld over de vraag of het ondernemersklimaat is verbeterd of verslechterd in de afgelopen drie jaar.
  *Ruim de helft (54%) van de ondernemers vindt dat het **gelijk** is gebleven,
  *ongeveer een derde (35%) vindt dat het is **verslechterd**
  *en tien procent (10%) vindt dat het is **verbeterd.**

- Ondernemers wijzen **geen eenduidige reden** aan voor de verbetering dan wel verslechtering. Mogelijk hangt dit af van de sector en markt waarin men actief is.

5. Arnhem als vestigingslocatie

- Voor de helft van mkb/grote bedrijven (51%) is het **belangrijk om in Arnhem gevestigd te zijn;**
  Voor 38% van de zzp'ers is dit belangrijk. Zzp'ers werken voornamelijk vanuit huis, op wisselende externe locaties, zoals bij de klant of opdrachtgever.

- De locatie van de klantenkring, centrale ligging van Arnhem en het digitaal kunnen werken, maakt dat het wel of niet belangrijk is om in Arnhem gevestigd te zijn.

- Het grootste deel (53%) mkb/grote bedrijven verwacht de komende drie jaar **geen verandering** in de bedrijfslocatie.
  28% verwacht in de komende drie jaar **wel een verandering** in de huisvestiging. (Verbouwing, uitbreiding, inkrimping of verhuizing)

6. Bedrijfsomgeving

- Over het algemeen is de **bereikbaarheid** in orde fiets (87%), ov (68%) en auto (70%).
  Voor vrachtverkeer zijn de bedrijven minder vaak goed bereikbaar (42%).
  Wel is parkeren een aandachtspunt: hierover zijn ondernemers niet altijd even tevreden.

- De capaciteit van het stroomnet ervaart men als goed; de beschikbaarheid van laadpalen vindt men vaker niet goed (genoeg).
- Ook over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte is men minder vaak tevreden. Het gaat hierbij onder andere om de uitstraling van de openbare ruimte: het onderhoud van het groen, afval en slechte wegen.
- Hoewel men vaak niet goed weet hoe de handhaving en cameratoezicht zijn, ervaart men de bedrijfsomgeving wel als veilig. Wel ziet men graag meer handhaving, vooral op: overlast door daklozen en hangjongeren, maximumsnelheden, fout parkeren en drugs dealen.

7. Samenwerking en netwerk

- Er wordt samengewerkt met andere Arnhemse ondernemers.
  MKB-ers met name met:
    - andere ondernemingen die aanvullend zijn (45%),
      met zzp'ers (41%)
      en kennisinstellingen (35%).
    - En hebben ook **interesse** in samenwerking met
      ondernemingen uit de creatieve sector/ innovatie (20%),
      met startende bedrijven (18%);
      en met kennisinstellingen (18%)
    - 50% of meer is **niet geïnteresseerd** in samenwerking met anderen

  Zzp'ers vooral met:
    - andere zzp'ers (44%)
      en startende ondernemingen (40%).
    - En hebben ook **interesse** in samenwerking met
      met andere bedrijven (niet zzp, niet startend) 34%.
      29% met startende ondernemingen,
      26% met andere zzp'ers (indien zij dat nu nog niet doen).
    - 30% of meer is **niet geïnteresseerd** in samenwerking met anderen

8. Netwerk

- Slechts 18% van der respondenten is lid van een ondernemersvereniging
- Gevraagd naar van welk netwerk men lid is, worden OKA, StAB en Vitesse Business Club het vaakst genoemd.
- Opvallend is dat het percentage **zzp'ers (11%)** dat lid is van een ondernemersnetwerk lager ligt dan onder **mkb/grote bedrijven .**
- De belangrijkste redenen om geen lid te zijn, zijn:
  * geen meerwaarde zien,
  * men (met name zzp'ers) is er onvoldoende mee bekend,
  * of men heeft geen tijd.
- Redenen om niet lid te zijn van een Arnhems netwerk, betekent niet dat men nergens lid van is; soms is men wel lid van landelijke of beroepsnetwerken.

Inspreken Dienstverleningsvisie 2025-2030

Mijn naam is Tinka Chabot en ik spreek hier in n.a.v. de dienstverleningsvisie 2025-2030 die door u wellicht vanavond goedgekeurd gaat worden.

Even over de inhoud van deze visie. Niemand kan hier echt op tegen zijn, lijkt mij. Gemeenschapsgelden moeten altijd zorgvuldig, efficiënt en ten algemene nutte ingezet worden. Daarbij is het vertrouwen van alle belanghebbenden in de overheid, zoals u terecht stelt, essentieel. Het vertrouwen komt nl. te voet en gaat te paard en die kunnen verdomd hard rennen.

De goede bedoelingen druipen van deze visie af. Maar er is verder geen enkele inhoudelijke uitwerking in opgenomen. In dit stuk van slechts 10 pagina's tekst word je om de oren geslagen met meer dan 45 keer de term: inwoners, ondernemers en instellingen. Dat en het ontbreken van enige diepgang en de herhaling van zetten gaat op een gegeven moment ontzettend irriteren. Waar gaat dit over?

Als er nu géén vertrouwen is, hoe ga je dan, als overheidsapparaat, dat vertrouwen wekken? Ik hoorde een ambtenaar een keer bij een aanvraag voor een vrij simpele verbouwing in een buurtwinkeltje zeggen: ach, die ondernemers hebben geld zat! Of de ODRA die er een handje van heeft **standaard** aan te geven dat aanvragen niet compleet zijn, zodat er standaard minimaal 6 weken uitstel volgt. Alsof het geld als manna uit de hemel komt vallen. Het voornemen deze gangbare mentaliteit te willen veranderen is prachtig, maar richting te geven hoe dat bereikt zou kunnen worden ontbreekt in deze visie en dat is een gemiste kans.

Zolang het besef én de wil ontbreekt om binnen het gemeentelijk apparaat en bij de politieke besluitvorming zaken grondig aan te pakken, is deze nota verspilde energie. Ik noem voor de vuist weg een aantal punten waarvan ik het jammer vind dat deze niet in de visie terug te vinden zijn.

1. Pak de mentaliteit van wantrouwen richting de burgers aan. Zoals de waard is.. enz. Het feit dat er zes kernwaarden voor de verbetering van de dienstverlening benoemd moeten worden, geeft de aanwezigheid van dat wantrouwen haarscherp aan. Die zes waarden zou namelijk een vanzelfsprekendheid moeten zijn. Betrouwbaarheid, toegankelijkheid en betrokkenheid: als het bij deze 3 kernwaarden al mis zit, dan kan dat alleen veranderen als de ambtelijke organisatie grondig wordt hervormd. Regel dat er mechanismes binnen de diensten ontstaan, zodat deze 3 kernwaarden geborgd worden en zorg dat iedereen die daar **niet** aan wil voldoen, vervangen wordt door iemand die deze waarden **wel** als uitgangspunt neemt. De visie geeft, behalve goede voornemens, geen enkel inzicht of idee hoe deze mentaliteitsverandering binnen de gemeentelijke organisatie tot stand kan worden gebracht. Als deze mentaliteitsverandering niet kan worden gerealiseerd, dan is die 2 ton weggegooid geld.

2. Zorg ervoor dat er, binnen de gemeentelijke diensten, kennis van zaken aanwezig is. Op dit moment is Arnhem voor een groot deel een regie-organisatie. Als het bij een vraag inhoudelijk wordt of als de burger meer inhoudelijke kennis heeft, dan gaat het maar al te vaak direct mis door kennisgebrek bij de desbetreffende ambtenaren. Er wordt meteen blufpoker gespeeld en gedreigd met juridische stappen.
De zes kernwaarden mogen, nee moeten, dus eigenlijk uitgebreid worden met een 7e punt: namelijk kennis van zaken.

3. Ook de politiek heeft een grote verantwoordelijkheid. Houd het, bij nieuwe regeltjes bedenken, kort en zakelijk. Vermijd allerlei symboolpolitiek en hobbyisme die in de praktijk niets opleveren, maar de burger wel frustreren, op hoge kosten jaagt en waarvan het nut of effect vaak niet te zien of uit te leggen is. Heb ook de moed dit soort symbool-wetgeving en tegenstrijdige regelgeving af te schaffen. M.a.w.: ga met een stofkam door de regelgeving. Ook dat scheelt veel belasting van het ambtelijke apparaat en dus gemeenschapsgeld. Luister naar mensen uit de praktijk die verstand van zaken hebben in plaats van je als bestuur in je eigen denkbeeldige gelijk of principe in te graven en onzinnige, kostbare oplossingen te bedenken die na korte tijd weer, tegen hoge kosten, ongedaan gemaakt moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan het lassen en weer losslijpen van de restafvalcontainers, wat een godsvermogen moet hebben gekost.
Hou je als gemeente strak aan gemaakte afspraken en hou er geen dubbele agenda's op na. Hou burgers niet aan het lijntje, ook niet bij kleinere issues. Dat soort veelvoorkomende praktijken zijn dodelijk voor je geloofwaardigheid en hiervan zijn legio voorbeelden te geven. Hou vooral strak toezicht op basis van deze 6, of liever 7, kernwaarden, ook daar waar de gemeente verantwoordelijk is voor zaken die bovengemeentelijk zijn georganiseerd, zoals bij de ODRA. Daar heeft de burger op dit moment echt het nakijken en is van het zich houden aan die 6 kernwaarden zelfs geen begin van een begin.

Ik woon zelf in de binnenstad, in een zeer hoog-dynamische omgeving, en heb in het verre en recente verleden met veel diverse ambtenaren en wethouders te maken gehad. Dat leverde vooral frustratie op, omdat ze hun zaakjes qua kennis niet op orde hadden, afspraken niet werden nagekomen en uit een gevoel van onaantastbaarheid soms obstructie werd gepleegd en incidenteel zelfs keihard werd gelogen.

En ja, bij mij is het wantrouwen ook groot. Hoe ga je dat als raad veranderen en vooral zorgdragen dat deze 6 (of 7) kernwaarden uit de visie als leidraad voor het overheidshandelen gaan gelden?

Ik ben heel benieuwd of het u d.m.v. deze visie gaat lukken om het vertrouwen in de overheid terug te krijgen. Voor mij moet er, in ieder geval, nog heel veel water door de Rijn stromen.

Om met mijn naam en hoedanigheid van vandaag te beginnen: Ik heet Christiaan Zevenbergen en vertegenwoordig hier als vicevoorzitter van City Centrum Arnhem de ondernemers van de binnenstad.
Om deze inspreekbeurt goed voor te bereiden heb ik me ook met andere binnenstad organisaties verstaan, met name met de Ondernemersvereniging Korenmarkt, die ik met een zekere regelmaat adviseer en met het Platform Binnenstad Arnhem, beter bekend als het PBA.

Min of meer toevallig zag ik met dank aan de griffie een week geleden, dat vanavond de dienstverleningsvisie op de agenda stond en er ingesproken kon worden.
De visie is duidelijk en lijkt me niet alleen een goede aanvulling aan de bestaande dienstverlening maar ook en vooral behoorlijk noodzakelijk.

Wat mij verbaasde was, dat ik aan het bestaan van het programma Van Bedrijven Weten geen actieve herinnering had. Ook daarin heb ik me de afgelopen dagen ingelezen. Ook hiervan kan ik alleen maar zeggen: ziet er prima uit.
Navraag bij verschillende hoogwaardigheidsbeklеders in de binnenstad liet zien, dat ook daar zonder uitzondering niemand van het bestaan Van Bedrijven Weten afwist.

Het CCA is begonnen met het opzetten van een BIZ, een bedrijven-inversteringszone, zoals die al voor het Korenkwartier en voor de vastgoedeigenaren in de binnenstad bestaan.
Zo'n BIZ heeft natuurlijk doelstellingen.
Wij hebben over onze doelstellingen nagedacht en vergaderd. Op nummer 1 staat bij ons BIZ project een Vraagbaak. Wij willen een eerste aanlooppunt zijn voor de deelnemers aan de BIZ, die vragen hebben. Wij hebben daarvoor een behoefte gesignaleerd.
Door de onverwachte kennis van Van Bedrijven Weten lijkt het erop dat we in een gat springen, wat al voor een groot gedeelte is gevuld.

Over redenen en oorzaken van ons gebrek aan kennis over Van Bedrijven Weten ga ik niet in. Heeft ook geen zin.
Wel lijkt het ons zinvol, dat we -indien mogelijk en gewenst natuurlijk- als grootste werkgever in de stad in de uitvoeringsfase betrokken worden. Van onze kant bestaat daaraan een grote en hopelijk begrijpelijke behoefte.

Datum 12-03-2025

Inspreken Visie dienstverlening

Waar werden we blij van worden als adviesraad W& I is dat een goed leesbaar beleidsstuk is, precies lang genoeg en alles zit erin..

Het voorwoord geeft direct een kern aan en dat is dat men inderdaad *geen keuze heeft in wie hun gemeente is* want als je er eenmaal woont dan heb je het ermee te doen.

Die *erkenning* geeft ook direct de positie aan van iets wat niemand leuk vind, *macht en onmacht*. Ben heel blij dat de wethouder dit juist benoemt omdat leren en ontwikkelen alleen kan als we juist iets bespreekbaar maken en erkennen. Met het bewustzijn van machtsverhoudingen die er gewoon feitelijk zijn kan er oog zijn voor oog voor fouten , oog voor rollen die men heeft, en de impact die dit kan hebben.

Een ander kernpunt wat de *wethouder van Geijn* (nogmaals met dank)benoemt is het belang van *goede dienstverlening voor het vertrouwen in de gemeente*. Daarin vertrouwen als werkwoord en dus betrouwbaar handelen, prachtig kort gezegd op p. 6: doen wat je zegt en zeg wat je doet.”. consistent en transparant, toegankelijk en soepel dit wordt later in punten 1 tot en 8 verder uitgewerkt

In de uitwerking komt bij betrouwbaar (doe wat je zegt) , eigentijds (digitaal en AI chatbot) , toegankelijkheid (communicatie en taal) , duidelijkheid (duidelijke processen) , passend aansluiten bij behoefte*) , betrokken en randvoorwaarden die bijdragen tot het goed implementeren en uitvoeren van deze visie in de dienstverlening die hieruit voort gaat komen.

De Aandacht punten met name die wij graag willen benoemen: t.a.v digitalisering, AI, chatbots .

- ***Aansprakelijkheid voor koppeling van gegevens en keuzevrijheid en opt out/keuze voor wie dit niet wilt hiermee doelen we op de vergaande technologische ontwikkeling*** en koppelingen van data. Voor wie zoekt houden de waarschuwingen hieromtrent niet op, ze zijn legio , lokaal, nationaal en internationaal. En zeer terecht, de koppelingen van gegevens wat oh zo handig lijkt is ook voor de grootse corporate spelers in de technologische revolutie heel interessant, dat is zacht uitgedrukt, het is : het nieuwe goud, of de nieuwe olie ”zoals men het noemt. Een groot nadeel is dat velen van deze speler rijker , machtiger zijn dan landen en zich gedragen als “corporate states” , ze zijn aan niemand verantwoording schuldig, maar begeven zich wel op het toneel van volksvertegenwoordiging en politiek. Dat maakt dat overheden een enorm risico met tech ontwikkelingen, nemen en dragen voor de bevolking .

- Het gemak van de een wordt gemakkelijk letterlijk het einde van het leven van de ander, en die ander is jouw medemens. Menig bestuurder heeft zich bij pilot van gemakkelijk in te vullen data achter de oren gekrabd omdat het veel ingewikkelder bleek dan aanvankelijk gedacht en mensen gemakkelijk fouten maken en essentiële detail niet in kunnen vullen, en dus vast lopen.

  Dus daarbij roept dit vragen op:

  1. Kan een burger een *opt out* /keuze krijgen, dit moet tot de mogelijkheden behoren en hoe geef je dit vorm of betekent dit dat iemand volledig wordt uitgesloten van de samenlevingen?
     Dat alles kan wil nog niet zeggen dat alles ook moet!
  2. welke *keuzes* zijn en welke keuzes kun en mag je maken als burgers , welke opties zijn er (spreektaal: kan niet ligt op het kerkhof en wil niet ligt er naast),
  3. wie kan de burger *aansprakelijk stellen in de gemeente* immers de burger kan moeilijk in diens eentje de weg naar Den Haag betreden; en hoe dan met welke hulp.
  4. Uit opgetelde studies blijkt *de kloof digitaal niet digitaal* veel groter en veel omvangrijker dit omdat men rekent per doelgroep en niet in het totaal
  5. Wees je bewust de van *Inconsistenties* die er nu zijn waarbij het ene deel online staat en andere stukken alleen per post worden verstuurd (beslissingen bijvoorbeeld) waardoor burgers het overzicht uit het oog verliezen met vergaande negatieve consequenties bij bewijsbaarheid
  6. Gepersonaliseerde diensten aanbieden mooi , maar let op , *wie leest er allemaal mee* (AI, chatbots) ?!
  7. Het programma digitale overheid klinkt mooi, maar nemen ze dan alle waarschuwingen wel serieus ? En wat kan en wil de Gemeente Arnhem.
     Toelichting : Verdergaande *digitalisering k*ent velen negatieve consequenties zoals: de *impact op ons leefmilieu* in de breedste zin van het woord: bijvoorbeeld, data center gebruiken te veel water, negatieve impact van straling op alle soorten incl. de mens. Het gevaar van schijnrealiteit waar de koppelingen via algoritmen, en *bijvoorbeeld impact op mens en samenleving*: gezichtsherkenning waardoor criminalisering van onschuldige burgers , de online oplichting ligt overtreffende trap veel hoger dan fysieke oplichting en met de meest *levensbedreigende consequenties*, maar geeft ook onderlinge problematiek voor overheden, waarbij men chantabel kan worden. Denk ook aan de kostbare zeer vervuilende schadelijke , mass surveillance, waar o.a. *Bart de Koning, onderzoeksjournalist transperancy international*, voor waarschuwt in zijn boek :*Vriendjes Politiek, hoofdstuk 10* waarin hij uitgebreid ingaat op de gevaren van surveillance op bestuur en bevolking : “p. 274 “de ondermijning komt van boven, door misbruik van vertrouwen en er is een direct verband tussenvertrouwen en welvaart ”(in NL vertrouwen mensen overheden en deskundigen, experts) en hij wijst op de monopolie positie van de overheid. Daarbij waarschuwt hij voor het doordringen van Äl Capone in de bovenwereld en kijkt met scepsis naar integriteit . Ook verwijst hij naar de film “Minority Report” waarbij profielen voor individuen vooraf konden worden opgesteld, dit kan nu ook maar met het effect dat elke samenleving en individu systematisch onveilig word. En niet alles gebeurt met goede bedoelingen, dat gezegd en ons bewust van kunnen we wel het gesprek voeren en toelaten. Als we echter de kritische stem smoren is er geen debat meer.

Een andere aanrader voor meer kennis , buitenland is expert controversieel, maar wel zeer deskundig Whitney Webb , zij heeft het dan met name over de synergie tussen financiële, technologische ontwikkelingen gekoppeld aan ogenschijnlijke simpele zeer persoonlijke en privacy gevoelige data (zoals bij CBDC ooit het pan was maar wat het parlement heeft afgewezen waar geen draagvlak voor is) .

Nog een aantal andere aandachtpunten:

- Begrijpelijke diensten niet alleen in taalgebruik maar communicatie in brede zin, dus welke middelen zet je in en hoe verloopt de feedback loop ? En weet iedereen die te vinden en zo niet is dit een probleem?
- Bij Dienstverlening blijft het *mensen werk* , zeker nu de focus van inclusie bestaat uit velen verschillende doelgroepen., blijft "maatwerk" nodig . Dus passend betekent dat persoonlijke aanspreekpunten blijven en dit moet ook om *weef fouten* te kunnen blijven signaleren maar ook omdat de behoefte er is , we zijn mens en sociaal
- Hoe *organiseer je de feedback , *manage je verwachtingen*. Door direct of indirect terug vragen? Leer mensen goed te luisteren en door te vragen. Zet juist die mensen die communicatief vaardig zijn op de front office , en degene die beter zijn achter de schermen op een online functie. Vakbekwaam betekent namelijk niet dat je overal goed in bent maar dat je goed bent in wat bij jou past.
- *Integriteit* is breed concept, zorg voor interne alsmede externe *definiëring*
- Tip maak een executive *summary van alle 8 highlights* zie bijlage 1, en 2 waarin ook nog een aantal links te vinden zijn voor wie meer wilt lezen over technologische ontwikkelingen en de risico's

Slot opmerking

Wat ons tot slot brengt bij wat voor ons geld als de kern van ons bestaan, wie zijn wij , mens en medemens, want daar begint alles. Vroeger zeiden oude wijze mensen "wat jij niet wilt dat jou geschiedt , doe dit ook een ander niet". Lijkt zo vanzelfsprekend, maar toch blijft *empathie* voelen en hebben voor de andere, de medemens, een werkwoord. Iets waar we aan moeten blijven werken, en daarom is *een visie* als deze belangrijk. Met het pleidooi de visie ook te gaan *doorleven*.

Graag willen wij de Gemeente feliciteren en veel succes wensen al betekent dat ook benoemen wat waar wij aarzelend tegenover staan. En in dit laatste geval zeggen we , let op *digitalisering* , AI en Bots, bij twijfel niet doen en blijf keuze bieden, niet alles wat kan moet en bedenk dat het niet de eerste keer is dat wij als mens ergens in de geschiedenis moeten toegeven dat we t.a.v. voortschrijdende inzicht verkeerde keuzes hebben gemaakt. Laten we de goede keuzes samen blijven maken. Nogmaals succes!

Nanda Bakker voorzitter adviesraad Werk en inkomen Gemeente Arnhem

Bijlage 1 Tip executive Summary :Voorbeelden van het begrijpen waar de inwoners staat als inwoners binnen een gemeente

Voorwoord

"Inwoners hebben geen keuze in wie hun gemeente is. Als inwoner ben je voor belangrijke zaken zoals vergunningen, rijbewijzen of een geboorteaangifte afhankelijk van de gemeente. Dit maakt het des te belangrijker dat onze dienstverlening soepel en toegankelijk is. Goede dienstverlening is namelijk niet alleen praktisch, maar ook essentieel voor het vertrouwen dat inwoners in hun gemeente hebben. Wanneer inwoners ervaren dat hun gemeente hen serieus neemt en meedenkt, voelen zij zich gehoord en gewaardeerd. Dit versterkt de relatie en vergroot het vertrouwen in ons als overheid." Wethouder Maurits van Geijn

1. **Inleiding**
   "Inwoners, ondernemers en instellingen mogen verwachten dat de dienstverlening van de gemeente betrouwbaar, eigentijds, toegankelijk, duidelijk, passend en betrokken is".
2. **Betrouwbaar**
   "de dienstverlening van de gemeente Arnhem moet betrouwbaar zijn voor alle inwoners, ondernemers en instellingen. Een betrouwbare dienstverlening zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers vertrouwen hebben in de overheid en haar besluitvorming, wat bijdraagt aan een gevoel van zekerheid en stabiliteit. Een betrouwbare dienstverlening draagt bij aan een positieve beeldvorming van de gemeente Arnhem, wat resulteert in een hogere tevredenheid en loyaliteit van haar inwoners, ondernemers en instellingen. Vanuit een betrouwbare relatie kunnen problemen snel en adequaat worden opgelost"
3. **Eigentijd**s
   "Door de inzet van eigentijdse middelen zorgt de gemeente voor een optimaal gebruik van de diensten, services en informatie die zij te bieden heeft. Door mee te gaan met de laatste ontwikkelingen en trends op het gebied van digitalisering en technologie (zoals kunstmatige intelligentie) kan de gemeente haar inwoners beter, sneller en efficiënter van dienst zijn. Dit zorgt voor een betere beleving, een snellere afhandeling van zaken en verhoogt de tevredenheid van de inwoners, ondernemers en instellingen. Eigentijdse dienstverlening draagt dus bij aan een sterke en moderne gemeenschap waarin iedereen optimaal wordt ondersteund en gefaciliteerd"
4. **Toegankelijkheid**
   "Inwoners en ondernemers moeten op een eenvoudige manier in contact kunnen komen met de gemeente. En wanneer de gemeente andersom het contact zoekt met haar inwoners of ondernemers, moet duidelijk zijn wat er wordt gevraagd of verteld. Daarvoor is het belangrijk dat informatie begrijpelijk is. En dat iedereen, letterlijk en figuurlijk, zonder drempels terecht kan bij de gemeente"
5. **Duidelijkheid**
   "WWe vinden het belangrijk dat inwoners, ondernemers en instellingen begrijpen wat we doen en waarom we iets doen. Ook als het antwoord of resultaat niet bevredigend is voor de inwoners, ondernemer of instellingen: we maken duidelijk waarom dit toch zo is. Duidelijke communicatie en transparante procedures zorgen voor begrip, wat de relatie tussen de gemeente en haar inwoners, ondernemers en instellingen versterkt. Bovendien draagt een duidelijke dienstverlening bij aan een goed functionerende samenleving waarin iedereen op gelijke wijze wordt behandeld en geholpen"
6. **Passend**
   "De dienstverlening van de gemeente Arnhem is passend bij de vraag die de inwoner, de ondernemers of de instellingen ons stelt. Ook het karakter van de wijk of omgeving kan de wijze van dienstverlening soms beïnvloeden. Daarmee sluiten we aan bij de samenleving en kiezen voor vormen die daadwerkelijk passen. Voor ondernemers is het bijvoorbeeld van belang dat de gemeente Arnhem ondersteuning biedt die innovatie stimuleert en economische groei bevordert. Instellingen zijn afhankelijk van een gemeente die begrijpt hoe ze hun maatschappelijke rol kunnen vervullen"
7. **Betrokken**
   "We vinden het belangrijk dat inwoners en ondernemers zich gehoord en gezien voelen. Medewerkers van de gemeente Arnhem hebben daarom oog voor inhoud én relatie. Dit vergroot het wederzijds begrip en draagt bij aan het verkleinen van de afstand tussen inwoners en de overheid
8. **Randvoorwaarden en kaders (**referend aan punt digitale overheid en AI)

Bijlage 2 Aanvullende stukken overheid, AVG en digitalisering AI

https://www.avg-support.nl/nieuws/let-op-ai-chatbots-kunnen-leiden-tot-datalekken/

"De AP heeft voorbeelden gezien waarin medewerkers gevoelige gegevens, zoals medische dossiers of klantadressen, in AI-chatbots hebben ingevoerd.

file:///C:/Users/Pc/Downloads/PAC+Focus+op+AI+bij+de+rijksoverheid.pdf

https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actueel/ap-pas-op-met-gebruik-chatbot-deepseek

https://www.nldigital.nl/nieuws/de-ainvloed-van-de-avg-op-ai/

https://od-online.nl/artikel/artificial-intelligence-ai-gevaar-voor-onze-privacy/

https://itchannelpro.nl/eindelijk-ap-waarschuwt-voor-gebruik-chatbots/

https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nieuwe-technologieen-data-en-ethiek/publieke-waarden/

"Waar zij dat wel doen, gebruiken ze hiervoor een divers scala aan instrumenten. Overheidsorganisaties schatten 30 AI-systemen in als hoog risico. Er is echter een prikkel om AI-systemen niet als hoog risico in te schalen, omdat ze dan niet aan de strenge eisen van de AI-verordening hoeven te voldoen."

https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/regie-op-gegevens/avg-toop-en-psd2/

https://www.digitaleoverheid.nl/kabinetsbeleid-digitalisering/werkagenda/iedereen-kan-de-digitale-wereld-vertrouwen/bescherming-van-privacy/

https://ibestuur.nl/artikel/ap-overheid-zoekt-te-veel-de-grenzen-van-de-avg-op/

https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/algoritmes-ai/algoritmes-ai-en-de-avg

Additional reading: op de risico zijn eindeloos veel

https://www.frontiersin.org/journals/human-dynamics/articles/10.3389/fhumd.2024.1465594/full

https://blogs.icrc.org/law-and-policy/2023/10/19/protecting-civilians-digital-threats-four-worrying-trends/

https://www.researchgate.net/publication/388313052_Protecting_civilians_in_a_data-driven_and_digitalized_battlespace_toward_a_baseline_humanitarian_technology_infrastructure

https://www.amazon.nl/-/en/Whitney-Alyse-Webb/dp/1634243013

https://www.tftc.io/whitney-webb-mark-goodwin-stablecoins/

https://www.cigionline.org/articles/civilian-data-in-cyberconflict-legal-and-geostrategic-considerations/

https://www.lawfaremedia.org/article/the-business-of-battle--the-role-of-private-tech-in-conflict

Inspreken adviesraad Werk &Inkomen bij behandeling Dienstverleningsvisie Gemeente Arnhem 12/03/25

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Raadsvoorstel 'Subsidieregeling groenblauwe initiatieven en Klimaatadaptatiefonds'

Fasering

- ☑ Informatieve bespreking 
- ☑ Meningsvormende bespreking 
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen 
- ☐ Besluitvormende vergadering 

Procedure:

Datum vergadering
12-3-2025

Type voorstel
Raadsvoorstel

Spreekrecht publiek?
Ja

Voorgesteld resultaat:
Start en afronding informatieve en meningsvormende bespreking

Voorgesteld besluit / Kernboodschap

De gemeenteraad wordt voorgesteld kennis te nemen van de door het college vastgestelde wijzigingen van de Subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven en voor de verhoging van het budget voor deze subsidieregeling € 500.000 beschikbaar te stellen vanuit het klimaatadaptatiefonds.

Aandachtspunten

Eerdere informatie/besluiten:

- Raadsbrief 'Resultaten subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven', d.d. 25-06-2024
- Raadsvoorstel "Subsidieregeling groenblauwe initiatieven" (vastgesteld 8 maart 2023)

Financiën
De middelen voor de financiering van de subsidieregeling zijn beschikbaar binnen de begroting in de bestemmingsreserve klimaatadaptatiefonds. Wanneer de inzet daarvan over de in de kaders afgesproken drempel van € 750.000 gaat, is de raad bevoegd te besluiten. Al eerder heeft de raad voor deze regeling een bedrag van €1.000.000,- beschikbaar gesteld. Hoewel de raad met dit raadsbesluit wordt voorgesteld om een extra €500.000 beschikbaar te stellen (dus onder de drempel van €750.000), valt het totaalbedrag wat de raad voor deze regeling beschikbaar stelt (met de eerdere 1 miljoen) daarmee dus boven de € 750.000 grens, waardoor dit een raadsbesluit vraagt.

Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Cathelijne Bouwkamp

Ambtenaar
Ronald Bos
ronald.bos@arnhem.nl
0263774217

Raadsadviseur
Maaike Piscaer
maaike.piscaer@arnhem.nl
0631114892

Toelichting voorgestelde behandelwijze

Informatieve bespreking
Er hebben zich bij het publiceren van de agenda nog geen insprekers gemeld.

Meningsvormende bespreking

Er wordt in twee termijnen vergaderd.

1. Iedere fractie heeft twee termijnen, waarin meningen kunnen worden verkondigd of politieke vragen kunnen worden gesteld.
2. De portefeuillehouder reageert na een termijn van de raad als alle fracties aan het woord zijn geweest. De portefeuillehouder beantwoordt de gestelde vragen, waarbij hij of zij antwoorden kan samenvoegen waardoor herhaling van vrijwel overeenkomstige punten achterwege blijft. De voorzitter ziet erop toe dat de beantwoording van de wethouder ter zake is en in gaat op de gestelde vragen.

Interrupties (in de vorm van een korte vraag of opmerking zonder inleiding) zijn in alle termijnen toegestaan. Zoals altijd kan de voorzitter interrupties beperken.

Mogelijk resultaat:

Afronding meningsvormende bespreking. Uitkomst van de meningsvormende bespreking kan zijn:

1. Partijen zijn het eens, het voorstel wordt doorgeleid naar de besluitvormende fase
2. Partijen zijn het niet (volledig) eens en overwegen moties en/of amendementen. Het voorstel wordt doorgeleid naar de bespreking van de moties en amendementen.

RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer 4366630

Onderwerp: Subsidieregeling groenblauwe initiatieven en Klimaatadaptatiefonds

Kernboodschap

Het succes van de subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven maakt dat het budget voor het einde van de looptijd van de regeling dreigt op te raken. Juist nu ook het bedrijfsleven aan de slag gaat met groene en blauwe maatregelen. Daarom wordt nu aan de raad voorgesteld het beschikbare budget te verruimen.

Voorstel

1. Kennis te nemen van de door het college vastgestelde wijzigingen van de Subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven.
2. Voor de verhoging van het budget voor deze subsidieregeling € 500.000 beschikbaar te stellen vanuit het klimaatadaptatiefonds.

Inleiding

De subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven werd door het college vastgesteld op 6 december 2022 (collegebevoegdheid). Op 8 maart 2023 stemde de raad in met de financiering van de regeling. De subsidieregeling moet bewoners en ondernemers stimuleren tot het nemen van groene en blauwe maatregelen op eigen terrein en aan eigen vastgoed. Met de inzet van deze regeling dragen wij samen met bewoners en ondernemers aanzienlijk bij aan een groene, leefbare en klimaatadaptieve stad.

Zoals ook blijkt uit onze monitoring van de inzet en resultaten van de regeling (raadsbrief 25 juni 2024 en bijgevoegde infographic) is de regeling een groot succes. Het aantal mensen en organisaties dat van de regeling gebuikt maakt is groot en neemt nog altijd toe, vooral ook in de kwetsbare wijken van onze stad. Alleen het bedrijfsleven bleef tot nu toe achter. Van de ruim 1.020 aanvragen die tot nu toe (november 2024) zijn binnen gekomen, is minder dan 5% afkomstig van het bedrijfsleven. Terwijl daar een grote opgave ligt als het gaat over groene, gezonde en leefbare werklandschappen.

De verhoging van het budget is ingegeven door de snelheid waarmee het eerder beschikbaar gestelde bedrag van € 1.000.000,- wordt besteed. Dat maakt dat wij verwachten dat zonder verhoging van het budget de middelen volgend jaar maart, april zullen zijn benut. Dat zou

GEMEENTE Arnhem

betekenen dat de regeling zonder bijgesteld budget eerder zou moeten worden gesloten dan de vastgesteld looptijd tot december 2025.

De beschikbaarheid van voldoende middelen is juist nu van belang. Omdat wij samen met een groot aantal partners (waaronder lokale ondernemers, Europa en provincie) de afgelopen tijd verschillende samenwerkingsovereenkomsten zijn aangegaan op het gebied van groene duurzame bedrijventerreinen (IB Green; Werklandschappen van de Toekomst; Green Deal Nieuwe Haven) verwachten wij komend jaar dan ook een aanzienlijke groei van het aantal aanvragen vanuit het bedrijfsleven. Onze subsidie speelt daarbij bovendien de rol van multiplier waarmee, naast de eigen bijdrage van de initiatiefnemers, ook middelen vanuit de andere overheden beschikbaar komen.

De wijzigingen in de regeling zijn overwegend tekstueel van aard en beogen de aanvrager maximale duidelijkheid te verschaffen. Daartoe zijn onder meer de verschillende voorwaarden en termen die nog voor meerderlei uitleg vatbaar waren aangescherpt. Ook is de kaart van de gebieden en de komgrens verduidelijkt. Tot slot, is de maximale bijdrage aan ondernemers naar beneden toe bijgesteld, mede gebaseerd op de aanvragen tot nu toe en de wenselijkheid dat er in ieder geval altijd middelen voor onze bewoners (en corporaties) beschikbaar zijn.

Volgens afspraak wordt de raad jaarlijks aan het einde van het plantseizoen (omstreeks mei) geïnformeerd over de inzet en resultaten van de regeling.

Beoogd effect

Initiatieven in de stad op het gebied van klimaatadaptatie, stadslandbouw en vergroening worden optimaal ondersteund met een robuuste en laagdrempelige subsidieregeling. Daarmee wordt bijgedragen aan een leefbare, groene en klimaatadaptieve stad.

Argumenten

1.1 *Het college is bevoegd tot het vaststellen en wijzigen van subsidieregelingen*
Het college is bevoegd (overeenkomstig artikel 4:23 van de Algemene wet bestuursrecht) tot het vaststellen van subsidieregelingen binnen de kaders van de Algemene Subsidieverordening en de begroting. Het wijzigen van eerder vastgestelde regelingen is eveneens een bevoegdheid van het college.

1.2 *Waarom groenblauwe initiatieven op particulier terrein subsidiëren?*
De ruimte in de stad is voor ongeveer 75% particulier eigendom. De stad vergroenen en klimaatadaptief inrichten kan daarom alleen wanneer wij samen werken met de stad (bewoners, ondernemers, corporaties, vastgoedeigenaren en instellingen). In de openbare ruimte zijn wij zelf aan zet om te vergroenen en klimaatadaptieve maatregelen door te voeren. Bij nieuwe stedelijke ontwikkelingen kunnen wij klimaatadaptieve maatregelen in de ruimtelijke regelgeving verankeren. Maar, in de bestaande stad waar klimaatgerelateerde problematiek veelal een aanzienlijke rol speelt, kunnen wij bewoners en ondernemers alleen maar stimuleren maatregelen te nemen. Juist omdat de bestaande stad een gegeven is waar vele belangen een

rol spelen, kunnen de kosten een bezwaar zijn. Onze subsidie kan daarbij de doorslag geven groenblauwe maatregelen toch uit te voeren.

2.1 *De raad is bevoegd te besluiten over uitnamen uit de bestemmingsreserve Klimaatadaptatiefonds.*
De middelen voor de financiering van de subsidieregeling zijn beschikbaar binnen de begroting in de bestemmingsreserve klimaatadaptatiefonds. Wanneer de inzet daarvan over de in de kaders afgesproken drempel van € 750.000 gaat is de raad bevoegd te besluiten.

Kanttekeningen en risico's

1.2 *Het subsidiëren van groenblauwe maatregelen op particulier terrein kent risico's.*
In theorie is er een kans dat de subsidie (mede) wordt aangewend voor het verfraaien van particulier terrein zonder klimaatadaptieve effecten (oneigenlijk gebruik). Hier geldt dat in het voortraject (inclusief het verplichte vooroverleg van plannen, toelichting en uitvoering) en het verzoek zelf voldoende waarborgen zitten om dergelijke risico's tot een redelijk en aanvaardbaar minimum te beperken. In de regeling zelf zijn criteria opgenomen die het mogelijk maken een subsidie bij een vermoeden van oneigenlijk gebruik te weigeren.

Participatie

De wijzigingen van de subsidieregeling zijn gebaseerd op de ervaringen met de regeling tot nu toe, de input van initiatiefnemers en op advies van Platform Arnhem Klimaatbestendig.

Financiën

In totaal is er € 500.000 aanvullend budget benodigd voor de subsidieregeling. De voorgestelde verhoging van € 500.000 is gebaseerd op het gebruik van de subsidieregeling van de afgelopen twee jaar. Deze aanvullende bijdrage van € 500.000 kan gefinancierd worden vanuit het Klimaatadaptatiefonds en past binnen het budget conform begroting.

De subsidieregeling voorziet door haar opzet altijd in een cofinanciering van de initiatiefnemer(s) variërend van 70% tot 35% afhankelijk van de te nemen maatregelen en de plek in de stad waar de groenblauwe maatregelen worden gerealiseerd.

Uitvoering

De subsidieregeling trad in werking de dag na bekendmaking ervan. Jaarlijks wordt aan het eind van het plantseizoen (omstreeks mei) verslag gedaan van de bestedingen en de behaalde resultaten.

Communicatie

We communiceren na het besluit actief over de nieuwe subsidieregeling. Aanvullende communicatie vindt plaats via de gemeentelijke website, intranet, de reguliere media, sociale media en via de websites van lokale netwerken als Groen Arnhem en Platform Arnhem Klimaatbestendig.

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

- Collegebesluit subsidieregeling 'Groenblauwe Initiatieven Gemeente Arnhem'
- Infographic resultaten Subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven, mei 2024
- Kaders Klimaatadaptatiefonds

RAADSVOORSTEL

Besluit van	
Zaaknummer	4366630

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 3 december 2024,

gelet op artikel 189 en artikel 192 van de Gemeentewet;

besluit:

1. Voor de verhoging van het budget voor de subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven € 500.000 beschikbaar te stellen vanuit het klimaatadaptatiefonds.

De griffier, De voorzitter,

GEMEENTE Arnhem

COLLEGEBESLUIT

Besluit van	3 december 2024
Zaaknummer	4366630

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN ARNHEM;

Overwegende
- *dat het wenselijk is enkele termen in de Subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven Gemeente Arnhem te verduidelijken dan wel aan te scherpen;*
- *Dat het wenselijk is de locatie van de te subsidiëren maatregelen te specificeren;*

Gelet op
artikel 4:23 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 3 en 4 van de Algemene subsidieverordening Arnhem 2016;

BESLUIT vast te stellen:
- eerste wijziging subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven gemeente Arnhem

I. Wijzigingen

De Subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven gemeente Arnhem 2022 wordt als volgt gewijzigd:

A. Artikel 1 wordt aangevuld met lid l: boom: een relatief grote, 4 meter of meer, overblijvende plant met een stevige verhoute stam met een kroon die zich op enige hoogte boven de grond vertakt en daardoor schaduw geeft waar je in kunt zitten;
B. Artikel 1 wordt aangevuld met lid n: bestaande stad: is het geheel van gebouwen, bouwwerken en infrastructuur (openbaar en particulier) van de stad Arnhem zoals die bestond voor 1 januari 2022 binnen de bebouwde kom zoals bedoeld in artikel 1, lid n;
C. Artikel 1 wordt aangevuld met lid o: bebouwde kom: is de voor deze regeling gespecificeerde begrenzing van de bebouwde kom zoals weergegeven in het bijgevoegde kaartbeeld;
D. De kaart wordt op een klein verkeerd gemarkeerd onderdeel aangepast.
E. Het maximaal te ontvangen subsidiebedrag per initiatief wordt voor ondernemers vastgesteld op € 25.000.

II Slotbepaling

1. Dit besluit treedt in werking op de dag na bekendmaking ervan.

2. Dit besluit wordt aangehaald als:
   EERSTE WIJZIGING SUBSIDIEREGELING GROENBLAUWE INITIATIEVEN GEMEENTE ARNHEM 2024

Arnhem GEMEENTE

COLLEGEBESLUIT

Aldus vastgesteld in de collegevergadering van 3 december 2024

Het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
De secretaris, De burgemeester,

Bijlagen:
1. Subsidieregeling groenblauwe initiatieven gemeente Arnhem 2024 (geconsolideerde regeling)
2. Kaart met subsidiegebied (komgrens) en de onderscheiden focusgebieden

GEMEENTE Arnhem

Bijlage 1

SUBSIDIEREGELING GROENBLAUWE INITIATIEVEN GEMEENTE ARNHEM 2024 (geconsolideerde regeling)

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. het college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Arnhem;
b. initiatiefnemer: een persoon, bewoner of ondernemer, of organisatie die rechtspersoonlijkheid bezit of een samenwerkingsverband van bewoners en/of ondernemers en/of organisaties die het initiatief neemt voor een groenblauw plan, in alle gevallen stellen de initiatiefnemers zich ten doel zonder winstoogmerk groenblauwe activiteiten te verrichten binnen de bebouwde kom en ten behoeve van de ingezetenen van de gemeente Arnhem;
c. belanghebbenden: bewoners, ondernemers en organisaties die mede gebruik maken van de locatie waar de maatregel(en) worden uitgevoerd dan wel (mede)eigenaar zijn van de locatie of de direct aangrenzende bebouwing;
d. groenblauw initiatief: een plan dat bestaat uit één of uit een samenhangende reeks van maatregelen, zoals weergegeven in artikel 6 van deze regeling, gericht op het verlagen van de gevoelstemperatuur op plekken die sterk opwarmen (hitteplekken) en/of het verminderen van wateroverlast en/of het verminderen van de overlast door droogte en/of het vergroenen van versteende terreinen voor ontspanning en ontmoeting en/of het aanplanten van eetbaar groen (ook wel eetbare stad, stadslandbouw) en daarmee ook kunnen bijdragen aan leefbaarheid en biodiversiteit;
e. hitteplek: plek in de stad die tijdens langdurige perioden van hitte (hittegolven) zodanig opwarmt dat er sprake is van hogere tot aanzienlijke hogere (gevoels)temperaturen dan buiten de stad, ook wel hitte-eiland genoemd;
f. wateroverlast: is overlast die ontstaat wanneer het regenwater bij hevige neerslag niet voldoende kan worden afgevoerd of kan infiltreren in de bodem en over grotere oppervlakken op het maaiveld (bestrating) blijft staan;
g. droogte: ontstaat bij langere perioden waarin geen of onvoldoende neerslag valt waardoor een tekort aan water ontstaat al of niet in combinatie met een te lage grondwaterstand;
h. focusgebied: een gebied binnen de bebouwde kom van Arnhem waar een opeenstapeling plaatsvindt van klimaat gerelateerde problemen (hitte, wateroverlast en droogte) in combinatie met problemen rond leefbaarheid (welzijn, gezondheid, sociaal-economisch);
i. eetbare stad: het duurzaam en gezamenlijk voortbrengen, verwerken en vermarkten van voedsel en daaraan gerelateerde producten en diensten, in en rond het stedelijk gebied, daarbij gebruik makend van stedelijke hulpbronnen en reststoffen door het vermeerderen van het areaal groen dan wel het verrijken van bestaand groen binnen de gemeentegrenzen waarbij de nadruk ligt op het aanplanten en telen van voor mensen eetbaar groen (kruiden, groenten, bessen, fruit, noten, granen, aardappelen, paddenstoelen et cetera inclusief mogelijke innovatieve voedselbronnen als algen, insecten et cetera);
j. 3-30-300-regel: een wetenschappelijk onderbouwde richtlijn die voor de leefbaarheid en het welzijn adviseert dat bewoners vanuit hun woning ten minste drie boomkronen van een bepaald volume kunnen zien, dat iedere buurt ten minste 30% kroonbedekking heeft en dat voor iedere bewoner op een afstand van maximaal 300 meter een groene plek van een bepaalde omvang met bomen voorhanden is die jaarrond kan worden gebruikt;
k. biodiversiteit: het stimuleren en in stand houden van een grote rijkdom aan soorten en het creëren van gezonde ecosystemen ook binnen de bebouwde kom van Arnhem;

Arnhem GEMEENTE

l. boom: een relatief grote, 4 meter of meer, overblijvende plant met een stevige verhoute stam, en meestal een kroon die zich op enige hoogte boven de grond vertakt en daardoor schaduw geeft waar je in kunt zitten;
m. leefbaarheid: de mate waarin een buurt of wijk ‘geschikt’ is om in te leven en werken wat betreft de kwaliteit van de woon- en werkomgeving, de hoeveelheid groen (mede gerelateerd aan de 3-30-300 regel), het sociaal-economische profiel, welzijn en gezondheid;
n. bestaande stad: is het geheel van gebouwen, bouwwerken en infrastructuur (openbaar en particulier) van de stad Arnhem zoals die bestond voor 1 januari 2022 binnen de bebouwde kom zoals bedoeld in artikel 1, lid o;
o. bebouwde kom: is de voor deze regeling gespecificeerde begrenzing van de bebouwde kom zoals weergegeven in het bijgevoegde kaartbeeld;
p. openbare ruimte: de ruimte die voor het publiek zonder belemmering de gehele dag door vrij toegankelijk is dan wel die ruimte (zoals schoolpleinen, binnenpleinen en binnenhoven) die voor het publiek zonder belemmering gedurende bepaalde delen van de dag vrij toegankelijk is (bijvoorbeeld tussen zonsopgang en zonsondergang);
q. private ruimte: ruimte die particulier eigendom is en daarom niet of slechts gedeeltelijk (bepaalde tijdstippen of gedeelten) toegankelijk is voor het publiek;
r. beheerkosten: de onderhoudskosten van de openbare ruimte op en rond die locaties waar een initiatief op het gebied van het verminderen van hitteplekken is gerealiseerd;
s. de wet: de Algemene Wet Bestuursrecht;
t. ASV: de Algemene Subsidieverordening Arnhem 2016.

Artikel 2: Subsidiëring

1. Op grond van artikel 3 van de ASV kan het college initiatiefnemers van een groenblauw initiatief dat plaatsvindt in Arnhem met inachtneming van deze regeling een subsidie verstrekken.
2. Het in lid 1 genoemde initiatief dient aantoonbaar bij te dragen aan de klimaatadaptieve opgaven van de stad en/of aan opgaven op het gebied van stadslandbouw en lokaal voedsel en/of aan opgaven op het gebied van leefbaarheid.
3. Alleen die initiatieven waarvoor niet al een gemeentelijke subsidie wordt of is verstrekt, komen in aanmerking voor subsidiëring op grond van deze regeling.
4. Alleen die initiatieven die plaatsvinden in de bestaande stad (zoals bedoeld in artikel 1, lid m) en binnen de bebouwde kom (zoals bedoeld in artikel 1, lid n) komen in aanmerking voor subsidiëring op grond van deze regeling.
5. Alleen die kosten die in redelijkheid, naar oordeel van de gemeente, direct verband houden met de uitvoering van het groenblauwe plan komen voor subsidie in aanmerking.
6. Reis- en verblijfskosten en investeringskosten, bijvoorbeeld voor de aanschaf van gereedschap en dergelijke, komen niet voor subsidiëring in aanmerking.
7. Kosten van beheer en onderhoud van de resultaten van het initiatief komen niet voor subsidiering in aanmerking.
8. De subsidie dient een aanvulling te zijn op andere inkomsten dan wel vrijwillige arbeid en/of de inzet van kennis om niet. In het geval van eetbaar groen (eetbare stad) kunnen daartoe desgewenst de vrijwillige uren worden gekapitaliseerd.
9. De initiatiefnemer heeft voorafgaand aan de indiening van de aanvraag tot het verlenen van subsidie overlegd met de betreffende bestuursadviseurs Klimaatadaptatie en Eetbare Stad/Stadslandbouw van de gemeente (zie de toelichting).

Gemeente Arnhem

Artikel 3: Subsidieplafond

1. Het subsidieplafond voor subsidieregeling groenblauwe plannen bedraagt € 1.000.000 voor de looptijd van de regeling, zijnde drie jaar.
2. Binnen het beschikbare budget is 50% gereserveerd voor initiatieven van bewoners en samenwerkingsverbanden van bewoners.

Artikel 4: Aanvraag van subsidie

1. De aanvraag dient ten minste acht weken voor aanvang van de uitvoering van het groenblauwe initiatief bij het college te worden ingediend.
2. De aanvragen worden beoordeeld op volgorde van binnenkomst van de volledige aanvraag, hierbij is de dagstempel van ontvangst van de gemeente bepalend.
3. De initiatiefnemer maakt bij de indiening van de aanvraag gebruik van de toelichting en het digitale invulformulier op de website van de gemeente.
4. Bij de aanvraag wordt een beknopte toelichting in woord en beeld overlegd die voldoende inzicht geeft in wat de initiatiefnemer:
    a. precies gaat doen;
    b. waar de maatregel of maatregelen worden uitgevoerd; adres, locatie;
    c. met wie dat wordt gedaan, als er sprake is van samenwerking;
    d. hoe dat wordt gedaan, de aanpak;
    e. welke resultaten, bij voorkeur in vierkante meters groen en aantallen bomen, en effecten van de maatregel of maatregelen worden verwacht;
    f. en welke kosten aan de verschillende onderdelen van de maatregel(en) zijn verbonden, bij voorkeur onderbouwd met een offerte.
5. Naast de gegevens en bescheiden die ingevolge de ASV door rechtspersonen moeten worden overgelegd dient een samenwerkingsverband ook overtuigend aan te tonen dat sprake is van een samenwerkingsverband.
6. Binnen uiterlijk 6 weken na indiening van de aanvraag besluit het college. Binnen uiterlijk 2 weken na het besluit verzendt het college de beschikking.

Artikel 5: Criteria

1. Initiatieven kunnen worden gerealiseerd in de openbare ruimte, de private ruimte en op daken (de initiatiefnemer dient zelf te (laten) onderzoeken of het betreffende dak constructief hiervoor geschikt is). Ook een combinatie van locaties is mogelijk.
2. Initiatiefnemers kunnen ieder jaar voor een nieuw initiatief subsidie aanvragen.
3. De initiatiefnemers moeten overtuigend aantonen dat de continuïteit (beheer en onderhoud) van de resultaten zijn geborgen voor ten minste vijf jaar.
4. Een initiatief moet aantoonbaar worden gedragen door de belanghebbenden.
5. De te nemen maatregel of maatregelen moet bijdragen aan het verbeteren van de lokale gevoelstemperatuur en/of het verminderen van wateroverlast en/of het verminderen van droogte, dat kan bijvoorbeeld door middel van:
    a. het vergroenen van versteende terreinen, al of niet met eetbaar groen, waarbij een bewoner ten minste 10 vierkante meter en een ondernemer, instelling of vastgoedeigenaar ten minste 25 vierkante meter terrein moet vergroenen, dat kan ook om de som van meerdere locaties gaan en mag ook gaan om een samenwerkingsverband van verschillende vastgoedeigenaren en/of gebruikers (woningen, winkels en/of bedrijfsgebouwen);

Arnhem GEMEENTE

b. het aanbrengen van zogenoemd verticaal groen of gevelgroen aan de gevels van gebouwen en bouwwerken, waarbij een bewoner ten minste 10 vierkante meter en een ondernemer, instelling of vastgoedeigenaar ten minste 25 vierkante meter gevel moet vergroenen, dat kan ook om de som van meerdere locaties gaan en mag ook gaan om een samenwerkingsverband van verschillende vastgoedeigenaren en/of gebruikers (woningen, winkels en/of bedrijfsgebouwen);
c. het realiseren van één of meer plekken waar water kan worden opgevangen en vertraagd kan worden afgevoerd dan wel kan infiltreren in de ondergrond;
d. het realiseren van één of meer plekken waar water kan worden opgeslagen als buffer (hergebruik) voor droogte;
e. het afkoppelen van daken en andere oppervlakken van de lozing van neerslagwater op het vuilwaterriool;
f. het aanleggen van groene daken of het verven van witte daken boven woon- en werkruimten, waarbij een bewoner ten minste 10 vierkante meter en een ondernemer, instelling of vastgoedeigenaar ten minste 25 vierkante meter dak moet vergroenen of wit moet verven;
g. verschillende combinaties van de bovengenoemde ingrepen;
h. innovatieve maatregelen die naar verwachting op een andere wijze dan bovengenoemd bijdragen aan het verbeteren van de lokale gevoelstemperatuur (het lokale stadsklimaat) en/of het verminderen van wateroverlast en/of droogte en/of stadslandbouw en lokaal voedsel.

Artikel 6: Hoogte subsidie

1. Voor de hoogte van de te verlenen subsidie voor een groenblauw initiatief wordt gebruik gemaakt van de onderstaande subsidiematrix en de kaart (zie de toelichting). Daarbij wordt belang gehecht aan het resultaat en de verwachte effecten van de maatregelen waarvoor subsidie is aangevraagd in combinatie met de locatie in de stad waar het initiatief plaatsvindt. Maatregelen die worden gerealiseerd in een focusgebied komen in aanmerking voor een hogere subsidie dan dezelfde maatregelen die buiten die focusgebieden worden gerealiseerd.

	subsidiepercentage kosten	
maatregel	**stad**	**focusgebied**
vergroenen terrein/tuin	30%	50%
vergroenen terrein/tuin met bomen	50%	65%
eetbare stad in moestuinbakken	30%	30%
eetbare stad vollegronds	30%	50%
eetbare stad vollegronds met bomen	50%	65%
groene gevels	40%	60%
afkoppelen/opslaan regenwater	40%	60%
groene of witte daken	30%	40%

2. Per initiatief ontvangt de initiatiefnemer maximaal € 5.000 als individuele bewoner, maximaal € 25.000 als samenwerkingsverband of ondernemer en maximaal € 50.000 als instelling of vastgoedeigenaar.

Artikel 8: Weigeringsgronden

Subsidie kan, naast de in artikel 4:25 en 4:35 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 10 van de ASV genoemde gevallen, in ieder geval worden geweigerd in geval van strijdigheid met één van de overige bepalingen in deze regeling of indien gegronde reden bestaat om aan te nemen dat de plannen blijkens de

ingediende begroting een onvoldoende betrouwbare financiële basis hebben dan wel onvoldoende draagvlak dan wel dat in alle redelijkheid, naar oordeel van de gemeente, wordt getwijfeld aan het tot stand komen van de beoogde maatregelen.

Artikel 9 Verantwoording, uitbetaling en vaststelling:

1. Bij verlening van een subsidie voor een initiatief klimaatadaptatie wordt 100% van de verleende subsidie bevoorschot.
2. Wanneer een subsidie wordt verleend van minder dan € 10.000 wordt deze overeenkomstig het gestelde in artikel 14 van de ASV bij verlening ook direct vastgesteld. Daarom hoeft geen verzoek om vaststelling te worden ingediend.
3. Wanneer een subsidie wordt verleend van meer dan € 10.000 dient u, overeenkomstig artikel 15 van de ASV, binnen uiterlijk 13 weken na uitvoering van het plan een verzoek in om vaststelling van de subsidie inclusief een inhoudelijk verslag waaruit duidelijk blijkt dat de subsidie is aangewend voor dat doel of die doelen waarvoor hij is verleend.
4. De initiatiefnemer maakt bij de indiening van verantwoording en verzoek om vaststelling gebruik van een namens het college te verstrekken e-mail met richtlijnen die bewerkstelligen dat snel en gestructureerd inzicht wordt gegeven of en op welke wijze de subsidie is besteed en of daarmee is voldaan aan de verplichtingen.
5. Indien blijkt dat de kosten lager zijn uitgevallen dan begroot dan wel dat de resultaten substantieel achterblijven bij de verwachte resultaten, kan de gemeente de verleende subsidie daarop aanpassen en de aanvrager verzoeken de te veel ontvangen subsidie te retourneren.

Artikel 9: Verslag

Jaarlijks wordt een verslag gedaan opgemaakt over de inzet van de subsidieregeling en de daarmee behaalde resultaten.

Artikel 10: Afwijkingsmogelijkheid

Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van een aanvrager afwijken van één of meerdere bepalingen van deze regeling. Deze afwijking moet voldoende worden beargumenteerd.

Artikel 11: Inwerkingtreding en looptijd

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking ervan.
2. De looptijd van de subsidieregeling is van november 2022 tot december 2025.

Artikel 12: Citeerregel

Eerste wijziging subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven gemeente Arnhem 2024

Arnhem GEMEENTE

SUBSIDIEREGELING GROEN-BLAUWE INITIATIEVEN GEMEENTE ARNHEM
(TOELICHTING)

Wilt u een versteend terrein vergoenen, uw regenpijp afkoppelen en het water opvangen in een regenton, uw gevels vergroenen, een groen dak aanleggen of een waterberging maken? Wilt u samen met uw buren een buurt(moes)tuin aanleggen, fruitbomen of andere bomen aanplanten of een groene speelplek maken? Dan kunt u hiervoor, onder voorwaarden, subsidie aanvragen bij de gemeente Arnhem.

Uit wetenschappelijk onderzoek in binnen- en buitenland weten we dat *meer groen (en vooral meer bomen) goed is voor het welzijn van bewoners, ondernemers en bezoekers*. Dat meer groen de leefbaarheid en beleving van de stad ten goede komt. Een groene buurt is nu eenmaal een veel prettiger buurt. Maar, een groene buurt is ook beter voorbereid op de verandering van ons klimaat en de daarbij horende weersextremen. Zeker wanneer daarbij ook nog *regenwater wordt opgevangen* voor hergebruik in drogere perioden. Groen, en dan vooral bomen, verkoelt de stad en draagt bij aan een prettiger temperatuur. *Eetbaar groen* (eetbare stad, stadslandbouw) in de vorm van groente, fruit en kruiden in buurtmoes- en pluktuinen voegt naast meer groen ook nog iets bijzonders toe, namelijk meer ontmoeting in de straat en de buurt én de beschikbaarheid van gezond lokaal voedsel. Tot slot, draagt meer groen ook bij aan de *biodiversiteit* in de stad.

Daarom willen wij de stad verder vergroenen en daar hebben wij u, bewoners en ondernemers van onze stad, hard bij nodig. De meeste ruimte in de stad is namelijk niet van de gemeente, maar van particulieren. Als we de stad, en dus ook uw straat en buurt, voor de toekomst *leefbaar en gezond* willen houden, moeten wij samen aan de slag met meer groen en minder stenen.

Hoe dan?
Als gemeente gaan we aan de slag met de *openbare ruimte*, met onze straten, straatjes, pleinen en parkeerterreinen. Waar mogelijk halen we de verharding weg. Wij denken dat zeker 10% van de verharding in onze stad overbodig is en kan worden *vervangen door groen*. Daar willen we slimme keuzes in maken zodat er meer buurtparkjes ontstaan waar mensen kunnen uitblazen en belangrijke loop- en fietsroutes meer worden beschut door *bomen en ander groen*.

We laten ons daarbij ook leiden door de *3-30-300 regel*. Deze komt er kort samengevat op neer dat: Arnhemmers vanuit de eigen woonkamer of werkruimte ten minste drie flinke bomen zien, ieder wijk voor ten minste 30% wordt bedekt door boomkronen en alle Arnhemmers op ongeveer 300 meter (ongeveer vijf minuten lopen) van het eigen huis een groene plek voorhanden hebben, beschut door bomen en ander groen en voorzien van zitplekken waar zij het hele jaar gebruik van kunnen maken.

Op die manier willen we in onze stad een *Koel Netwerk* creëren. Een netwerk van buurtparkjes en andere koele plekken en beschutte routes die maakt dat de stad tijdens de zomerse hitte voor kwetsbare groepen (ouderen, heel jonge kinderen, mensen met een beperking of aandoening) toch toegankelijk blijft. Ook die inwoners die in hun eigen woonsituatie geen koele (buiten)ruimte hebben kunnen dan in de buurt even op adem komen. Dat Koele Netwerk staat natuurlijk in verbinding met het grotere groen in en rond de stad, met onze parken en bossen. Iedereen die dat wil kan al wandelend of fietsend via het Koele Netwerk van een buurtparkje naar een stadspark of naar het bos en weer terug.

Arnhem GEMEENTE

Wat kunt u zelf doen (met subsidie)?
Zoals gezegd, we moeten samen aan de slag met meer groen en minder stenen in onze stad. Een groot deel van de stad is particulier terrein. Bewoners van en bedrijven in Arnhem kunnen helpen de stad te vergroenen door aan de slag te gaan rondom hun huis en tuin of op hun eigen terrein(en). Daarom willen wij u als bewoners en ondernemer van de stad *stimuleren* en geven wij u hieronder een aantal *maatregelen* die u zelf kunt nemen en waarvoor wij *subsidie* beschikbaar stellen.

U kunt die maatregelen alleen nemen voor uw eigen woon- en werkruimte, maar u kunt natuurlijk ook samen met uw buren, de verhuurder, de woningbouwcorporatie, de school, de bewonersvereniging, de winkeliers uit de straat of met ondernemers op een bedrijventerrein aan de slag gaan.

Alle Arnhemmers (bewoners, ondernemers, instellingen en eigenaren van vastgoed in Arnhem) kunnen een beroep op onze subsidieregeling doen.

Wat betreft de hoogte van de subsidie maken we *onderscheid* naar de ernst van de problemen rondom *klimaatverandering* (hitte, wateroverlast en droogte) en *leefbaarheid* (welzijn, gezondheid, sociaal-economisch) in het gebied waar uw plan speelt. In de focusgebieden (roodblauw op de kaart) spelen meerdere problemen en is de subsidie daarom hoger. De focusgebieden zijn kort samengevat de stedelijke hitte gebieden, de wijken van Arnhem Oost (Klarendal, Geitenkamp, Presikhaaf-West, Malburgen en het Arnhemse Broek) en Lombok.

Daarbij gelden de volgende *spelregels*:

1. Het gebouw, bouwwerk of terrein ligt binnen de grenzen van de bebouwde kom van Arnhem (zie daarvoor de kaart achteraan deze toelichting; let op, deze komgrens wijkt mogelijk af van wat u verstaat onder de bebouwde kom).
2. Het gebouw, bouwwerk of terrein waar u de groenblauwe maatregelen wilt nemen moet een bestaand terrein zijn, daterend van vóór 1 januari 2022. Nieuwbouw komt niet voor subsidie in aanmerking.
3. U vraagt in verband met de doorlooptijd van de afwikkeling van uw aanvraag minimaal 8 weken vóór aanvang van de werkzaamheden subsidie aan.
4. Afhankelijk van het soort maatregelen en de plek in de stad waar u die maatregelen wilt uitvoeren, kunt u een bijdrage krijgen in de directe kosten van 40%, 50% of zelfs 60%.
5. Ook voor eetbaar groen komt u in aanmerking voor een bijdrage van 40%, 50% tot 60% afhankelijk van het soort aanplant en van de plek in de stad waar u het eetbaar groen wilt aanplanten.
6. Vergroenen van verharde/bestraatte terreinen en tuinen betekent ook echt het aanbrengen van leven groen. Het terugbrengen van verhardingen, in welke vorm dan ook, is uitgesloten van subsidie.
7. U ontvangt per aanvraag maximaal € 5.000 als individuele bewoner, maximaal € 25.000 voor een samenwerkingsverband of ondernemer en maximaal € 50.000 als instelling of vastgoedeigenaar.
8. U kunt ieder jaar voor een nieuwe initiatief subsidie aanvragen.

Groene terreinen / 30%, 50% of 65% subsidie
De meest belangrijke maatregel als het gaat om klimaatadaptatie en biodiversiteit is het vergroenen van verhard terrein zoals een tuin met te veel tegels, het parkeerterrein bij uw bedrijf of een pad dat te breed is. Stenen eruit en groen erin, is dan het motto. Door het groen verkoelt u de omgeving en zorgt u ervoor dat regenwater snel in de grond kan wegstromen. De aanplant van bomen draagt niet alleen bij aan een koelere omgeving, maar ook aan het verkoelen van de gevels die binnen het bereik van de boomkroon

vallen. Bovendien kunt u met gevarieerd groen (hoog, middel en laag, bloemen en kruiden) ook bijdragen aan de leefruimte van vogels, vlinders en bijen, biodiversiteit. Het groen kan bestaan uit grassen, sierheesters en/of bomen. Ook eetbaar groen in de vorm van groenten, kruiden, fruit en noten mag u aanplanten. We kijken bij deze maatregel uiteraard naar de verhoudingen van het aantal te vergroenen vierkante meters en de prijs inclusief de kosten van het aan te planten groen.

Wanneer u in een geel gebied (zie de kaart) verhard terrein vergroent, kunt u 30% subsidie ontvangen. Plant u ook één of meer bomen (1e, 2e of 3e grootte), dan maakt u aanspraak op 50% subsidie. Wanneer u in een roodblauw gebied (focusgebied, zie de kaart) een verharde plek vergroent, kunt u 50% subsidie ontvangen. Plant u dan ook één of meer bomen, dan maakt u aanspraak op 65% subsidie.

Om subsidie aan te kunnen vragen, moet u:
~ als bewoner 10 vierkante meter of meer verhard terrein vergroenen;
~ als ondernemer, instelling of vastgoedeigenaar 25 vierkante meter of meer verhard terrein vergroenen;
~ wanneer u met anderen samenwerkt dit kunnen aantonen (bij voorkeur met een mail van de andere deelnemers);
~ ook nadenken over het beheer en onderhoud van uw maatregel en daarom iets zeggen over de manier waarop u de komende jaren het vergroende terrein in stand houdt.

Eetbare stad / stadslandbouw 30%, 50% of 65% subsidie

Voor eetbaar groen of stadslandbouw (groenten, kruiden, kleinfruit, fruit, noten et cetera) geldt dat deze vorm van vergroenen naast de betekenis voor klimaatadaptatie en biodiversiteit ook een bijzondere waardevolle bijdrage levert aan de ontmoeting van mensen en de beschikbaarheid van gezond en lokaal geteeld voedsel.

Wanneer u in een geel gebied een verharde plek vergroent met eetbaar groen of een bestaande groene plek verandert in een moes- of pluktuin met alleen groenten, kruiden of kleinfruit u 30% subsidie ontvangen. Plant u ook fruit- en/of notenbomen aan, dan maakt u aanspraak op 50% subsidie. Wanneer u in roodblauwe gebieden aan de slag gaat met stadslandbouw kunt u 50% subsidie ontvangen. Als u in deze gebieden ook fruit- en/of notenbomen aanplant, maakt aanspraak op 65% subsidie. Wanneer u eetbaar groen in zogenoemde moestuinbakken aanplant, geldt voor de hele stad een subsidie van 30%.

Om subsidie aan te kunnen vragen, moet u:
~ bij moestuinbakken, een bak van 1 vierkante meter of meer gebruiken;
~ 10 vierkante meter of meer eetbaar groen aanleggen op een nieuwe plek dan wel op een bestaande groene plek;
~ als ondernemer, instelling of vastgoedeigenaar 25 vierkante meter of meer eetbaar groen aanleggen op een nieuwe plek dan wel op een bestaande groene plek;
~ wanneer u met anderen samenwerkt dit kunnen aantonen (bij voorkeur met een mail van de andere deelnemers);
~ ook nadenken over het beheer en onderhoud van uw maatregel en daarom iets zeggen over de manier waarop u de komende jaren het eetbare groen in stand houdt.

Groene gevels / 40% of 60% subsidie

Groene gevels zorgen voor verkoeling, buiten én binnen. Dit komt door de verdamping vanaf de bladeren en omdat de warmte van de zon de muren minder kan opwarmen. Ook zorgt wintergroene gevelbeplanting

in de winter voor een isolerende luchtlaag tussen de beplanting en de gevel. Gevelgroen heeft ook een groot effect op de gevoelstemperatuur in de aangrenzende buitenruimte. Een voordeel van gevelbeplanting is dat het weinig ruimte inneemt. Een paar tegels eruit, plant erin en je bent klaar! Groene gevels zien er mooi uit en bieden ze een leefomgeving voor allerlei dieren en gevelgroen houdt regenwater langer vast. Geluiden op bijvoorbeeld dicht bebouwde pleinen en straten worden door gevelgroen gedempt. Tot slot, als u gevelgroen aanlegt met eetbare planten of klimmers met vruchten (zoals een druif of kiwi) dan kunt u daar ook letterlijk de vruchten van plukken.

Wanneer u in een geel gebied een gevel vergroent, kunt u 30% subsidie ontvangen. Als u in een roodblauw gebied een gevel vergroent, kunt u 60% subsidie ontvangen.

Om subsidie aan te kunnen vragen, moet u:
~ als bewoner 10 vierkante meter of meer groene gevel aanleggen;
~ als ondernemer, instelling of vastgoedeigenaar 25 vierkante meter of meer groene gevel aanleggen;
~ wanneer u met anderen samenwerkt dit kunnen aantonen (bij voorkeur met een mail van de andere deelnemers);
~ ook nadenken over het beheer en onderhoud van uw maatregel en daarom iets zeggen over de manier waarop u de komende jaren het gevelgroen in stand houdt.

Afkoppelen en opslaan regenwater / 40% of 60% subsidie

Het afkoppelen van uw hemelwaterafvoer (de regenpijp) en het laten wegstromen van dat water in een vijvertje of wadi of het opvangen ervan in een regenton voor hergebruik is een heel makkelijke en goede maatregel. Zo draagt u bij aan het besparen van drinkwater en de overbelasting van de riolering. Ook het realiseren van een grijswatersysteem waarbij u grote hoeveelheden hemelwater opslaat in een reservoir voor hergebruik is subsidiabel.

Wanneer u in een geel gebied uw hemelwaterafvoer afkoppelt, een regenton of een ander reservoir voor hergebruik van hemelwater installeert of een grijswatersysteem aanlegt, kunt u 40% subsidie ontvangen. Als u een van deze maatregelen neemt in een roodblauw gebied kunt u 60% subsidie ontvangen.

Om subsidie aan te vragen hoeft u niet aan bepaalde voorwaarden te voldoen. Van belang is wel dat de kosten evenredig zijn aan het doel. Met andere woorden, we kijken scherp naar de prijs en de kwaliteit (resultaat en effecten) van de investering.

Groene (of witte) daken / 30% of 40% subsidie

Een groen dak neemt regenwater op, zorgt voor verkoeling van uw woon- en werkruimte, bindt fijnstof en draagt bij aan de biodiversiteit. Voor mensen die uitkijken op de vele donkergrauwe daken ziet een groen dak er ook nog eens mooier uit. Omdat het groene dak wat betreft klimaatadaptatie vooral bijdraagt aan het binnenklimaat, willen wij de aanleg van groene daken op schuren, carports en tuinhuisjes niet meer subsidiëren, alleen de aanleg op het dak van woon- en werkruimten komt voor subsidie in aanmerking. Wanneer uw dak niet geschikt is voor het aanleggen van een groen dak kunt u ervoor kiezen uw dak wit te verven. Ook hiervoor kunt u subsidie ontvangen.

Wanneer u in een geel gebied uw dak vergroent of wit verft, kunt u 30% subsidie ontvangen. Als u in een roodblauw gebied uw dak vergroent of wit verft, kunt u 60% subsidie ontvangen.

Om subsidie aan te kunnen vragen, moet u:

~ als bewoner 10 vierkante meter of meer groen dak aanleggen of wit laten verven;
~ als ondernemer, instelling of vastgoedeigenaar 25 vierkante meter of meer groen dak aanleggen of wit laten verven;
~ het groene (of witte) dak aanleggen op het dak van de woonruimte (woning, appartement en aan- en uitbouwen van uw woonruimte, zorg- of verpleegruimten) en/of op het dak van een werkruimte (winkel, bedrijf, kantoor, studio, atelier, werkplaats, behandelruimte et cetera);
~ wanneer u met anderen samenwerkt dit kunnen aantonen (bij voorkeur met een mail van de andere deelnemers);
~ ook nadenken over het beheer en onderhoud van uw maatregel en daarom iets zeggen over de manier waarop u de komende jaren het groene dak in stand houdt.

Een ander idee?

Wanneer u voor een groenblauw plan, al of niet met eetbaar groen, een idee heeft dat hierboven nog niet wordt verwoord, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Wij horen graag nieuwe ideeën en kijken ook graag met u of en hoe we ze mogelijk kunnen maken.

Hoe vraagt u subsidie aan?

Subsidie kunt u aanvragen via onze website. Daarbij kunt u ook stukken uploaden ter onderbouwing van uw aanvraag. U moet ons in ieder geval duidelijk maken waarvoor u subsidie aanvraagt. Dat betekent dat we een goed beeld moeten hebben van de maatregelen die u wilt nemen en de kosten daarvan.

U moet daarom altijd een toelichting op uw plannen aanleveren waarin u vertelt:

1. wat u precies gaat doen;
2. waar u dat gaat doen (adressen, locaties);
3. met wie u dat gaat doen (als er sprake is van samenwerking);
4. hoe u dat gaat doen (de aanpak);
5. welke resultaten en effecten u van uw maatregelen verwacht (bij voorkeur in vierkante meters groen en aantallen bomen);
6. en welke kosten aan de verschillende onderdelen van uw maatregel(en) zijn verbonden (een offerte is dan het meest handig voor de onderbouwing van uw aanvraag).

Vragen, overleggen?

De subsidieregeling vereist dat u uw plan van tevoren kort bespreekt met medewerkers van de gemeente. U kunt dan vragen stellen en de medewerkers kunnen met u meedenken over de opzet en aanpak van uw idee. De medewerkers kunnen u ook adviseren als er voor één of meer van de voorgenomen maatregelen een omgevingsvergunning of bodemonderzoek noodzakelijk is. Heeft uw plan (ook) betrekking op de openbare ruimte, dan verzoeken wij u ook contact op te nemen met het Team Leefomgeving van uw wijk.

Heeft u vragen? Of wilt u gewoon even overleggen over uw plannen? Dat kan. U kunt bellen of mailen met:

Ronald Bos (klimaatadaptatie en water)	06-5019 4035 / ronald.bos@arnhem.nl
Henk Wentink (klimaatadaptatie en groen)	06-3110 7963 / henk.wentink@arnhem.nl
Herman KleinJan (eetbare stad, stadslandbouw)	06-3110 7962 / herman.kleinjan@arnhem.nl

Looptijd subsidieregeling?

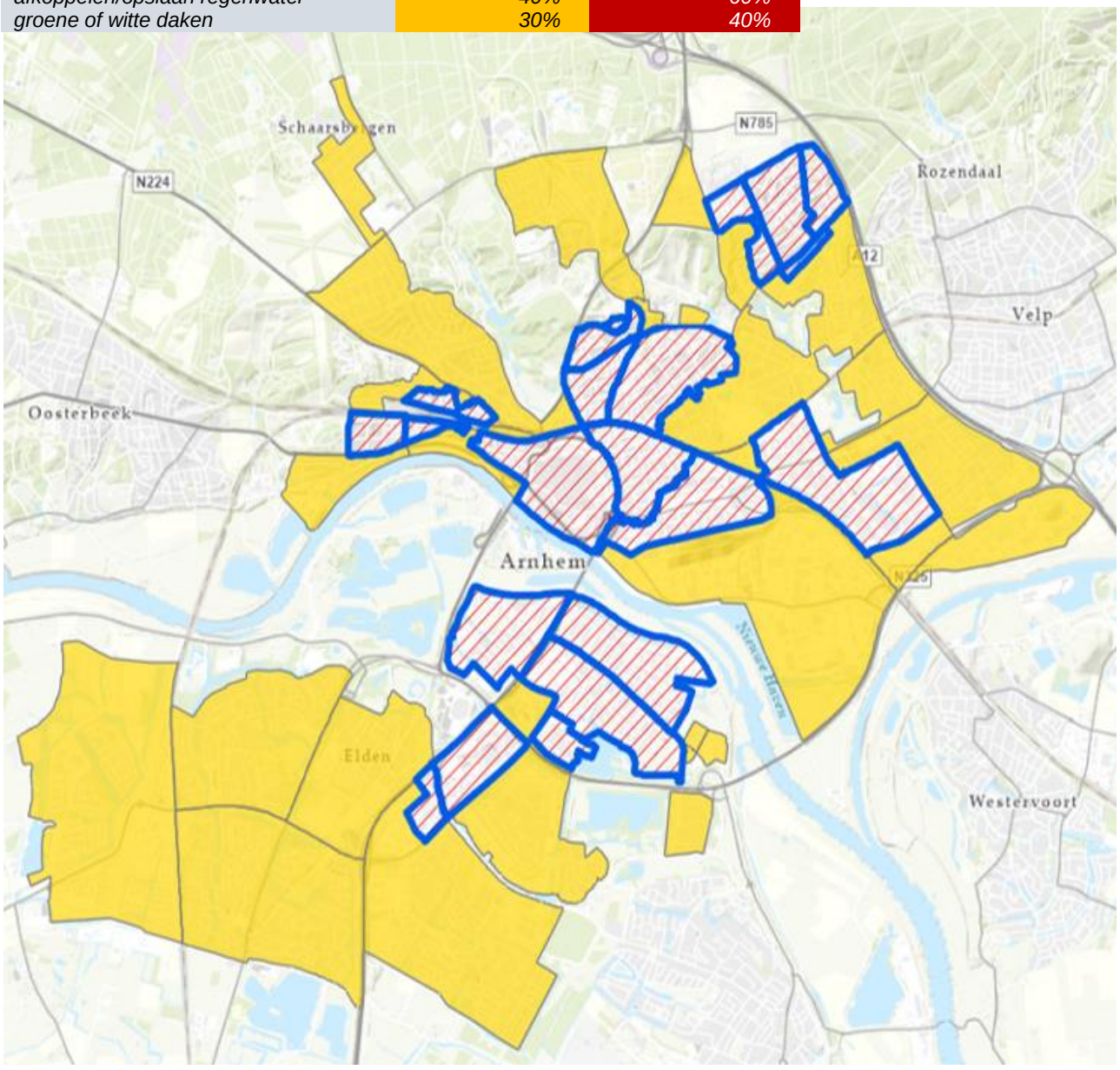
De looptijd van de subsidieregeling is van december 2022 tot december 2025.

Arnhem GEMEENTE

Bijlage 2: KAART VAN ARNHEM

met komgrens en focusgebieden

	SUBSIDIE	
MAATREGEL	*geel gebied*	*roodblauw gebied*
vergroenen terrein/tuin	*30%*	*50%*
vergroenen terrein/tuin met bomen	*50%*	*65%*
eetbare stad in moestuinbakken	*30%*	*30%*
eetbare stad vollegronds	*30%*	*50%*
eetbare stad vollegronds met bomen	*50%*	*65%*
groene gevels	*40%*	*60%*
afkoppelen/opslaan regenwater	*40%*	*60%*
groene of witte daken	*30%*	*40%*



Arnhem GEMEENTE

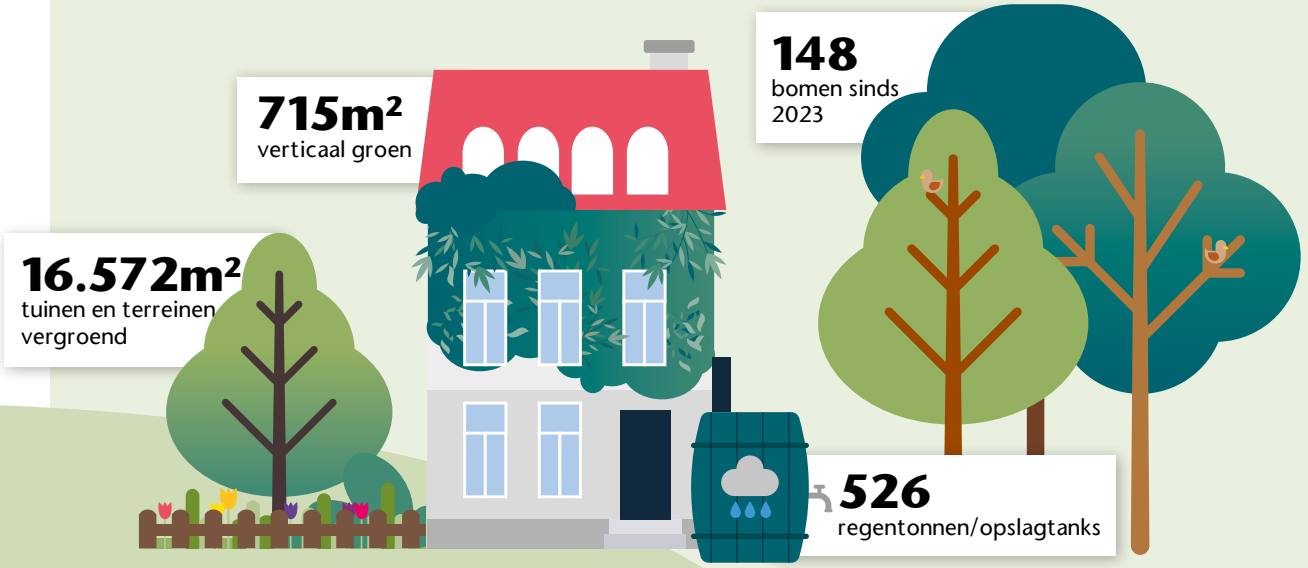
Subsidie Groenblauwe initiatieven

Sinds 2020 heeft de gemeente Arnhem subsidieregelingen voor klimaatadaptatie en stadslandbouw. Begin 2023 zijn deze regelingen samengevoegd tot de nieuwe subsidieregeling Groenblauwe initiatieven. Met deze regeling geven we meer ruimte aan ideeën om de stad te vergroenen en duurzaam lokaal voedsel te telen. Ook bereiden we tuinen en huizen voor op het klimaat van de toekomst. Dat zorgt voor een prettigere leefomgeving voor zowel mens en dier.

De gemeente neemt zelf ook maatregelen in de openbare ruimte om de stad klimaatbestendiger te maken. Met deze subsidieregeling willen we inwoners en ondernemers in de stad stimuleren om hun woning, winkel, bedrijfspand, tuin en terrein te vergroenen.

Samen maken we de stad leefbaar en groen.

Kijk voor meer informatie over de subsidie Groenblauwe initiatieven op **www.arnhem.nl/groenblauw**.







Arnhem
GEMEENTE

ONDERWERP	SPELREGELS	TOELICHTING
Voorwaarden voor bestedingen door het college	1. Passend binnen de doelen van de BR Klimaatadaptatiefonds. 2. Passend binnen de Strategie Klimaatadaptatie 2020-2030. 3. Bestedingen overschrijden niet de €750.000,- 4. De bestedingen worden verantwoord aan de raad. 5. Bestedingen voor uitvoering worden gerealiseerd binnen de gemeentegrenzen. 6. Het is duidelijke welk instrumentarium wordt ingezet, passend binnen de beleidskaders. 7. Voor bestedingen is het streven om een multiplyer effect te bereiken door meekoppelkansen goed te benutten of door cofinanciering vanuit provincie, rijk, bewoners, en/of bedrijven.	1. Met de subsidieregeling worden particulieren ondersteund met het vergroenen van eigen terrein en eigen vastgoed en daarmee dragen wij bij aan Klimaatadaptatie, Bomenplan, 3-30-300 norm en leefbaarheid. 2. Deze inzet komt ten goede aan twee belangrijke ambities uit de Strategie, namelijk 10% minder verharding en het creëren van koele (beschutte groene) plekken. 3. Met de raadsbrief wordt de raad geïnformeerd. De resultaten van de inzet worden met de raad gedeeld in de reguliere P&Ccyclus en in een jaarlijkse monitor (omstreeks mei) van de inzet en resultaten van de subsidieregeling. 4. Het is een voorwaarde van de regeling dat de locaties altijd binnen de gemeentegrenzen liggen. 5. De subsidiabele maatregelen zijn zonder uitzondering bekende en effectieve maatregelen binnen de vastgestelde beleidskaders. 6. Initiatiefnemers betalen altijd ook een eigen bijdrage. De hoogte daarvan en dus van de subsidie, is afhankelijk van het soort maatregelen en de plek in de stad waar die maatregelen worden gerealiseerd. Wij subsidiëren nooit meer dan 65%.
Verantwoording van de bestedingen aan de raad	8. Verantwoording vindt plaats in de reguliere P&C-cyclus. 9. Verantwoording vindt plaats met een raadsbrief waarin de bij de toelichting genoemde onderdelen worden beschreven 10. De Uitvoeringsagenda Klimaatadaptatie wordt tweejaarlijks geactualiseerd.	7. De verantwoording van deze middelen loop via de P&C-cyclus. 8. Hier kan niet worden volstaan met een brief. Het raadsvoorstel is bijgevoegd. 9. De subsidieregeling Groenblauwe Initiatieven is een lopende regeling waarvoor nu enkele wijzigingen plus een budgetverhoging worden voorgesteld die enerzijds het gebruik ervan vergemakkelijken en anderzijds de financiële ruimte vergroten waardoor de regeling tot het einde van de vastgestelde looptijd open kan blijven. De inzet en resultaten worden meegenomen in de UA Klimaatadaptie.

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Raadsvoorstel 'Subsidieregeling groenblauwe initiatieven en Klimaatadaptatiefonds'

Fasering

- ☑ Informatieve bespreking
- ☑ Meningsvormende bespreking
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen
- ☐ Besluitvormende vergadering

Eerdere besprekingen

-

Aanwezig

De raadsleden/fractievolgers Gerretschen (GroenLinks), Weijers (D66), Schrijvers (VVD), Spruijt (Arnhem Centraal), Vroone (Partij voor de Dieren), Visser (PvdA), Luijendijk (Volt), Nede (ChristenUnie), Van den Broek (Groep van den Broek)
De fracties SP, CDA, DENK, BurgerBelang Arnhem, PVV, Forum voor Democratie waren niet aanwezig

Verder aanwezig: Bouwkamp (wethouder), Bos (wethouderadviseur)

Bespreking

Er zijn geen insprekers waardoor direct gestart kan worden met de meningsvormende bespreking. Deze vindt plaats in één termijn.

Toezeggingen

-

Conclusie

De voorzitter concludeert aan het einde van de bespreking dat het voorstel kan worden doorgeleid naar de besluitvormende vergadering als hamerstuk.

De raadsadviseur,

M. Piscaer

De voorzitter,

M. Loor

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT