Bundel - Politieke Avond van 26 maart 2025

Agenda bijlagen

Raadskamerindeling PA 26 maart 2025

1.LF 18.45 - 20.15 uur: Referendumverordening gemeente Arnhem

Behandeladvies 26 maart, informatieve en meningsvormende bespreking
Raadsvoorstel 'Referendumverordening gemeente Arnhem'
Bijlage 1 - Overzicht van voorgestelde wijzigingen in de referendumverordening ('was-wordt-lijst')
Bijlage 2 - Evaluatie referendumverordening 2017
Behandelresultaat 26 maart 2025, informatieve en meningsvormende bespreking

2.LF 20.15 - 20.30 uur: Pauze

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

Behandeladvies 26 maart, hervatting meningsvormende bespreking
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
Raadsbrief 'Rapportage structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening' d.d. 25-02-2025
Behandelresultaat 12 maart 2025, informatieve & meningsvormende bespreking
Inspreekbijdrage Mw. Chabot
Inspreekbijdrage Dhr Zevenbergen City Centrum Arnhem
Inspreekbijdrage Adviesraad Werken en Inkomen
Schriftelijke bijdrage APCG - Dienstverleningsvisie 2025-2030
Behandelresultaat 26 maart, hervatting meningsvormende bespreking

4.LF 21.45 - 22.00 uur: Pauze

5.LF 22.00 - 23.15 uur: Gespreksnotitie 'Project Huisvesting - Scenario's volumestudie'

Behandeladvies 26 maart, debat
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
Presentatie activeren & toekomstig gebruik stadhuis - Braaksma&Roos architectenbureau
Presentatie scenario's stadhuis - projectleider
Behandelresultaat informatieve bespreking 12 maart 2025
(AANGEVULD) Beantwoording vervolgvragen fractie VVD naar aanleiding van de beantwoording van de artikel 44-vragen over de huisvesting van de gemeente Arnhem
Memo huisvestingslasten verschillende scenario's
Behandelresultaat 26 maart, debat

Agenda Politieke Avond
26 maart 2025

Raadzaal	Landgoed/Festival	Walburgis
18.45 uur - 20.15 uur (90) Vaststellen 'TAM-Omgevingsplan Schaapsdrift e.o.' en omgevingskwaliteitsplan 'Schaapsdrift e.o.' *(Informatieve & meningsvormende bespreking)*	18.45 uur - 20.15 uur (90) Referendumverordening gemeente Arnhem *(Informatieve & meningsvormende bespreking)*	18.45 uur - 20.15 uur (90) Agenderingsverzoek 'Plan van aanpak Thuiszitters' *(Debat)*
Pauze: 20.15 uur - 20.30 uur		
Raadzaal	**Landgoed/Festival**	**Walburgis**
20.30 uur – 21.45 uur (75) Vaststellen 'TAM-Omgevingsplan Schaapsdrift e.o.' en omgevingskwaliteitsplan 'Schaapsdrift e.o.' (hervatting) *(Informatieve & meningsvormende bespreking)*	20.30 uur – 21.45 uur (75) Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 – 2030 *(Meningsvormende bespreking)*	20.30 uur – 21.45 uur (75) Agenderingsverzoek - Raadsbrief 'Inrichten wijknetwerken welzijn en zorg' *(Debat)*
Pauze: 21.45 uur – 22.00 uur		
Raadzaal	**Landgoed/Festival**	**Walburgis**
22.00 uur - 23.15 uur (75) Vaststellen 'TAM-Omgevingsplan Schaapsdrift e.o.' en omgevingskwaliteitsplan 'Schaapsdrift e.o.' (hervatting) *(Informatieve & meningsvormende bespreking)*	22.00 uur - 23.15 uur (75) Gespreksnotitie 'Project Huisvesting - Scenario's volumestudie' *(Bestuurlijk gesprek)*	22.00 uur - 23.15 uur (75) Agenderingsverzoek - Raadsbrief 'Inrichten wijknetwerken welzijn en zorg' (hervatting) *(Debat)*

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Raadsvoorstel ‘Referendumverordening gemeente Arnhem’

Fasering

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

Procedure:

Datum vergadering
26-03-2025

Type voorstel
Raadsvoorstel vanuit het college B&W

Spreekrecht publiek?
Ja.

Voorgesteld resultaat:
Start en afronding van de informatieve en meningsvormende bespreking.

Informatieve bespreking:
Er is mogelijkheid tot inspreken. Op dit moment zijn er geen aanmeldingen.

Meningsvormende bespreking:
Er wordt in maximaal twee termijnen vergaderd waarin de raadskamer in gesprek gaat met het college.

Voorgesteld besluit / Kernboodschap

Het college stelt voor:

1. Een referendumcommissie in te stellen;
2. De referendumcommissie opdracht te geven om uiterlijk 31 december 2025 advies uit te brengen over verdere hervorming van de verordening, waarbij raadsleden en inwoners actief worden betrokken en input kunnen geven;
3. De Referendumverordening voor de gemeente Arnhem 2025 vast te stellen waarin de referendumcommissie is opgenomen en waarin enkele punten zijn aangepast naar de actuele situatie.

Aandachtspunten

Aandachtspunten
Dit raadsvoorstel is eerder in een raadskamer behandeld, op 11 december 2024 en 22 januari 2025. Naar aanleiding van de beantwoording van het college over de rol van een referendumcommissie in het vaststellen van de vraagstelling van een referendum heeft de raadskamer op 22 januari 2025 besloten om het voorstel niet besluitrijp te verklaren.

Het college doet daarom nu een aangepast voorstel. Daarmee start dit voorstel opnieuw in de informatieve bespreking. De grootste wijzigingen ten opzichte van het eerdere raadsvoorstel worden benoemd op pagina 2 onder ‘’Aandachtspunten’’.

Informatieve en meningsvormende bespreking
Ten tijde van het publiceren van de agenda zijn er geen aanmeldingen om in te spreken. Mochten er insprekers zich aanmelden, wordt er een lijst met insprekers als bijlage bij de stukken geplaatst op iBabs en up to date gehouden.

De meningsvormende bespreking vindt plaats in twee termijnen.

Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Bob Roelofs

Ambtenaar
Dion Vreman
Dion.vreman@arnhem.nl
+31683909562

Raadsadviseur
Robin Oosthout
robin.oosthout@arnhem.nl
+31625776491

Aandachtspunten

Aanpassingen ten opzichte van het eerdere raadsvoorstel

Grootste wijzigingen:

Niet besluitrijp verklaarde raadsvoorstel (2024)	**Huidige raadsvoorstel (2025)**
Verordening, artikel 3b 1. De referendumcommissie heeft tot taak: i. De raad te adviseren over de vraag of sprake is van een uitgezonderd besluit als bedoeld in artikel 4, tweede lid, […] f. De vraagstelling van het referendum vast te stellen, inclusief antwoordmogelijkheden en stemprocedure.	*Verordening, artikel 3b* 1. De referendumcommissie heeft tot taak: a. De raad te adviseren over: i. de vraag of sprake is van een uitgezonderd besluit als bedoeld in artikel 4, tweede lid, ii. de vraagstelling van een referendum inclusief de antwoordmogelijkheden en stemprocedure
Raadsbesluit: besluit: 1. Een onafhankelijke en neutrale referendumcommissie in te stellen;	*Raadsbesluit:* Besluit: 1. Een referendumcommissie in te stellen;
Raadsvoorstel pagina 2 (argument 1.1) De taak van de referendumcommissie is om toe te zien op een zuivere procesgang en hiervoor politiek neutrale adviezen te geven. De commissie bestaat uit vijf leden. Van de commissieleden wordt een onpartijdige houding verwacht. Daarom is in de verordening opgenomen dat de leden geen deel mogen uitmaken van, of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van bestuursorganen van de gemeente. Daarnaast worden leden (mede) geworven op basis van kennis en ervaring op onder andere bestuurlijk, juridisch en communicatief vlak	Raadsvoorstel pagina 2 (argument 1.1) De taak van de referendumcommissie is om toe te zien op een gedegen procesgang en hierover adviezen te geven. De commissie bestaat uit vijf leden. Van de commissieleden wordt een onpartijdige houding verwacht. Daarom is in de verordening opgenomen dat de leden geen deel mogen uitmaken van, of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van bestuursorganen (gemeenteraad, college van B&W, burgemeester) van de gemeente. Dit geldt in de breedste zin van het woord, dus ook voor bijvoorbeeld fractievolgers en voor ambtenaren die werkzaam zijn voor de gemeente Arnhem. Daarnaast worden leden (mede) geworven op basis van kennis en ervaring op onder andere bestuurskundig, juridisch en communicatief vlak.

Voorgestelde behandelwijze

Informatieve bespreking

Ten tijde van het publiceren van de agenda zijn er geen aanmeldingen om in te spreken. Mochten er insprekers zich aanmelden, wordt er een lijst met insprekers als bijlage bij de stukken geplaatst op iBabs en up to date gehouden.

Meningsvormende bespreking

Een meningsvormende bespreking gaat als volgt:

- Iedere fractie heeft twee termijnen, waarin meningen kunnen worden verkondigd of politieke vragen kunnen worden gesteld.
- De portefeuillehouder reageert na een termijn van de raad als alle fracties aan het woord zijn geweest. De portefeuillehouder beantwoordt de gestelde vragen, waarbij die 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:

- Partijen zijn het eens, het voorstel wordt doorgeleid naar de besluitvormende fase
- Partijen zijn het niet (volledig) eens en overwegen moties en/of amendementen. Het voorstel wordt doorgeleid naar de Bespreking van Moties en Amendementen.

RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer 4380277

Onderwerp: Referendumverordening gemeente Arnhem

Kernboodschap

De gemeente Arnhem stelt een referendumcommissie in om onafhankelijk en neutraal advies te geven over referenda in Arnhem. Hiervoor wordt de referendumverordening aangepast. De nieuwe commissie brengt in 2025 een advies uit over de manier waarop de verordening verder kan worden vernieuwd.

Voorstel

1. Een referendumcommissie in te stellen;
2. De referendumcommissie opdracht te geven om uiterlijk 31 december 2025 advies uit te brengen over verdere hervorming van de verordening, waarbij raadsleden en inwoners actief worden betrokken en input kunnen geven;
3. De Referendumverordening voor de gemeente Arnhem 2025 vast te stellen waarin de referendumcommissie is opgenomen en waarin enkele punten zijn aangepast naar de actuele situatie.

Inleiding

De gemeente Arnhem kent al jaren een referendumverordening. De huidige verordening is vastgesteld in 2015. Sindsdien zijn er twee referenda geweest, in 2016 over Stadsblokken Meinerswijk en in 2021 over afval. In 2017 is de huidige verordening geëvalueerd. De uitkomsten van de evaluatie hebben toen niet geleid tot aanpassing van de verordening. Tegelijkertijd is er behoefte aan aanscherping van de verordening en heeft het college in 2023, in reactie op raadsvragen, aangekondigd om hiervoor een voorstel naar de raad te sturen.

In februari 2024 heeft een gesprek plaatsgevonden over de referendumverordening, met het referendum van 2021 als vertrekpunt. Aan dit gesprek namen enkele personen deel die dicht betrokken waren bij de organisatie van het betreffende referendum, een externe deskundige op het gebied van referenda en het huidig hoofd van de afdeling Burgerzaken.

Zowel in de evaluatie uit 2017 als in het gesprek begin 2024 zijn verschillende onderdelen in de huidige verordening benoemd die aangepast of aangevuld kunnen worden. Het meest nadrukkelijk

komt daarin de referendumcommissie naar voren; een partij die de gemeenteraad en het college adviezen geeft over de uitvoering van het referendum. De referendumcommissie kan worden gezien als een instrument dat meer duidelijkheid en rust in het proces brengt en dat daarmee een waardevolle aanvulling kan zijn ten opzichte van de huidige situatie.

Beoogd effect

Een correct en soepel verloop van referenda in Arnhem.

Argumenten

1.1 Een referendumcommissie bewaakt de uitvoering van de referendumverordening.

Binnen de context van een referendum is het belangrijk om proces en inhoud te scheiden. Dat is van belang voor:
- het vertrouwen van inwoners in de overheid; burgers moeten kunnen vertrouwen op een proces in de organisatie van een referendum dat niet is beïnvloed door inhoudelijke standpunten van enige belanghebbende;
- besluitvorming. Een referendum is per definitie politiek gevoelig. Betrokkenen, zowel binnen als buiten de politiek, dragen hun standpunten uit. Elk besluit dat binnen die context genomen moet worden, kan politiek geïnterpreteerd worden, wat de daadwerkelijke besluitvorming kan bemoeilijken. Daarom is aan de referendumcommissie de taak toebedeeld om vanuit de binnen de commissie aanwezige kennis, expertise en ervaring, de raad te adviseren over de referendumvraag.

De taak van de referendumcommissie is om toe te zien op een gedegen procesgang en hierover adviezen te geven. De commissie bestaat uit vijf leden. Van de commissieleden wordt een onpartijdige houding verwacht. Daarom is in de verordening opgenomen dat de leden geen deel mogen uitmaken van, of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van bestuursorganen (gemeenteraad, college van B&W, burgemeester) van de gemeente. Dit geldt in de breedste zin van het woord, dus ook voor bijvoorbeeld fractievolgers en voor ambtenaren die werkzaam zijn voor de gemeente Arnhem. Daarnaast worden leden (mede) geworven op basis van kennis en ervaring op onder andere bestuurskundig, juridisch en communicatief vlak.

1.2 Een referendumcommissie draagt bij aan een duidelijke, objectieve vraagstelling.

Voor een goede werking van een referendum is het van groot belang dat de vraag duidelijk en neutraal is. Inwoners moeten de vraag makkelijk kunnen begrijpen en snappen waar ze mee in- of tegenstemmen.
In de huidige verordening is de vraagstelling als volgt ‘Steunt u het voorgenomen raadsbesluit?’ gevolgd door de titel van het raadsvoorstel. Dit kan leiden tot een onduidelijke vraag. De referendumcommissie krijgt daarom de taak om advies uit te brengen over de vraagstelling, die vervolgens door de gemeenteraad wordt vastgesteld. Bij de werving van de leden van de referendumcommissie wordt gevraagd naar competenties en ervaring op communicatief vlak.

2.1 *Er zijn diverse mogelijkheden voor inrichting van een referendum die verkend kunnen worden.*

Dit voorstel is gericht op het instellen van een referendumcommissie. Zowel uit de evaluatie in 2017 als het groepsgesprek in februari 2024 komen ook andere onderdelen naar voren die aangepast zouden kunnen worden. Zoals het verstrekken van subsidies voor campagnes rond het referendum, het verlagen van de leeftijd voor kiesgerechtigden of een uitbreiding van mogelijkheden waarop inwoners hun mening kunnen geven in een referendum. Om tot dergelijke keuzes te komen, is een uitgebreidere verkenning nodig. Van de referendumcommissie wordt verwacht dat zij hiervoor actief inwoners betrekken. Ook raadsleden die ideeën hebben over verdere vernieuwing van de verordening worden in dit traject uitgenodigd om deze in te brengen.

2.2 *De commissie kan hiermee zelf ook inbreng leveren op de verordening.*

Zolang er geen referendumverzoek wordt ingediend, kan een referendumcommissie slapend zijn. Maar een referendumcommissie kan op elk moment gevraagd en ongevraagd advies geven. Ook over de referendumverordening. Door de nieuw aan te stellen commissie expliciet opdracht te geven om hier advies over uit te brengen, krijgt zij direct de mogelijkheid om hier vanuit haar rol en expertise inbreng op te leveren.

3.1 *Met de verordening wordt de juridische basis voor de commissie vastgelegd.*

De referendumverordening is het kader waarbinnen het referendum georganiseerd wordt. Om een referendumcommissie in te stellen is het dan ook nodig om dit in de verordening op te nemen, en daarbij de rollen en taken van de commissie te benoemen.

3.2 *De huidige verordening sluit op sommige punten niet aan op huidige wetgeving of gebruikte termen.*

In 2015 is de referendumverordening voor het laatst gewijzigd. Daarin staan verwijzingen naar de Wet raadgevend referendum, welke is vervallen in 2018. Ook staan er namen en termen in die inmiddels zijn gewijzigd, zoals de Politieke Maandag. Het opnemen van een referendumcommissie in de verordening biedt de gelegenheid om ook deze verouderde termen en verwijzingen te actualiseren. Dit heeft geen inhoudelijke gevolgen.

Kanttekeningen en risico's

1.1 *Deze aanpak duurt langer en vraagt twee keer om een raadsbehandeling.*

De voorgestelde werkwijze om de verordening aan te passen, gaat uit van twee stappen. Eerst het opnemen van de referendumcommissie, en daarna mogelijk (afhankelijk van de uitkomst van het advies van de commissie) verdere inhoudelijke aanpassingen. Dat kost daardoor meer tijd en twee keer een behandeling door de raad.
Deze getrapte aanpak is nodig wanneer we de referendumcommissie een rol willen geven in

de verdere ontwikkeling van de referendumverordening. Want een referendumcommissie kan pas starten nadat de raad hiertoe heeft besloten.

1.2 Het verkiezingsbudget is niet berekend op een referendumcommissie.

In de jaarlijkse begroting is een budget van € 442.076 opgenomen voor verkiezingen. Dit is gebaseerd op de kosten voor het organiseren van één verkiezing per jaar. In de berekening is geen rekening gehouden met de kosten voor een referendumcommissie. Een referendum vindt incidenteel plaats. Doet deze situatie zich voor, dan zal hiervoor op dat moment dekking gezocht moeten worden. Zoals dat ook geldt voor de overige kosten die gepaard gaan met het organiseren van het referendum.

Participatie

De voorgestelde aanpassing van de verordening is gebaseerd op de uitkomsten van de evaluatie in 2017 en het groepsgesprek begin 2024. Hier hebben in beide gevallen in beperkte mate interne en externe betrokken aan deelgenomen. Voor de verdere inhoudelijke aanpassing van de verordening wordt een uitgebreider traject voorgesteld waar ook inwoners en raadsleden nadrukkelijk de mogelijkheid krijgen om inbreng te leveren.

Financiën

Het benodigd budget wordt voor 2025 geraamd op € 22.500,-. Dit bestaat uit:
a) € 7.500,- vergoeding voor commissieleden
b) € 15.000,- werkbudget

Ad a: De leden van de referendumcommissie ontvangen ieder een vastgestelde vergoeding per bijgewoonde vergadering. De hoogte van de vergoeding is gebaseerd op hetgeen is bepaald in het ‘Rechtspositiebesluit decentrale politieke ambtsdragers’, artikel 3.4.1. De vergoeding bedraagt in 2025 € 162,24 per bijgewoonde vergadering. Commissieleden ontvangen ook een reiskostenvergoeding. In 2025 rekenen we op maximaal acht vergaderingen.
Ad b: Omdat de referendumcommissie wordt gevraagd om uiterlijk 31 december 2025 een advies te geven en daar externe partijen bij te betrekken, is voor het eerste jaar een werkbudget opgenomen. Hiermee kunnen o.a. bijeenkomsten georganiseerd worden.

De kosten voor de referendumcommissie worden gedekt uit het verkiezingsbudget 2025. Omdat er geen verkiezingen gepland zijn in 2025 is er ruimte in het jaarlijkse budget om de kosten voor de referendumcommissie in dat jaar te dekken.

Uitvoering

De vastgestelde verordening wordt gepubliceerd op overheid.nl.

Werving en selectie
De referendumcommissie wordt geworven door middel van een openbare wervingsprocedure. In de selectieprocedure wordt nadruk gelegd op de neutrale rol die een referendumcommissie heeft. Hierbij wordt onder andere gekeken naar competenties van kandidaat-leden. Gedacht kan worden aan competenties zoals integriteit, kritisch denken, goed kunnen luisteren, objectieve oordeelsvorming en zorgvuldigheid. Daarnaast worden leden (mede) geworven op basis van kennis en ervaring op onder andere bestuurskundig, juridisch en communicatief vlak. Verder wordt rekening gehouden met de gewenste diversiteit in de samenstelling van de commissie. De selectiecommissie zal bestaan uit de vicevoorzitter van de gemeenteraad, de griffier, een juridisch adviseur en een recruiter vanuit P&O. De vicevoorzitter van de gemeenteraad treedt op als voorzitter van de selectiecommissie.

Benoeming
De selectiecommissie stelt een gemotiveerde aanbeveling op van kandidaten. De leden van de referendumcommissie worden, op voordracht van het college, benoemd door de gemeenteraad. De kandidaten leggen de eed of belofte af.

Communicatie

De communicatie richt zich op de werving van de commissieleden. Hiervoor gebruiken we de reguliere kanalen zoals Werken in Arnhem, Werken in Gelderland en onze sociale media kanalen. Daarnaast zetten we op basis van het functieprofiel gerichte wervingsacties op om potentiële kandidaten te bereiken.

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

- Ontwerpbesluit, inclusief Referendumverordening voor de gemeente Arnhem 2025 (aangehecht)
- Overzicht van voorgestelde wijzigingen in de referendumverordening (‘was-wordt-lijst’)
- Evaluatie referendumverordening 2017

RAADSVOORSTEL

Besluit van
Zaaknummer 4380277

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 februari 2025;

gelet op de artikelen 108, 147, 149 en 154 van de Gemeentewet;

besluit:

1. Een referendumcommissie in te stellen;
2. De referendumcommissie opdracht te geven om uiterlijk 31 december 2025 advies uit te brengen over verdere hervorming van de verordening, waarbij raadsleden en inwoners actief worden betrokken en input kunnen geven.
3. Vast te stellen de

REFERENDUMVERORDENING VOOR DE GEMEENTE ARNHEM 2025, *inclusief daarbij behorende bijlage: Toelichting*

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

In deze verordening wordt verstaan onder:
a. kiezer: de kiesgerechtigde bedoeld in artikel 2
b. referendum: een raadgevende volksstemming, waarbij de kiezers zich uitspreken over een voorgenomen besluit dat aan de raad ter besluitvorming is voorgelegd;
c. raad: de raad van de gemeente Arnhem;
d. college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Arnhem;
e. centraal stembureau: het centraal stembureau voor de verkiezing van de leden van de gemeenteraad

Artikel 2

1. Kiesgerechtigd voor het referendum zijn diegenen die op grond van de Kieswet kiesgerechtigd zijn voor de verkiezing van de leden van de raad.
2. Voor de beoordeling of aan de vereisten voor het kiesrecht is voldaan, is de toestand op de vierenveertigste dag voor de dag van stemming bepalend. Het vereiste van het hebben bereikt van de achttienjarige leeftijd wordt beoordeeld naar de toestand op de dag van de stemming.
3. De registratie van de kiesgerechtigdheid voor de verkiezingen van de raad geldt tevens als registratie van de kiesgerechtigdheid voor een referendum op basis van deze verordening.

Arnhem GEMEENTE

Artikel 3

Een referendum wordt gehouden onder de kiezers van het gehele grondgebied van de gemeente Arnhem.

REFERENDUMCOMMISSIE

Artikel 3a. Referendumcommissie

1. De raad stelt een onafhankelijke referendumcommissie in.
2. De raad benoemt, op voordracht van het college, een voorzitter en vier leden.
3. De commissie wordt ondersteund door ambtenaren van de gemeente Arnhem die werken onder verantwoordelijkheid van de griffier van de raad. De griffier of een van de op de griffie werkzame raadsadviseurs treedt op als secretaris van de commissie.
4. De voorzitter en de leden van de referendumcommissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van bestuursorganen van de gemeente.
5. De voorzitter en de overige leden worden benoemd voor een periode van zes jaar. Aftredende leden kunnen één maal worden herbenoemd.

Artikel 3b. Taken en vergaderingen referendumcommissie

1. De referendumcommissie heeft tot taak:
    a. De raad te adviseren over:
        i. de vraag of sprake is van een uitgezonderd besluit als bedoeld in artikel 4, tweede lid,
        ii. de vraagstelling van een referendum inclusief de antwoordmogelijkheden en stemprocedure
    b. het centraal stembureau te adviseren over:
        i. de datum van het te houden referendum
    c. het college te adviseren over:
        i. de stembiljetten en
        ii. de door de gemeente te verstrekken voorlichting over het referendum
    d. toezicht te houden op:
        i. de uitvoering van deze verordening, en
        ii. het objectieve en neutrale karakter van de door de gemeente te verstrekken voorlichting over het referendum;
        iii. de campagnes en activiteiten die worden gehouden voor een raadgevend referendum
    e. klachten te behandelen in het kader van haar toezichttaak. De commissie toetst daarbij of de voorlichting aan de eisen van objectiviteit en de campagnevoering en activiteiten aan de eisen van fair play voldoen.
2. De referendumcommissie kan op eigen initiatief advies uitbrengen over aanpassingen van deze verordening, over de bij referenda en referendumverzoeken te volgen procedure en over alle overige zaken die het referendum betreffen en die zij van belang acht.
3. De referendumcommissie kan besluiten in beslotenheid te vergaderen als het openbaar belang dat verlangt.
4. De adviezen van de referendumcommissie zijn openbaar. De referendumcommissie kan adviseren om het advies (gedeeltelijk) niet te openbaren indien het openbaar belang zich daartegen verzet..

ONDERWERP

Artikel 4

1. Alleen een onderwerp, waarover de raad bevoegd is te beslissen, kan onderwerp van een referendum zijn.
2. De volgende conceptbesluiten kunnen géén onderwerp van een referendum zijn:
a. besluiten over voorstellen inzake individuele kwesties, zoals benoemingen, ontslagen, schorsingen;

b. besluiten in het kader van deze verordening;
c. besluiten over de hoogte van geldelijke voorzieningen voor ambtsdragers, gewezen ambtsdragers en hun nabestaanden;
d. besluiten die onderworpen zijn aan c.q. onderdeel uitmaken van een wettelijk geregelde procedure en waarbij die procedure zich niet verdraagt met het (inlassen van een) referendum;
e. besluiten ten aanzien waarvan een referendum is gehouden;
f. besluiten met een spoedeisend karakter;
g. besluiten over bij de raad ingediende bezwaarschriften

INITIATIEF EN BESLISSING

Artikel 5 Inleidend verzoek

1. Kiezers kunnen bij de raad op een daarvoor door het college vastgesteld formulier een inleidend verzoek indienen tot het houden van een referendum.
2. Dit verzoek moet worden ondersteund door ten minste 750 kiezers. Voor de beoordeling in het kader van dit artikel of aan de vereisten voor het kiesrecht is voldaan, is bepalend of dit op het tijdstip van de vergadering bedoeld in het vierde lid het geval is.
3. Het verzoek moet vergezeld gaan van een handtekening van elke kiezer die het verzoek ondersteunt met een opgave van zijn of haar naam, geboortedatum, adres en woonplaats.
4. Het verzoek vermeldt om welk voorgenomen besluit het gaat en moet bij de voorzitter van de raad worden ingediend ten minste drie werkdagen voor de vergadering van de raad waarvoor het voorgenomen besluit is geagendeerd.
5. Wanneer de raad in zijn in het vierde lid bedoelde vergadering oordeelt dat het verzoek door ten minste het voorgeschreven aantal kiezers is ondersteund en het onderwerp is toegestaan op grond van artikel 4, stelt de raad de kiezers in de gelegenheid een definitief referendumverzoek in te dienen.
6. Het college maakt het raadsbesluit, bedoeld in het vijfde lid, zo spoedig mogelijk openbaar.
7. In de gevallen bedoeld in het vijfde en zesde lid, wordt het raadsvoorstel waarop het inleidende verzoek betrekking heeft op de gebruikelijke wijze behandeld, met dien verstande dat het conceptbesluit zoals dat luidt na verwerking van door de raad vastgestelde amendementen, niet in stemming wordt gebracht maar wordt aangehouden. De raadsleden worden nadat over de amendementen is gestemd in de gelegenheid gesteld in de raadsvergadering een stemverklaring als bedoeld in artikel 33 van het Reglement van Orde voor de Politieke Avond van de gemeente Arnhem 2024 af te leggen met betrekking tot het conceptbesluit zoals dat luidt na verwerking van door de raad vastgestelde amendementen.
8. Het verzoek, bedoeld in het eerste lid kan ook op elektronische wijze worden ingediend. Het college kan omtrent de wijze van indiening nadere regels vaststellen.

Artikel 6 Definitief verzoek kiezers

1. Een definitief verzoek tot het houden van een referendum moet worden ingediend binnen zes weken na de dag waarop de openbaarmaking, bedoeld in artikel 5 zesde lid, heeft plaatsgevonden.
2. Het verzoek, bedoeld in het voorgaande lid, moet worden ondersteund door ten minste 3000 kiezers. Voor de beoordeling, in het kader van dit artikel, of aan de vereisten voor het kiesrecht is voldaan, is bepalend of dit op enig tijdstip binnen de in het eerste lid bedoelde termijn het geval is.
3. Het verzoek moet vergezeld gaan van de handtekening van elke kiezer die het verzoek ondersteunt met een opgave van zijn of haar naam, geboortedatum, adres en woonplaats.
4. De gegevens, genoemd in het vorige lid, dienen te worden ingevuld op door het college vastgestelde lijsten die tijdens de openingstijden van de afdeling Burgerzaken en gedurende de in het eerste lid genoemde termijn beschikbaar zijn in het stadhuis en op één of meer andere, door het college aan te wijzen, locaties.
5. Bij het invullen van de in het derde en vierde lid bedoelde gegevens dient de kiezer zich te legitimeren met een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht.
6. Het centraal stembureau besluit binnen twee weken na afloop van de termijn van zes weken, bedoeld in het eerste lid of het definitieve verzoek tot het houden van een referendum wordt

toegelaten, stelt dan vast dat een referendum wordt gehouden en stelt hierbij met inachtneming van het volgende lid een datum voor het referendum vast. Het centraal stembureau besluit slechts dat het definitieve verzoek niet wordt toegelaten, indien het aantal afgelegde ondersteuningsverklaringen minder bedraagt dan drieduizend, dan wel het aantal geldige ondersteuningsverklaringen minder bedraagt dan drieduizend.
7. Als dag van de stemming wordt een woensdag aangewezen binnen een periode die aanvangt op de vijfentachtigste dag en eindigt zes maanden na de dagtekening van het besluit tot het houden van een referendum. Voor de berekening van de termijn van zes maanden wordt de periode van 1 juli tot en met 31 augustus niet meegeteld. Indien binnen de in het eerste volzin van dit lid bedoelde termijn een of meer stemmingen voor een verkiezing op basis van de Kieswet of deze verordening wordt gehouden, wordt als dag van de stemming voor het referendum aangewezen de dag van die stemming, onderscheidenlijk één van die stemmingen. Een stemming voor het referendum vindt niet plaats op de dag dat een verkiezing van de leden van de raad plaatsvindt.
8. De vraagstelling van het referendum luidt: “Steunt u het voorgenomen raadsbesluit?”. De kiezer krijgt daarbij de mogelijkheid te stemmen voor 'ja' of 'nee' of kan een blanco stem uitbrengen. De raad kan op advies van de referendumcommissie beslissen om een andere vraagstelling, antwoordmogelijkheden en stemprocedure vast te stellen.
9. Het college maakt het besluit tot het houden van een referendum, de datum waarop het referendum wordt gehouden en de vraagstelling van het referendum openbaar bekend. Het college is belast met de verdere bestuurlijke en ambtelijke coördinatie van het referendum.
10. Het verzoek, bedoeld in het eerste lid, kan ook op elektronische wijze worden ingediend. Het college kan omtrent de wijze van indiening nadere regels vaststellen.

PROCEDURE ROND DE STEMMING EN DE STEMOPNEMING

Artikel 7

1. Iedere kiezer voor het referendum krijgt een afzonderlijke stempas.
2. Het eerste lid geldt ook wanneer sprake is van een combinatie met een verkiezing van de leden van een vertegenwoordigend lichaam of een referendum.
3. Deelname aan het referendum door middel van een volmacht of in een ander stemlokaal dan waarvoor de oproeping geldt, is mogelijk.

Artikel 8

1. Het referendum vindt plaats in de stemlokalen die worden gebruikt voor de verkiezingen van leden van vertegenwoordigende lichamen.
2. Indien geen sprake is van een combinatie van verkiezingen van leden van vertegenwoordigende lichamen kan het college, in afwijking van het eerste lid, een ander aantal stemlokalen aanwijzen.
3. Aan de kiezers voor het referendum wordt een stembiljet uitgereikt. Daarvan wordt aantekening gemaakt in het kiesregister.
4. Het stembiljet vermeldt de vraagstelling, alsmede de daarbij behorende keuzemogelijkheden.
5. Deelname aan het referendum heeft plaats door de voorkeur op het stembiljet kenbaar te maken en deze in de stembus te deponeren.
6. Het stembureau houdt aantekening van het deponeren van het stembiljet in de stembus.

Artikel 9

1. Het stembureau stelt na de sluiting van het stemlokaal vast:
    a. het aantal stemmen dat voor het voorgenomen besluit is uitgebracht;
    b. het aantal stemmen dat tegen het voorgenomen besluit is uitgebracht;
    c. het aantal blanco stemmen;

d. de som van de onder a, b en c bedoelde aantallen stemmen, zijnde het aantal geldig uitgebrachte stemmen;
e. het aantal ongeldige stemmen.
2. Indien de raad op basis van artikel 6 lid 8 van deze verordening heeft besloten tot een andere vraagstelling, antwoordmogelijkheden of stemprocedure wordt de uitslag in afwijking van het eerste lid vastgesteld volgens de door de raad vastgestelde stemprocedure.
3. Niet of onduidelijk ingevulde stembiljetten worden als ongeldig aangemerkt.
4. Van de uitkomst van de telling wordt een proces-verbaal opgemaakt.
5. Na de telling worden de stembiljetten in verzegelde pakken bewaard.

Artikel 10

Voor zover in deze verordening niet anders is bepaald zijn op
- de stemming,
de stemopneming en
- de overige organisatie en uitvoering van een referendum
de artikelen van de Kieswet die betrekking hebben op de verkiezing van de leden van de gemeenteraad van overeenkomstige toepassing.

UITSLAG REFERENDUM EN BESLUITVORMING OVER VOORGENOMEN RAADSBESLUIT

Artikel 11

1. De uitslag van het referendum wordt door het centraal stembureau berekend op basis van de gewone meerderheid van het totaal aantal uitgebrachte, geldige stemmen.
2. De uitslag van het referendum wordt door de voorzitter van het centraal stembureau openbaar bekendgemaakt.

Artikel 12

In de eerstvolgende besluitvormende vergadering van de raad nadat de uitslag van het referendum is bekendgemaakt vindt besluitvorming plaats over het aangehouden raadsvoorstel dat aan het referendum werd onderworpen.

STRAF- EN OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 13

Met hechtenis van ten hoogste drie maanden of geldboete van de tweede categorie, wordt gestraft degene die:
a. volmachtbewijzen, stembiljetten of stempassen namaakt of vervalst met het oogmerk deze als echt en onvervalst te gebruiken of door anderen te doen gebruiken;
b. volmachtbewijzen, stembiljetten of stempassen die hij zelf heeft nagemaakt of vervalst of waarvan de valsheid of vervalsing hem, toen hij deze ontving, bekend was, opzettelijk als echt en onvervalst gebruikt of door anderen doet gebruiken dan wel deze met het oogmerk om deze als echt en onvervalst te gebruiken of door anderen te doen gebruiken, in voorraad heeft;
c. volmachtbewijzen, stembiljetten of stempassen voorhanden heeft met het oogmerk deze wederrechtelijk te gebruiken of door anderen te doen gebruiken;
d. als gemachtigde stemt voor een persoon, wetende dat deze is overleden.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 14

Ingetrokken wordt de Referendumverordening voor de gemeente Arnhem 2015.

Artikel 15

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Artikel 16

Deze verordening kan worden aangehaald als Referendumverordening voor de gemeente Arnhem 2025.

Aldus vastgesteld in de raadsvergadering van [DATUM]

De griffier, De voorzitter,

GEMEENTE Arnhem

RAADSVOORSTEL

Bijlage

TOELICHTING, behorende bij de referendumverordening voor de gemeente Arnhem 2025

ALGEMEEN
Arnhem kent vanaf 1993 een referendumverordening. Deze is voor het laatst vastgesteld in 2015. In de referendumverordening worden de volgende zaken geregeld:
- er worden heldere procedures vastgelegd, die voor elk te organiseren referendum kunnen worden toegepast;
- kiesgerechtigde burgers kunnen het initiatief nemen om aan de raad te verzoeken een referendum te houden.

Het gaat hierbij om een raadgevend referendum, voorafgaand aan het nemen van een raadsbesluit. Dat wil zeggen dat de uitslag van een referendum nooit bindend kan zijn voor de raad of in de plaats kan komen van een door de raad te nemen besluit. De uitkomst van het referendum moet dus worden gezien als een voorafgaand advies van de bevolking aan de raad. Ieder raadslid beslist individueel of hij/zij zich gebonden acht aan de uitslag van een referendum. Hij / zij houdt altijd het recht om bij een stemming naar aanleiding van een gehouden referendum zich uit te spreken voor of tegen het voorgenomen besluit.
Een referendum kan niet in de plaats komen van de wettelijk voorgeschreven inspraakmogelijkheden. Dat geldt zowel voor de wetten, zoals bijv. op het terrein van de Ruimtelijke ordening en het milieu, maar geldt ook voor de gemeentelijke inspraakverordening.
Naast de in deze verordening beschreven mogelijkheid van een referendum op initiatief van Arnhemse kiezers, bestaat altijd de mogelijkheid dat de raad zelfstandig besluit tot het houden van een referendum.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Algemene toelichting wijzigingen 2025:
Voor wijziging van de referendumverordening zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:
- Introductie van een referendumcommissie. Redenen hiervoor zijn opgenomen in het raadsvoorstel.
- Hierbij aansluitend bij de bepalingen van de VNG-modelverordening uit 2019, volgens het ‘Pas toe of leg uit’-principe. De wijzigingen worden indien zij toelichting behoeven hieronder nader toegelicht, zeker als er een wijziging is ten opzichte van de modelregeling.
- Voor het overige alleen noodzakelijke aanpassingen en anderszins zoveel mogelijk de tekst ongemoeid laten. In sommige gevallen zijn door verloop van tijd verwijzingen naar andere regelgeving niet meer actueel, deze verwijzingen zijn dan aangepast.

Artikel 1
In deze verordening gaat het om een raadgevend referendum. Dat wil zeggen een referendum dat niet bindend is voor de raad op initiatief van de kiezers. Het vindt plaats voordat door de raad een definitief besluit is genomen over het voorliggende onderwerp. Na het referendum zal de raad een definitief besluit moeten nemen. Een correctief referendum, waarbij de bevolking een besluit dat de raad al heeft genomen achteraf bindend kan verklaren of verwerpen, is op grond van Grondwet niet mogelijk.

Artikel 2
Voor de kiesgerechtigheid is aansluiting gezocht bij het bepaalde in artikel B 3 van de Kieswet en artikel 18 lid 2 van de Wet raadplegend referendum (Wrr). Degenen die kiesgerechtigd zijn voor de gemeenteraadsverkiezingen zijn ook kiesgerechtigd voor een gemeentelijk referendum. Dit is herkenbaar voor de burgers en maakt de organisatie van een referendum niet onnodig complex.

Arnhem GEMEENTE

Artikel 3
Uitgangspunt is dat een referendum zich niet kan uitstrekken buiten het grondgebied van de gemeente waarin een referendum wordt gehouden en zal worden gehouden onder de kiezers van de hele gemeente.

Artikel 3a
Toelichting wijziging 2025
In dit artikel wordt de referendumcommissie geïntroduceerd en beschreven welke taken zij heeft. Daarbij is aansluiting gezocht bij de taken van de referendumcommissie zoals opgenomen in de VNG-modelverordening. Op een viertal punten is een nadere toelichting noodzakelijk.
Mbt eerste lid sub a onder ii: Om te bevorderen dat de vraagstelling en daarmee de referendumuitslag zo duidelijk mogelijk is, is bepaald dat de referendumcommissie tot taak heeft de raad te adviseren over de vraagstelling inclusief de antwoordmogelijkheden en stemprocedure.
Mbt eerste lid sub b: in de VNG-modelverordening behoort het tot de taak van de referendumcommissie om (aan de raad) advies uit te brengen over de datum van het te houden referendum. Binnen het Arnhemse referendumproces is het echter de taak van het centraal stembureau om de datum van het referendum vast te stellen. Daarom is hier er voor gekozen om de referendumcommissie op dit punt advies te laten uitbrengen aan het centraal stembureau.
Mbt eerste lid sub d onder iii: Dit is een aanvulling op de VNG-modelverordening. Hiervoor is gekozen om de referendumcommissie in positie te brengen zodat zij over de voorlichting, campagnes en activiteiten van alle participanten toezicht kan houden en niet enkel over de voorlichting door de gemeente. Dit punt is voortgekomen uit de evaluatie van het referendum Meinerswijk in 2016.
Mbt leden 3 en 4:
In de modelverordening is opgenomen dat referendumcommissie in beslotenheid vergadert. Hier is gekozen voor een formulering in afwijking van de VNG-modelverordening die meer recht doet aan het belang van transparantie dat de gemeente Arnhem voorstaat. Uitgangspunt is dat de referendumcommissie in openbaarheid vergadert en dat de adviezen van de referendumcommissie openbaar zijn. Slechts bij zeer hoge uitzondering kunnen er redenen zijn om hiervan af te wijken. Bijvoorbeeld als openbaarheid ernstig nadeel aan de belangen van particulieren kan veroorzaken.

Artikel 4
De besluiten genomen door het college of de burgemeester zijn niet referendabel. Een aantal onderwerpen leent zich naar hun aard niet voor een referendum. Deze zijn in de uitzonderingslijst genoemd.
Om te voorkomen dat besluitvorming in een vicieuze cirkel terechtkomt, (zeker wanneer de raad een voorstel afwijst tot het houden van een referendum), zijn besluiten in het kader van deze verordening en besluiten naar aanleiding van een gehouden referendum uitgesloten van een nieuw referendum. Ook besluiten die die onderworpen zijn aan c.q. onderdeel uitmaken van een wettelijk geregelde procedure en waarbij die procedure zich niet verdraagt met het (inlassen van een) referendum zijn niet referendabel. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij het vaststellen van de jaarrekening en de begroting; de artikelen 191 en 200 van de Gemeentewet bepalen het moment waarvoor deze dienen te worden vastgesteld door de raad.
De raad neemt uiteindelijk steeds een besluit of ten aanzien van een voorgenomen besluit een definitief referendumverzoek kan worden ingediend. Een zorgvuldige afweging is daarbij uiteraard een voorwaarde. Tegen een besluit om indieners niet in de gelegenheid te stellen een definitie referendumverzoek in te dienen staat voor belanghebbenden de mogelijkheid van bezwaar en beroep op grond van de Algemene wet bestuursrecht open. Dit betekent dat de raad een besluit om geen referendum te houden zorgvuldig moet afwegen en motiveren. De raad heeft hierbij overigens beoordelingsvrijheid en de rechter zal terughoudend toetsen.

Artikel 5

Kiesgerechtigden kunnen een verzoek bij de raad indienen tot het houden van een referendum. Dit middel biedt de kiezers de mogelijkheid “aan de noodrem te trekken” als er een besluit zal worden genomen, dat in hun ogen verkeerd is.
De drempel van 750 kiesgerechtigde inwoners is ongewijzigd overgenomen uit de oude verordening. Dit is een concreet aantal. De andere methode is een promillage van de kiesgerechtigden. Een dergelijke koppeling betekent in de praktijk iedere keer enig rekenwerk en dus een steeds wisselend aantal.
In dit artikel is het zogeheten inleidend verzoek geregeld. Ter wille van de uniformiteit en verwerkbaarheid wordt door het college (bevoegdheid artikel 4:4 Algemene wet bestuursrecht) een aanvraagformulier vastgesteld en beschikbaar gesteld. Op basis hiervan wordt het aantal handtekeningen geteld. Door middel van steekproefsgewijze controle kan worden bepaald of het aantal handtekeningen voldoende is.
In deze fase is sprake van een “haalsysteem” voor de handtekeningen. De initiatiefnemers kunnen die bij wijze van spreken deur aan deur gaan ophalen.
Op het moment dat de raad vaststelt dat aan het ondersteuningsvereiste is voldaan en geen sprake is van een niet referendabel besluit volgt het raadsbesluit waarmee het vervolg in gang wordt gezet. Het raadsbesluit is onderwerpen aan de Algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat de mogelijkheid van bezwaar en beroep, inclusief een voorlopige voorziening, openstaat.

Toelichting wijziging 2025
In het zevende lid wordt verwezen naar het Reglement van Orde voor de Politieke Maandag. De titel van het Reglement van orde is gewijzigd. Aanpassing is daarom aangewezen.

Artikel 6
Nadat de raad besloten heeft dat het inleidende verzoek tot het houden van een referendum wordt gehonoreerd, wordt de gelegenheid geboden een definitief verzoek in te dienen. Hiertoe geldt eveneens een (hogere) vaste drempel. Hier geldt de eis dat betrokkenen “de brengplicht” hebben. Zij dienen zich in het stadhuis en eventueel andere door het college aan te wijzen locaties te vervoegen en zich door middel van een identiteitsbewijs te legitimeren.
In dit artikel is opgenomen dat het centraal stembureau beoordeelt of er voldoende ondersteuningsverklaringen voor het definitieve verzoek ontvangen zijn en vervolgens de datum van het referendum vaststelt. Voordeel hiervan is dat het referendumproces nog verder wordt gedepolitiseerd. Voor het landelijk referendum op basis van de Wet raadgevend referendum vervulde de Kiesraad als centraal bureau ook die rol. De Kiesraad had bij het landelijk raadgevend referendum tevens een taak bij het beoordelen van het inleidend verzoek. Omdat echter niet ieder raadsbesluit voor een referendum in aanmerking komt en dit om een beoordeling door de raad zelf vraagt, is een dergelijk rol voor het centraal stembureau bij het inleidend verzoek niet aangewezen.
Op het moment dat het centraal stembureau vaststelt dat aan het ondersteuningsvereiste is voldaan volgt het besluit dat een referendum wordt gehouden. Tegelijkertijd wordt ook de datum van het referendum vastgesteld. Uit oogpunt van kostenbeheersing kan een referendum relatief goedkoop worden gehouden door mee te liften met een volksvertegenwoordigende verkiezing. Het wordt echter niet wenselijk geacht om een referendum samen te laten lopen met een raadsverkiezing. Voor de vaststelling van de datum is aangesloten bij de regeling zoals opgenomen in de artikelen 55 en 56 van de Wrr. Daarnaast verdient het aanbeveling om geen referendum te houden op de woensdag direct voorafgaand aan bijvoorbeeld Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag of Koningsdag (vallend op een donderdag). Als de uitslag op woensdagavond niet compleet kan worden vastgesteld dan is de donderdag in die gevallen niet een werkdag waarop de uitslag kan worden gecompleteerd. Ter overweging is nog om een referendum niet te houden in een periode van de schoolvakanties omdat dan locaties niet beschikbaar kunnen zijn, ook kan een referendum in een dergelijke periode opkomstbelemmerend werken.
De uitvoering van het referendum zelf wordt aan het college opgedragen. Hoewel niet strikt noodzakelijk (artikel 160 Gemeentewet belast het college in zijn algemeenheid al met de uitvoering van de raadsbesluiten) is de bepaling ter voorkoming van onduidelijkheid, hier opgenomen.
Het besluit om een referendum te houden is onderwerpen aan de Algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat de mogelijkheid van bezwaar en beroep, inclusief een voorlopige voorziening, openstaat.

Toelichting 2025:
In het vierde lid wordt verwezen naar de openingstijden van het Klantcontactcentrum. De naam van de betreffende afdeling is gewijzigd en wordt daarom hier nu aangepast.
In het zevende lid is de verwijzing naar de inmiddels vervallen Wet raadgevend referendum verwijderd.
In het achtste lid is een aanvulling met betrekking tot de vraagstelling opgenomen. De referendumcommissie kan adviseren om van de vraagstelling ‘Steunt u het voorgenomen besluit?’ af te wijken. Bijvoorbeeld wanneer de vraagstelling daarmee onduidelijk zou worden.
Om die reden is aan het negende lid tevens toegevoegd dat de vraagstelling openbaar bekend wordt gemaakt.
Voor het overige is vastgehouden aan het uitgangspunt dat zo veel mogelijk de verordening ongewijzigd blijft.

Artikel 7 t/m 10
Bij de regels rondom de stemming en de stemopneming wordt aangesloten bij de procedures rondom gemeenteraadsverkiezingen op grond van de Kieswet en referenda op basis van de Wrr. Iedere kiesgerechtigde ontvangt een stempas. Bij een combinatie van referendum met een volksvertegenwoordigende verkiezing worden afzonderlijke stempassen gebruikt. Bij een referendum kan gebruik worden gemaakt van volmachten. Hiervoor gelden de bepalingen van de Kieswet. Een kiezer mag, gelijktijdig met het uitbrengen van zijn eigen stem, maximaal voor twee volmachtgevers uit het eigen kiesdistrict een stem uitbrengen.
Het referendum vindt in beginsel plaats in de gebruikelijke stemlokalen. Het college krijgt de bevoegdheid om bij een referendum dat niet gelijktijdig wordt gehouden met een volksvertegenwoordigende verkiezing, een ander aantal stembureaus aan te wijzen dan gebruikelijk is bij de volksvertegenwoordigende verkiezingen. De achterliggende gedachte is dat een referendumformulier sneller kan worden ingevuld (en geteld) dan de soms omvangrijke stemformulieren die bijvoorbeeld voor de volksvertegenwoordigende verkiezingen worden gebruikt. Ook kan hier uit kostenoogpunt aanleiding toe bestaan.
Toelichting 2025
Mbt artikel 9: nieuw lid 2 is ingevoegd (onder vernummering van de oude leden 2, 3 en 4 naar 3, 4 en 5.). Dit is in aansluiting op artikel 6 lid 8 waar is opgenomen dat de raad op advies van de referendumcommissie kan besluiten tot andere antwoordmogelijkheden of stemprocedure (anders dan enkel een ‘ja’ of ‘nee’ of blanco stem). Als de raad beslist tot een andere vraagstelling, antwoordmogelijkheden of stemprocedure wordt de uitslag van het referendum volgens de vastgestelde stemprocedure vastgesteld.
Mbt artikel 10: Omdat de Wet raadgevend referendum per 2018 is vervallen, dient de verwijzing daarnaar in deze bepaling te vervallen. De Arnhemse referendumverordening is het laatst in 2015 gewijzigd. De VNG-modelverordening dateert van eind 2019. Sinds die momenten is de Kieswet verschillende keren gewijzigd. Zodanig dat de verwijzingen naar genoemde bepalingen van de Kieswet niet meer actueel zijn.
Hier is gekozen voor een formulering die het meest recht doet aan de gewenste en door inwoners van Arnhem verwachtte situatie dat een referendum qua procedure zo veel mogelijk overeenkomt met een gemeenteraadsverkiezing.

Artikel 11
Anders dan in de Referendumverordening voor de gemeente Arnhem 2005 kent onderhavige verordening geen bepaling ten aanzien van de geldigheid van de uitslag van het referendum. Het is niet passend om naar aanleiding van de opkomst bij het referendum een uitspraak over de geldigheid van die uitslag te doen. Het is aan de raadsleden om de uitslag te waarderen. Op geen enkele wijze is de uitslag van het referendum juridisch bindend voor een raadslid of de raad. De raad kan het oordeel van de kiezers zwaar laten wegen, doch heeft de vrijheid aan andere belangen een groter gewicht toe te kennen. Derhalve is niet alleen geen sprake van een juridische binding van de raad aan de uitslag van het referendum, doch ook niet van een zodanige materiële of politiek binding dat in feite van

beslissingsvrijheid van de raad geen sprake meer is. De inhoudelijke besluitvorming over het voorgenomen besluit blijft in handen van de raad.

Artikel 12
In dit artikel is vastgelegd dat de raad in de eerstvolgende vergadering na het referendum een besluit moet nemen over het voorgenomen besluit.
Toelichting 2025
Kleine aanpassing van de tekst die in lijn is met de gevolgde procedure bij de vorige referenda in Arnhem waarbij in de eerste besluitvormende vergadering van de gemeenteraad na het referendum over het aangehouden raadsvoorstel besluitvorming plaatsvindt.

Artikel 13
De Kieswet regelt strafbaarstelling van degene die de bepalingen van de Kieswet overtreedt. Deze strafbepalingen gelden niet voor een gemeentelijk referendum. De gemeentelijke wetgever heeft de mogelijkheid om op grond van artikel 154 van de Gemeentewet overtreding van deze verordening strafbaar te stellen. Daartoe is onderhavig artikel opgenomen.

Artikel 14
Dit artikel regelt de intrekking van de oude verordening.

Artikel 15
Hier wordt de inwerkingtreding van deze verordening vastgelegd. In artikel 7 lid 8 en artikel 8 lid 8 is de (juridische) mogelijkheid geïntroduceerd van het op elektronische wijze indienen (en ondersteunen) van het inleidend en definitief referendumverzoek.
Om dit feitelijk mogelijk te maken zal eerst een ICT-traject moeten worden doorlopen, onderdeel hiervan zal de vraag moeten zijn of deze wijze van indienen net zo betrouwbaar is als de (meer traditionele) indiening op papier. In de eerste plaats dient vast te staan dat adequate controle kan plaatsvinden van de identiteit van de verzoeker, van zijn kiesgerechtigdheid en van het voorschrift dat één verzoeker niet meer dan één verzoek of verklaring mag indienen per referendum.
Toelichting 2025
Op het moment van vaststelling van de vorige verordening was het nog niet mogelijk om op zorgvuldige wijze elektronische indiening van een referendumverzoek te realiseren.
Inmiddels is dat, al jaren, wel mogelijk. Daarom is een bijzondere inwerkingtredingsbepaling niet meer nodig.

Artikel 16
Het is gebruikelijk dat een verordening een citeerartikel bevat. Deze bepaling voorziet hierin.

Overzicht van voorgestelde wijzigingen in de referendumverordening.

	Was	**Wordt**	Toelichting
	(geen artikel)	**REFERENDUMCOMMISSIE** **Artikel 3a. Referendumcommissie** **1. De raad stelt een onafhankelijke referendumcommissie in.** **2. De raad benoemt, op voordracht van het college, een voorzitter en vier leden.** **3. De commissie wordt ondersteund door ambtenaren van de gemeente Arnhem die werken onder verantwoordelijkheid van de griffier van de raad. De griffier of een van de op de griffie werkzame raadsadviseurs treedt op als secretaris van de commissie.** **4. De voorzitter en de leden van de referendumcommissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van bestuursorganen van de gemeente.** **5. De voorzitter en de overige leden worden benoemd voor een periode van zes jaar. Aftredende leden kunnen één maal worden herbenoemd.**	In dit artikel en het volgende artikel wordt de referendumcommissie geïntroduceerd en beschreven welke taken zij heeft. Daarbij is aansluiting gezocht bij de taken van de referendumcommissie zoals opgenomen in de VNG-modelverordening
	(geen artikel)	**Artikel 3b. Taken en vergaderingen referendumcommissie** **1. De referendumcommissie heeft tot taak:** **a. De raad te adviseren** **i. over de vraag of sprake is van een uitgezonderd besluit als bedoeld in artikel 4, tweede lid,**	In dit artikel wordt de referendumcommissie geïntroduceerd en beschreven welke taken zij heeft. Daarbij is aansluiting gezocht bij de taken van de referendumcommissie zoals opgenomen in de VNG-modelverordening. Op een viertal punten is een nadere toelichting noodzakelijk. Met betrekking tot eerste lid sub a onder ii: Om te bevorderen dat de vraagstelling en daarmee de referendumuitslag zo duidelijk mogelijk is, is bepaald dat de referendumcommissie tot taak

		ii. de vraagstelling van een referendum inclusief de antwoordmogelijkheden en stemprocedure **b. het centraal stembureau te adviseren over:** **i. de datum van het te houden referendum** **c. het college te adviseren over:** **i. de stembiljetten en** **ii. de door de gemeente te verstrekken voorlichting over het referendum** **d. toezicht te houden op:** **i. de uitvoering van deze verordening, en** **ii. het objectieve en neutrale karakter van de door de gemeente te verstrekken voorlichting over het referendum;** **iii. de campagnes en activiteiten die worden gehouden voor een raadgevend referendum** **e. klachten te behandelen in het kader van haar toezichttaak. De commissie toetst daarbij of de voorlichting aan de eisen van objectiviteit en de campagnevoering en activiteiten aan de eisen van fair play voldoen.** **2. De referendumcommissie kan op eigen initiatief advies uitbrengen over aanpassingen van deze verordening, over de bij referenda en referendumverzoeken te volgen procedure en over alle overige zaken die het referendum betreffen en die zij van belang acht.** **3. De referendumcommissie kan besluiten in beslotenheid te vergaderen als het openbaar belang dat verlangt.** **4. De adviezen van de referendumcommissie zijn openbaar. De referendumcommissie kan adviseren om het**	heeft de raad te adviseren over de vraagstelling inclusief de antwoordmogelijkheden en stemprocedure. Met betrekking tot het eerste lid sub b: in de VNG-modelverordening behoort het tot de taak van de referendumcommissie om (aan de raad) advies uit te brengen over de datum van het te houden referendum. Binnen het Arnhemse referendumproces is het echter de taak van het centraal stembureau om de datum van het referendum vast te stellen. Daarom is hier er voor gekozen om de referendumcommissie op dit punt advies te laten uitbrengen aan het centraal stembureau. Met betrekking tot het eerste lid sub d onder iii: Dit is een aanvulling op de VNG-modelverordening. Hiervoor is gekozen om de referendumcommissie in positie te brengen zodat zij over de voorlichting, campagnes en activiteiten van alle participanten toezicht kan houden en niet enkel over de voorlichting door de gemeente. Met betrekking tot de leden 3 en 4: In de modelverordening is opgenomen dat referendumcommissie in beslotenheid vergadert. Hier is gekozen voor een formulering in afwijking van de VNG-modelverordening die meer recht doet aan het belang van transparantie dat de gemeente Arnhem voorstaat. Uitgangspunt is dat de referendumcommissie in openbaarheid vergadert en dat de adviezen van de referendumcommissie openbaar zijn. Slechts bij zeer hoge uitzondering kunnen er redenen zijn om hiervan af te wijken. Bijvoorbeeld als openbaarheid ernstig nadeel aan de belangen van particulieren kan veroorzaken.

		advies (gedeeltelijk) niet te openbaren indien het openbaar belang zich daartegen verzet.	
	Artikel 5, zevende lid: 7. In de gevallen bedoeld in het vijfde en zesde lid, wordt het raadsvoorstel waarop het inleidende verzoek betrekking heeft op de gebruikelijke wijze behandeld, met dien verstande dat het conceptbesluit zoals dat luidt na verwerking van door de raad vastgestelde amendementen, niet in stemming wordt gebracht maar wordt aangehouden. De raadsleden worden nadat over de amendementen is gestemd in de gelegenheid gesteld in de raadsvergadering een stemverklaring als bedoeld in artikel 33 van het *Reglement van Orde voor de Politieke Maandag* af te leggen met betrekking tot het conceptbesluit zoals dat luidt na verwerking van door de raad vastgestelde amendementen.	Artikel 5, zevende lid: 7. In de gevallen bedoeld in het vijfde en zesde lid, wordt het raadsvoorstel waarop het inleidende verzoek betrekking heeft op de gebruikelijke wijze behandeld, met dien verstande dat het conceptbesluit zoals dat luidt na verwerking van door de raad vastgestelde amendementen, niet in stemming wordt gebracht maar wordt aangehouden. De raadsleden worden nadat over de amendementen is gestemd in de gelegenheid gesteld in de raadsvergadering een stemverklaring als bedoeld in artikel 33 van het **Reglement van Orde voor de Politieke Avond van de gemeente Arnhem 2024** af te leggen met betrekking tot het conceptbesluit zoals dat luidt na verwerking van door de raad vastgestelde amendementen.	In het zevende lid wordt verwezen naar het Reglement van Orde voor de Politieke Maandag. De titel van het Reglement van orde is gewijzigd. Aanpassing is daarom aangewezen.
	Artikel 6, vierde lid De gegevens, genoemd in het vorige lid, dienen te worden ingevuld op door het college vastgestelde lijsten die tijdens de openingstijden van *het Klantcontactcentrum* en gedurende de in het eerste lid genoemde termijn beschikbaar zijn in het stadhuis en op één of meer andere, door het college aan te wijzen, locaties.	Artikel 6, vierde lid 4. De gegevens, genoemd in het vorige lid, dienen te worden ingevuld op door het college vastgestelde lijsten die tijdens de openingstijden van **de afdeling Burgerzaken** en gedurende de in het eerste lid genoemde termijn beschikbaar zijn in het stadhuis en op één of meer andere, door het college aan te wijzen, locaties.	In het vierde lid wordt verwezen naar de openingstijden van het Klantcontactcentrum. De naam van de betreffende afdeling is gewijzigd en wordt daarom hier nu aangepast.
	Artikel 6, zevende lid 7. Als dag van de stemming wordt een woensdag aangewezen binnen een periode die aanvangt op de vijfentachtigste dag en eindigt zes maanden na de dagtekening van het besluit tot het houden van een referendum. Voor de berekening van de termijn van zes maanden wordt de periode van 1 juli tot en met 31 augustus niet meegeteld. Indien binnen de in het eerste volzin van dit lid bedoelde	Artikel 6, zevende lid 7. Als dag van de stemming wordt een woensdag aangewezen binnen een periode die aanvangt op de vijfentachtigste dag en eindigt zes maanden na de dagtekening van het besluit tot het houden van een referendum. Voor de berekening van de termijn van zes maanden wordt de periode van 1 juli tot en met 31 augustus niet meegeteld. Indien binnen de in het eerste volzin van dit lid bedoelde	In het zevende lid is de verwijzing naar de inmiddels vervallen Wet raadgevend referendum verwijderd.

	termijn een of meer stemmingen voor een verkiezing op basis van de Kieswet *of een referendum op basis van de Wet raadgevend referendum* of deze verordening wordt gehouden, wordt als dag van de stemming voor het referendum aangewezen de dag van die stemming, onderscheidenlijk één van die stemmingen. Een stemming voor het referendum vindt niet plaats op de dag dat een verkiezing van de leden van de raad plaatsvindt.	termijn een of meer stemmingen voor een verkiezing op basis van de Kieswet of deze verordening wordt gehouden, wordt als dag van de stemming voor het referendum aangewezen de dag van die stemming, onderscheidenlijk één van die stemmingen. Een stemming voor het referendum vindt niet plaats op de dag dat een verkiezing van de leden van de raad plaatsvindt.	
	Artikel 6, achtste lid 8. De vraagstelling van het referendum luidt: “Steunt u het voorgenomen raadsbesluit?”. De kiezer krijgt uitsluitend de mogelijkheid te stemmen voor 'ja' of 'nee' of kan een blanco stem uitbrengen.	Artikel 6, achtste lid 8. De vraagstelling van het referendum luidt: “Steunt u het voorgenomen raadsbesluit?”. De kiezer krijgt de mogelijkheid te stemmen voor 'ja' of 'nee' of kan een blanco stem uitbrengen. **De raad kan op advies van de referendumcommissie beslissen om een andere vraagstelling, antwoordmogelijkheden en stemprocedure vast te stellen.**	In het achtste lid is een aanvulling met betrekking tot de vraagstelling opgenomen. De referendumcommissie kan adviseren om van de vraagstelling ‘Steunt u het voorgenomen besluit?’ af te wijken. Bijvoorbeeld wanneer de vraagstelling daarmee onduidelijk zou worden.
	Artikel 6, negende lid 9. Het college maakt het besluit tot het houden van een referendum, de datum waarop het referendum wordt gehouden openbaar bekend. Het college is belast met de verdere bestuurlijke en ambtelijke coördinatie van het referendum.	Artikel 6, negende lid 9. Het college maakt het besluit tot het houden van een referendum, de datum waarop het referendum wordt gehouden **en de vraagstelling van het referendum** openbaar bekend. Het college is belast met de verdere bestuurlijke en ambtelijke coördinatie van het referendum.	Om de hiervoor gemelde reden is aan het negende lid tevens toegevoegd dat de vraagstelling openbaar bekend wordt gemaakt.
	Artikel 9 Lid 2	Artikel 9 lid 2 (nieuw) **2. Indien de raad op basis van artikel 6 lid 8 van deze verordening heeft besloten tot een andere vraagstelling, antwoordmogelijkheden of stemprocedure wordt de uitslag in afwijking van het eerste lid vastgesteld volgens de door de raad vastgestelde stemprocedure.**	Nieuw lid 2 is ingevoegd (onder vernummering van de oude leden 2, 3 en 4 naar 3, 4 en 5). Dit is in aansluiting op artikel 6 lid 8 waar is opgenomen dat de raad op advies van de referendumcommissie kan besluiten tot andere antwoordmogelijkheden of stemprocedure (anders dan enkel een ‘ja’ of ‘nee’ of blanco stem). Als de raad beslist tot een andere vraagstelling, antwoordmogelijkheden of stemprocedure wordt de uitslag van het

			referendum volgens de vastgestelde stemprocedure vastgesteld.
	Artikel 10 Voor zover in deze verordening niet anders is bepaald zijn op de stemming en de stemopneming *de hoofdstukken J, K, en L van de Kieswet respectievelijk hoofdstuk 9 van de Wet raadgevend referendum van overeenkomstige toepassing*.	Artikel 10 Voor zover in deze verordening niet anders is bepaald zijn op • de stemming, • de stemopneming, • **en de overige organisatie en uitvoering van een referendum** **de artikelen van de Kieswet die betrekking hebben op de verkiezing van de leden van de gemeenteraad** van overeenkomstige toepassing.	In dit artikel is bepaald dat in Arnhem een referendum wordt gehouden volgens de regels van een gemeenteraadsverkiezing. In de oude tekst stonden verwijzingen naar wettelijke bepalingen die nu niet meer actueel zijn. Daarom zijn deze verwijzingen verwijderd.
	Artikel 12 In de *eerste* vergadering van de raad nadat de uitslag van het referendum is bekendgemaakt vindt besluitvorming plaats over het aangehouden *besluit* dat aan het referendum werd onderworpen.	Artikel 12 In de **eerstvolgende besluitvormende** vergadering van de raad nadat de uitslag van het referendum is bekendgemaakt vindt besluitvorming plaats over het aangehouden **raadsvoorstel** dat aan het referendum werd onderworpen.	Kleine aanpassing van de tekst die in lijn is met de gevolgde procedure bij de vorige referenda in Arnhem waarbij in de eerste besluitvormende vergadering van de gemeenteraad na het referendum over het aangehouden raadsvoorstel besluitvorming plaatsvindt.
	Artikel 14 Ingetrokken wordt de Referendumverordening voor de gemeente Arnhem *2005*	Artikel 14 Ingetrokken wordt de Referendumverordening voor de gemeente Arnhem **2015**	Dit artikel regelt de intrekking van de oude verordening
	Artikel 15 1. Deze verordening, met uitzondering van artikel 5, achtste lid, en artikel 6, tiende lid, treedt in werking op de dag na bekendmaking. 2. Artikel 5, achtste lid, en artikel 6, tiende lid, treden in werking op een door het college te bepalen tijdstip. Het college kan hiertoe eerst besluiten indien verzekerd is dat de wijze van indiening van verzoeken op elektronische wijze geen afbreuk doet aan de vereisten van toezicht en betrouwbaarheid.	Artikel 15 **Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking.**	Op het moment van vaststelling van de vorige verordening was het nog niet mogelijk om op zorgvuldige wijze elektronische indiening van een referendumverzoek te realiseren. Inmiddels is dat, al jaren, wel mogelijk. Daarom is een bijzondere inwerkingtredingsbepaling niet meer nodig.

	Artikel 16 Deze verordening kan worden aangehaald als Referendumverordening voor de gemeente Arnhem *2015*	Artikel 16 Deze verordening kan worden aangehaald als Referendumverordening voor de gemeente Arnhem **2025**	Het is gebruikelijk dat een verordening een citeerartikel bevat. Deze bepaling voorziet hierin.



Evaluatie referendumverordening

Gemeente Arnhem

Onderzoek en Statistiek / Juridische Zaken
Ruben Kroes, Paul Bosch en Miriam Dorigo

Gemeente Arnhem

Oktober 2017

Onderzoek en Statistiek / Juridische Zaken
Ruben Kroes, Paul Bosch en Miriam Dorigo

Foto voorblad: Adaptatie van *Sunset* van Jorick Homan

https://www.flickr.com/photos/jeehaa/

https://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/

Evaluatie referendumverordening

Evaluatie van aanpassingen van de referendumverordening van gemeente Arnhem

Inhoudsopgave

1 Samenvatting 4
2 Evaluatie op basis van gesprekken 8
2.1 Aanleiding 8
2.2 Aanpak onderzoek 10
3 Uitkomsten evaluatie 11
3.1 Inleiding 11
3.2 Aantal ondersteuningsverklaringen 11
3.3 Digitaal indienen van ondersteuningsverklaringen 12
3.4 Inleidend verzoek indienen 13
3.5 De vraagstelling van het referendum 13
3.6 De opkomstdrempel 15
3.7 Budget voor voorlichting en organisatie 17
3.8 Aanvullende opmerkingen 21
BIJLAGEN 26
BIJLAGE 1. Aangenomen motie "Evaluatie referendum" (16M64) 27
BIJLAGE 2. Vergelijking referendumregelingen in Nederland 28
BIJLAGE 3. Geïnterviewde personen 29
BIJLAGE 4 Enquête 30
Eindnoten 33

1 Samenvatting

In dit rapport worden de resultaten weergegeven van de evaluatie van de referendumverordening. Deze rapportage beschrijft hetgeen gezegd is door de geïnterviewden; dat zijn politici en ambtenaren van gemeente Arnhem, maatschappelijke partijen die stelling namen in het referendum van 2016 en wetenschappers met kennis over referenda.

Digitaal indienen ondersteuningsverklaringen

De meeste geïnterviewden vinden dat de ondersteuningsverklaringen digitaal moeten kunnen worden verzameld als de grens 3.000 is. Het digitaal inleveren moet gegarandeerd veilig zijn, bijvoorbeeld d.m.v. DIGID. De grens werd verhoogd naar 3.000 handtekeningen, terwijl digitaal inleveren nog niet mogelijk was. Daarover is ontevredenheid.
Men vindt het een goed idee dat een inleidend verzoek tot 3 dagen voor de raadsvergadering mag worden ingeleverd, en dat de raad 'constateert' en niet beoordeelt of aan de voorwaarden is voldaan.

Vraagstelling referendum

Over de vraagstelling van het referendum zijn de meningen verdeeld. Vóór de wijziging pleit dat er geen politieke discussie meer gemoeid is met de vraagstelling van het referendum. Er is geen risico dat het referendum via de vraagstelling op een bepaalde wijze wordt *geframed*. Tegen de wijziging pleit dat de vraagstelling moeilijk te begrijpen is. Aangezien een referendum een aanvulling is op de democratische rechten van burgers, is het logisch om er zorg

voor te dragen dat mensen deze rechten ook kunnen gebruiken. Wanneer de vraagstelling onbegrip en niet-stemmen tot gevolg hebben, is de vraag of dat gebeurt. Allen pleiten ervoor dat áls de vraagstelling van een referendum losstaat van de titel van een raadsvoorstel, dat dan de formulering wordt besloten door een onafhankelijke referendumcommissie.

Afschaffen opkomstdrempel

Allen zijn het erover eens dat het vervallen van de opkomstdrempel van 30% een goede zet is. Daardoor gaat de discussie weer over de inhoud van het referendum en weerspiegelt de opkomst de ware interesse in het thema.

Budget

Over het uitdelen van een budget zijn de meningen verdeeld. Daarbij speelt de vraag hoeveel budget er nodig is voor een goede campagne en of zich bij elk referendum een voor- en tegenstander opwerpt. Een mogelijkheid is om budget toe te kennen wanneer mensen die potentieel nadeel ondervinden van de uitslag van het referendum niet mondig of vaardig genoeg zijn of geen geld hebben om zichzelf te organiseren.

Alle gesproken partijen zijn het erover eens dat er 'immateriële' steun moet zijn voor beide partijen, bijvoorbeeld in de vorm van toegang tot het stadhuis voor debat. Ook kan de gemeente haar subsidies gebruiken om toegang te bieden aan voor- en tegenstanders tot media en locaties om campagne te voeren. Zo kan de bibliotheek bijvoorbeeld ruimte bieden voor een stand of posters.

Referendumcommissie

Een externe, onafhankelijke referendumcommissie wordt door een meerderheid van de geïnterviewden gezien als noodzakelijk of op zijn minst een goed idee. Deze kan *een level playing field* bewerkstelligen door de organisatie van het referendum op zich te nemen en ruimte te bieden zodat voor- en tegenstanders zich gelijkwaardig kunnen presenteren. Enkelen zijn tegen een commissie, o.m. omdat informatie via de moderne media vrij beschikbaar is voor eenieder, en alle andere taken door de gemeente kunnen worden uitgevoerd.

Aanvullende opbrengst

Nu bespreken we de 'bijvangst' uit het onderzoek. Het is niet altijd makkelijk voor een buitenstaander om het onderscheid te maken tussen het college, ambtenaren, raadsleden en de gemeente als organisator van het referendum. De neutraliteit van de gemeente als organisator kan verloren gaan in het oog van de burger, wanneer er ook politieke standpunten worden ingenomen. Daarnaast is er gesproken over de mate waarin de gemeente als voorstander er in slaagt een duidelijk onderscheid te creëren tussen zichzelf en andere voorstanders van de plannen. Als dit onderscheid niet duidelijk is, dan wekt dat snel het beeld op dat de gemeente niet neutraal opereert of de burger niet serieus neemt. Dit kan leiden tot een afname van betrokkenheid van burgers en maatschappelijke organisaties bij de politiek en beleid. Om die reden is terughoudendheid vanuit de gemeente en het college geboden, en is een externe referendumcommissie een mogelijke oplossing. Daarbij moet de gemeente scherp onderscheid aanbrengen tussen zichzelf en voor- en tegenstanders, zodat haar neutrale positie *nicht im frage* is en zodat politici toch een standpunt kunnen nemen. Dit is niet voldoende gebeurd in het afgelopen referendum zeggen gespekspartners, en dat kan de gemeente zich aantrekken.

Tenslotte wordt genoemd dat het referendum vanuit de tegenstanders aanvoelde als een noodgreep. Zij voelden zich niet gehoord of zelfs genegeerd via de kanalen waardoor normaal gecommuniceerd wordt tussen gemeente, burgers en maatschappelijke partijen. Omdat de gemeente wel het doel heeft naar burgers te luisteren, is enige reflectie geboden op de vraag waarom die kanalen onvoldoende waren om te voorkomen dat aan de 'noodrem' werd getrokken.

2 Evaluatie op basis van gesprekken

2.1 Aanleiding

Door de gemeenteraad is door middel van een motie gevraagd om een evaluatie van de werking van de (nieuwe) referendumverordening. Deze motie is als bijlage toegevoegd[1]. Vorig jaar is in Arnhem op 30 november 2016 een referendum gehouden over Stadsblokken-Meinerswijk[2]. De evaluatie betreft niet een beoordeling van de uitkomsten van het referendum maar een beoordeling van de werking van de nieuwe verordening. Het was bij dit referendum de eerste keer dat de nieuwe referendumverordening werd toegepast. De evaluatie richt zich daarom op die onderdelen van de verordening die bij de laatste vaststelling van de referendumverordening (in 2015) zijn gewijzigd[3]. Deze gewijzigde onderdelen worden hieronder toegelicht.

- Het aantal ondersteuningsverklaringen voor een definitief verzoek is verhoogd van 750 naar 3.000.
- De nieuwe verordening schept de mogelijkheid om ondersteuningsverklaringen digitaal in te dienen.
- Een inleidend verzoek moet minimaal 3 dagen voor een raadsvergadering worden ingediend. Eerder was dit een periode van zeven dagen.
- De raad 'constateert' dat aan voorwaarden van de inleidende fase is voldaan en stelt de kiezers vervolgens in de gelegenheid om een definitief verzoek in te dienen. Of aan de eisen van de definitieve fase is voldaan wordt niet meer door raad of college, maar door het onafhankelijke stembureau beoordeeld.
- De vraagstelling van het referendum luidt altijd: "Steunt u het voorgenomen besluit?", eerder werd de vraagstelling van het referendum afzonderlijk geformuleerd.
- De opkomstdrempel van minimaal 30% is komen te vervallen. De uitslag is altijd geldig.

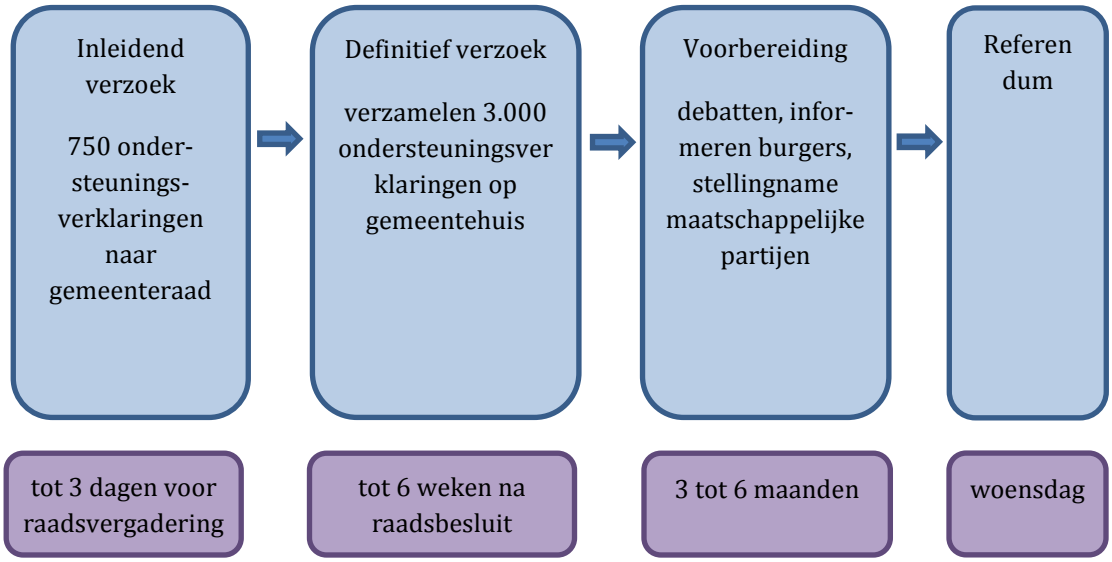
- In de oude verordening was een budget beschikbaar voor voorlichting en organisatie van het referendum. In de nieuwe verordening komt deze bepaling niet voor.

De tekst van oude verordening vindt u hier:
http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Arnhem/2023/2023_1.html

De nieuwe verordening vindt u hier:
http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Arnhem/380796/380796_1.html

In bijlage 2 staat een vergelijkende tabel met daarin aspecten van de Arnhemse referendumverordening vergeleken met de referendumverordening in andere steden en in Nederland. Deze aspecten zijn onder meer welke drempels er zijn ten aanzien van ondersteuningsverklaringen en opkomstdrempel en of er subsidie wordt verstrekt ten behoeve van voorlichting en organisatie en of er een referendumcommissie is.

Een referendum heeft in vereenvoudigde vorm van de eerste aanzet tot de dag van het referendum de volgende stappen.



2.2 Aanpak onderzoek

De evaluatie heeft plaatsgevonden na het eerstvolgende referendum na de verandering van de verordening. Dit referendum diende als achtergrond om te achterhalen hoe de veranderingen in de verordening in de praktijk uitpakken. De evaluatie betreft *niet* een beoordeling van de uitkomsten van het referendum, het was bij dit referendum de eerste keer dat de nieuwe referendumverordening werd toegepast.

Ten behoeve van de evaluatie is een reeks interviews gehouden met betrokken partijen bij dit referendum, waaronder:

- voorstanders en tegenstanders van de gebiedsvisie;
- ambtenaren van gemeente Arnhem die op enige wijze betrokken waren bij het referendum, en
- twee onafhankelijke personen uit de wetenschap: een hoogleraar bestuurskunde en een universitair docent/onderzoeker bestuurskundige.

De interviews hadden een 'topiclist', wat zoveel wil zeggen als een aanpak in de vorm van een gesprek, waarin bepaalde onderwerpen (topics) aan bod komen. Door deze werkwijze komen alle belangrijke onderwerpen aan bod, zonder dat de voor de geïnterviewde belangrijke onderwerpen worden overgeslagen.

Verder is alle raadsfracties aangeboden om hun zienswijze te delen door middel van een enquête met open vragen die hen digitaal is toegezonden. In bijlage 3 staat een overzicht van de geïnterviewde personen.

3 Uitkomsten evaluatie

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk van het evaluatierapport worden de uitkomsten van de evaluatiegesprekken weergegeven. Hierbij wordt een indeling per gewijzigd onderdeel van de referendumverordening, zoals weergegeven in het vorige hoofdstuk, aangehouden.

3.2 Aantal ondersteuningsverklaringen

Het aantal ondersteuningsverklaringen voor een definitief verzoek is verhoogd van 750 naar 3.000.

750 ondersteuningsverklaringen

Het aantal van 750 in de eerste fase is geen issue. Een enkeling geeft aan dat dit aantal handtekeningen snel te behalen is door op de markt handtekeningen te verzamelen en dat het om die reden geen echte drempel is. Hier wordt het woord 'ronselen' gebruikt.

6 weken om 3.000 handtekeningen op te halen

Men vindt de periode unaniem goed. Als deze periode in de zomervakantie valt, zou mogelijk een verlenging moeten kunnen worden aangevraagd.

3.000 ondersteuningsverklaringen

Vooraf leek, volgens verschillende observanten, de verhoging naar 3.000 ondersteuningsverklaringen moeilijk haalbaar, ook gezien de timing in de zomervakantie. Verschillende geïnterviewden geven aan dat het aantal erg hoog is, zeker als er geen mogelijkheid is om de handtekening digitaal te zetten. Het

werd daardoor ingewikkelder dan bij de vaststelling van de verordening voorzien was. Ondanks de zomerperiode is deze drempel toch gehaald.

Het aantal van 3.000 is volgens de meeste geïnterviewden goed. Het betekent dat het onderwerp moet leven onder de bevolking. Volgens enkelen schort het wel aan neutrale voorlichting in fase 1 en 2. Alleen degenen die het referendum willen aanvragen voorzien de burger van informatie want er is nog geen tegengeluid georganiseerd.

Een aantal geïnterviewden vindt het aantal van 3.000 aan de lage kant. Het verwatert volgens hen de waarde van het referendum, of men is bang dat referendums het bestuur gaan overwoekeren.

3.3 Digitaal indienen van ondersteuningsverklaringen

De nieuwe verordening schept de mogelijkheid om ondersteuningsverklaringen digitaal in te dienen.

Vrijwel alle geïnterviewden vinden het digitaal inleveren van de ondersteuningsverklaring een goed idee, dat past in deze tijd. DIGID wordt genoemd als te gebruiken techniek, het moet niet te hacken zijn. Een aantal van de geïnterviewden vindt het bezwaarlijk dat de digitale mogelijkheid nog niet werd ingezet tijdens het afgelopen referendum. Eén geïnterviewde vindt het juist charmant dat de handtekening op het stadhuis moet worden gezet. De burger moet het belangrijk genoeg vinden om langs te komen, dit ziet men als een goede drempel.

Omdat men de ondersteuningsverklaring niet digitaal kon inleveren, wekte dit bij sommigen de indruk dat het de burger alleen moeilijker wordt gemaakt. Dat komt tevens doordat er 2 locaties waren om de handtekening te zetten (en niet meer), door de openingstijd van de loketten (tijdens kantooruren, slechts enkele keren 's avonds) en doordat de ondersteuningsverklaringen in de zomerperiode

moesten worden verzameld na een uitstel. Vanuit wetenschappelijke hoek wordt aangegeven dat hierin een risico voor de gemeente zit, omdat dit negatief kan afstralen op de gemeente en het standpunt van de gemeente. In dit kader wordt aangegeven dat wie A zegt, ook B moet zeggen. Als de gemeente referenda toelaat als democratisch middel, dan moet de gemeente dit middel serieus nemen. Dat betekent dat het proces goed wordt uitgevoerd en niet te hoge drempels voor de burger moeten worden gehanteerd. Omdat er nog geen digitale mogelijkheid was om de handtekening in te leveren, was het ruimer mogelijk maken van het geven van een ondersteuningsverklaring goed geweest. Met name het beperkt aantal locaties waar een ondersteuningsverklaring kan worden ingediend, wordt in dit verband genoemd.

3.4 Inleidend verzoek indienen

De raad 'constateert' dat aan voorwaarden van de inleidende fase is voldaan en stelt de kiezers vervolgens in de gelegenheid om een definitief verzoek in te dienen. Of aan de eisen van de definitieve fase is voldaan wordt niet meer door raad of college, maar door het onafhankelijke stembureau beoordeeld.

Dit is volgens de geïnterviewden een goede verandering, mits er controle plaatsvindt of er in het definitieve verzoek afwijkingen zijn van het inleidende verzoek. Eén politieke partij vind het geen goed idee dat de raad enkel 'constateert'; de raad zou moeten vaststellen of aan de eisen van een verzoek is voldaan.

3.5 De vraagstelling van het referendum

De vraagstelling van het referendum luidt altijd: "steunt u het voorgenomen raadsbesluit?", eerder werd de vraagstelling van het referendum afzonderlijk geformuleerd.

Over de vraagstelling zijn de meningen verdeeld. Opvalt dat hier een scheidslijn zichtbaar is tussen politici en ambtenaren en maatschappelijke partijen. De politici die we gesproken hebben neigen meer naar het goedkeuren van de nieuwe regel; de beleidsmakers neigen naar een visie in het midden, de andere gesproken partijen zijn tegen de nieuwe regel.

De voorstanders geven aan dat toepassing van de nieuwe regel zo min mogelijk discussie oplevert; het is zuiver, neutraal. De vraagstelling kan niet meer beïnvloed worden en móet ook onbeïnvloedbaar zijn. Er is, met de nieuwe regel omtrent de vraagstelling geen politieke discussie meer, en de burger moet gewoon het voorstel goed kennen. Hierbij merken de voorstanders op dat een goede, eenvoudige vraagstelling van raadsvoorstellen van belang is. Zij vinden dat doordat de titel van het raadsvoorstel niet aansloot bij een referendumvraag, er onduidelijkheid en discussie ontstond.

De vraagstelling had overigens volgens een aantal geïnterviewden beter gekund, ook binnen de huidige regels van de verordening.

Volgens andere geïnterviewden schiet de nieuwe regel zijn doel voorbij. De vraagstelling is te ingewikkeld, zeker voor burgers met een lage taalvaardigheid. Het doel van een referendum is om de democratische rechten van de burgers uit te breiden. Dat gebeurt nu niet. Als mensen niet begrijpen waar ze over stemmen, krijgen zij geen goede kans hun democratische recht uit te oefenen. Daarom moet de vraag losgekoppeld worden van het raadsvoorstel. Ook werd aangegeven dat omdat de titel van het raadsvoorstel bij de vraagstelling een belangrijke rol heeft, het risico bestaat dat vooraf door die titel al positief wordt *geframed*. Dat zou kunnen door het meegeven van een zeer positieve en misschien wel populistische titel: "Geen gezeik, iedereen rijk"[4].

Volgens een aantal geïnterviewden was het beter geweest om de vraag toe te spitsen op het punt waarover men het oneens was. Door de huidige vraagstelling konden beide partijen het referendum ieder op hun eigen wijze *framen*. Dit maakte het onduidelijk waar het referendum precies over ging. Als een aparte

vraagstelling nodig is, ziet men vaak een rol voor een onafhankelijke commissie, net zoals dat op landelijk niveau gebeurd. Daar bepaalt de referendumcommissie de 'wijze waarop de wet wordt aangeduid'. In beperkte mate wordt het dichotome karakter van de vraagstelling als problematisch naar voren gebracht en worden alternatieve vraagstellingen en stemsystemen aangedragen. Om een geforceerde ja/nee-keuze te verzachten worden vraagstellingen waarbij de kiezer de keuze heeft uit meer dan twee opties of systemen zoals *preferential voting* en *approval voting* als alternatief aangedragen[5].

3.6 De opkomstdrempel

De opkomstdrempel van minimaal 30% is komen te vervallen. De uitslag is altijd geldig.

Men vindt het vervallen van de opkomstdrempel een goed idee. Met name het voorkomen van strategisch stemgedrag wordt als positief ervaren. Het maakt geen verschil in politieke zin; het is een raadgevend referendum en de politiek kan de uitslag naast zich neer leggen als de opkomst erg laag is. Een zekere 'opkomstdrempel' blijft dus bestaan. Dit brengt in algemene zin het risico met zich mee dat het voor de burgers vooraf onduidelijk is wat de betekenis zal zijn van de stemming. Doordat voorafgaande aan het referendum door de verschillende raadsfracties in belangrijke mate wel duidelijkheid werd verschaft over de interpretatie van de referendumuitslag speelde dit in Arnhem bij dit referendum minder. Deze zelfbinding door de raad is mogelijk in strijd met de Gemeentewet, maar geeft wel duidelijkheid voor de burger. Het geeft aan dat stemmen zin heeft.

Het verdwijnen van de opkomstdrempel zorgt er echter voor dat de ware interesse van mensen in het onderwerp duidelijk wordt, zonder dat men strategisch *niet* komt stemmen. De geïnterviewden verwachten daardoor een hogere opkomst, en dat is goed voor de perceptie van geldigheid van de

uitkomst, in de maatschappij en de politiek. Wel is men ook kritisch over politieke partijen die vooraf aangeven dat ze de uitslag sowieso zullen accepteren/volgen. Hier wordt geen rekening gehouden met een eventuele lage opkomst, bovendien moeten politici zonder ruggenspraak in de politiek deelnemen. Het wordt gezien als een uitspraak voor de bühne.

3.7 Budget voor voorlichting en organisatie

In de oude verordening was een budget beschikbaar voor voorlichting en organisatie van het referendum. In de nieuwe verordening komt deze bepaling niet voor.

Door het ontbreken van een budget, geeft één van de geïnterviewden aan, ontstond er over het budget en over de rol van het college veel onduidelijkheid. Een andere partij geeft aan dat er sowieso budget nodig is voor het organiseren van het referendum, wellicht is het handig dit meer te koppelen aan de verordening.

De vraag of er een budget moet komen voor voorlichting en organisatie van voor- en tegenstanders heeft een drietal aspecten; budget, immateriële ondersteuning en een onafhankelijke referendumcommissie.

Budget

Er zijn ongeveer evenveel voor- als tegenstanders voor het instellen van een budget.

De voorstanders geven aan dat het ontbreken van een budget van invloed is geweest op de campagne; het beschikbaar stellen van budget maakt het voor beide partijen mogelijk om gelijkwaardig(er) campagne te voeren. In veel situaties is er één partij met geen of veel minder budget, en soms is er zelfs geen georganiseerde voor- (of tegen)stander. Dit is merkbaar is in de mate waarin zij effectief campagne kunnen voeren. Het beschikbaar stellen van een budget zal een meer gelijkwaardige campagne mogelijk maken.

Tegenstanders zijn soms überhaupt tegen het instrument referendum en vinden daarom dat er geen geld aan uitgegeven moet worden. Anderen zeggen dat als burgers of maatschappelijke partijen het onderwerp belangrijk vinden, zij er zelf voor moeten strijden.

De geïnterviewden uit de wetenschappelijke hoek brengen het genuanceerd. Maatschappelijke partijen weten de weg wel, ze weten hoe ze hun standpunt over het voetlicht moeten brengen. Zij kunnen zelf budget en een campagne organiseren en hoeven dit niet te krijgen, zo ook in dit referendum. In sommige gevallen kan een referendumuitslag nadelig uitpakken voor een groep arme of minder mondige burgers. In dat geval moet er een budget worden ingesteld voor bijvoorbeeld een externe adviseur om hen te ondersteunen. Het is ook goed voor een gemeente om op deze wijze zijn eigen tegenstand te organiseren; zo voelen burgers zich gehoord en dat voorkomt onvrede. Samenvattend; een budget moet door de politiek worden toegekend om haar eigen tegenstand te organiseren, maar alleen wanneer deze tegenstand weinig zelf-organiserend vermogen heeft.

Tenslotte noemt één tegenstander van een budget als alternatief een mediafonds waar geen clausules aan zitten, waarmee men in de media campagne kan voeren.

Zowel voor- als tegenstanders geven aan dat het eventueel verdelen van budget een gevoelige of besmette beslissing is; gebeurt dit, dan zou het door een onafhankelijke commissie moeten gebeuren.

Het beschikbaar stellen van een budget laat ook zien dat de gemeente het referendum als middel serieus neemt.

(Im)materiële steun

Bijna alle partijen geeft aan dat het nuttig zou zijn om immateriële steun te verlenen aan zowel voor- als tegenstanders. De idee achter deze immateriële steun is dat de gemeente een *level playing field* creëert waarbinnen voor- en tegenstanders op gelijke voet hun verhaal voor het voetlicht kunnen brengen. Ook zo laat de gemeente zien dat zij het middel referendum serieus neemt en ondersteunt met alle middelen die haar tot de beschikking staan. Het gaat hierbij om het **proces**. De geïnterviewden geven aan dat de uitslag altijd acceptabel is, ook als die tegen hun eigen wens ingaat, **mits** er zorg is gedragen voor een correct verloop van het referendum. Daarbij hoort een gelijkwaardig speelveld

waarbij voor- en tegenstanders hun verhaal kunnen vertellen. Daarbij is het openstellen van het gemeentehuis voor debat veel genoemd.

"Het stadhuis dient als neutrale plek te worden opengesteld zodat voor- en tegenstanders elkaar kunnen ontmoeten."

In het afgelopen referendum is voor één van de debatten die in het Stadhuis georganiseerd, betaald voor de huur van de ruimte. Alle gesproken partijen, politiek, ambtelijk en daarbuiten, vinden dat het stadhuis zonder voorbehoud beschikbaar moet zijn voor deze debatten. Omdat dit niet controversieel is, maar in de praktijk toch mis is gegaan, verdient het aanbeveling dit beleid te formaliseren.

Verder wordt er gepleit voor het nagaan aan welke partijen de gemeente subsidie geeft; veel van deze instanties en verenigingen hebben openbare ruimtes of kunnen dienen als advertentieruimte voor campagne. De gemeente kan aangeven dat een voorwaarde voor haar subsidie is, dat deze (advertentie)ruimte wordt ingezet voor het voeren van campagne, met gelijke ruimte voor voor- en tegenstanders. Hierbij kan gedacht worden aan ruimte voor een stand in een bibliotheek en in andere publieke gebouwen, ruimte voor het ophangen van posters, een debat organiseren, al dan niet op tv of radio, maar ook een pagina in een lokaal dagblad waarin voor- en tegenstanders ruimte krijgen. De gemeente koopt altijd pagina's in in de media; deze kunnen worden ingezet ten behoeve van de campagne, er kan zo nodig een extra pagina worden ingekocht. Ook kan de gemeente waar het nodig is een onafhankelijke moderator inhuren bij een openbare discussie. Bij openbare discussies waarin voor- en tegenstanders gelijkelijk aan bod komen, kan de gemeente ook de rekening betalen voor koffie, thee en dergelijke. Het verlenen van immateriële steun is een manier voor de gemeente om te laten zien dat zij deze vorm van burgerinvloed serieus neemt en daarmee versterkt dit het democratisch proces.

Commissie

De meeste geïnterviewde partijen zijn voorstander van een onafhankelijke

commissie. Deze moet extern georganiseerd zijn met leden uit bestuurskundige, juridische en communicatie- hoek, of bijvoorbeeld bestaan uit een voor- en tegenstander, iemand van de gemeente en een neutrale voorzitter, een mediator. Voorstanders zien voor een commissie een aantal rollen. Niet alle voorstanders zien voor de commissie dezelfde taken, we sommen alles op dat genoemd is.

- Het vaststellen van de referendumvraag.
- Beslissingen nemen die met het organiseren van het referendum te maken hebben. Het organiseren van de praktische aspecten, zoals het verzamelen van handtekeningen en een uitslagavond.
- Het beschikbaar stellen van steun, financieel of immaterieel, aan voor- en tegenstanders.
  Mediale mogelijkheden creëren voor objectieve voorlichting.
- Het vormgeven van een (digitale) ruimte waar voor- en tegenstanders zich kunnen presenteren, waar de gemeente neutraal het plan kan toelichten met objectieve informatie en een onafhankelijke stemwijzer. Dit draagt bij aan gelijkwaardige informatievoorziening.
- Klachten die gemeld worden, die spelen voorafgaand aan en tijdens het referendum, in behandeling nemen.
- Het achteraf schrijven en publiceren van een rapport over het proces rond het referendum.

De commissie is vaak genoemd om deze rollen op zich te nemen omdat een commissie onafhankelijk van de gemeente opereert, en daarom politici de ruimte geeft zonder rolvermenging hun eigen mening te verkondigen. Hierdoor wordt het bestuur minder kwetsbaar voor kritiek. Het staat ook boven twijfel dat een dergelijke commissie neutraal is, waardoor voor- en tegenstanders zich gehoord voelen. Het laat zien dat de gemeente het referendum serieus neemt als middel om de burger aan het woord te laten, doordat zij alle mogelijkheden benut om het proces goed vorm te geven. Dit versterkt het beeld van een

geloofwaardige gemeente die zijn burgers serieus neemt. Als het proces boven twijfel verheven is, is de uitkomst boven twijfel verheven. Als het proces twijfelachtig verloopt, verliezen burgers en maatschappelijke organisaties vertrouwen in de politiek, en dit is schadelijk op zowel korte als lange termijn. Het is dan belangrijk voor het college om duidelijke afspraken te maken over de rolverdeling binnen het college en dit te communiceren. Een collegelid (burgemeester of wethouder) is verantwoordelijk voor de organisatie van het referendum en een ander collegelid verkondigt het standpunt van het college over het onderwerp.

Een aantal partijen is tegen een referendumcommissie. Dit zijn veelal dezelfde partijen die tegen het inzetten van budget zijn. Een genoemd argument is dat een commissie niet nodig is, omdat de campagne van voor- en tegenstanders niet controleerbaar is. Iedere burger heeft de mogelijkheid zich te verdiepen in het issue en heeft de mogelijkheid alle kanten van het verhaal te zien, zeker ook dankzij internet en *social media*. Daarbij wordt ook genoemd dat de gemeente zelf zorg kan dragen voor neutrale informatie, zoals het raadsvoorstel met bijlages en het toelichten van de procedure. Alleen wat neutraal is moet gecommuniceerd worden vanuit de gemeente, maar daarvoor is een commissie niet nodig.

3.8 Aanvullende opmerkingen

Een aantal van de geïnterviewden heeft het gevoel gehad dat de grens tussen de politieke voorstanders en de gemeente niet scherp was. Ook de scheiding in de verschillende rollen die de gemeente heeft (organisatie referendum, voorstander van de visie op Meinerswijk) was niet voor iedereen helder. Door de houding en uitspraken van politici kwam de schijn van neutraliteit van de gemeente volgens hen onder druk te staan. Hierbij spelen de volgende zaken.

Vermenging rollen gemeente

Voor het oog van de burger is het moeilijk om een duidelijke scheidslijn te herkennen tussen de gemeente als organisator van het referendum, ambtenaren, het college van burgemeester en wethouders, de raad en de politicus als vertegenwoordiger van zijn politieke partij. Ook politici en ambtenaren geven aan dat het moeilijk was om een weg te vinden in het uit elkaar houden van de rollen organisator versus voorstander. Een aantal van hen geeft aan dat de gemeente terughoudend dient te zijn, dat politici bescheidenheid past.

"De eerste lijn binnen de gemeente was dan ook om geen mening te geven en niets te doen. Wanneer de gemeente de enige voorstander is, is zij snel verdacht en werkt het al gauw averechts om de voordelen van het plan te benoemen. Toen er een externe voorstander was konden wij ook onze mening toelichten."

In dit kader valt overigens op dat de meningen verdeeld zijn over de mate waarin de gemeente en politici erin geslaagd zijn om de beide rollen te scheiden. Daarbij hebben politici en ambtenaren het gevoel dat deze rolscheiding moeilijk was, maar voldoende heeft plaatsgevonden, terwijl andere geïnterviewde partijen van mening zijn dat dit onvoldoende heeft plaatsgevonden.

"Je kunt het intern organiseren hoe je het wilt, voor de buitenwereld is het één organisatie. Extern organiseren is dan de enige optie, een externe referendumcommissie."

Scheiding tussen gemeente en voorstanders referendum

Ten tweede speelt de mate waarin de gemeente als voorstander er in slaagt een duidelijk onderscheid te creëren tussen zichzelf en andere voorstanders van de plannen. Blijkens de interviews was het prettig voor de gemeente dat er een externe voorstander was, projectontwikkelaar KWP, omdat dit een bron van informatie is voor de burger om de argumenten vóór te horen. Zo hoeft de gemeente niet alleen campagne te voeren. Echter, een aantal voorbeelden maken duidelijk dat deze rolscheiding niet gemakkelijk is.

“Tijdens een debat over het referendum is door een wethouder gezegd 'waar hebben we het hier over, het is allang beklonken'. Dat komt de geloofwaardigheid van de politiek niet ten goede. […] *Nu keurt de slager zijn eigen vlees. Het college was voor, en daardoor was er geen objectiviteit. De rollen moeten worden geknipt.”*

De gemeente heeft op haar website een filmpje van KWP in eerste instantie bij de 'neutrale' pagina gezet. Een advertentie van voorstanders stond naast gemeente-pagina in de krant, met zelfde stijl en opmaak. Daar is geen actie op ondernomen, terwijl dit de indruk kan wekken dat de gemeente en KWP als één man spreken. Tijdens de bekendmaking van de uitslag hebben politici en ambtenaren gejuicht om de uitslag en met KWP een toast uitgebracht.

De gemeente heeft een belangrijke rol in het proces, omdat zij het referendum organiseert en de uitslag moet uitvoeren. Om die reden is het belangrijk om een 'Chinese Muur' op te trekken tussen zichzelf en voor- en tegenstanders. Doet zij dat niet, dan verwatert in het oog van de buitenstaander het onderscheid tussen de gemeente en de voorstanders. In sommige opzichten heeft de *perceptie* van geen scheiding tussen gemeente en voorstanders hetzelfde effect als wanneer dit een feit is. Immers, of de rollen netjes gescheiden waren, of er rolvermenging heeft plaatsgevonden en of dit effect op de uitslag had of niet, is niet altijd na te gaan. Maar als deze perceptie bestaat, verliezen burgers en maatschappelijke organisaties hun vertrouwen in de politiek. Om die reden moet bijzonder veel aandacht besteed worden aan het vermijden van het beeld dat er rolvermenging plaatsvindt, en moet de gemeente roomser zijn dan de paus. Doet zij dit niet, dan loopt de gemeente het risico dat het vertrouwen van burgers en maatschappelijke organisaties in de politiek afkalft omdat het vertrouwen verdwijnt dat er naar hen geluisterd wordt of dat zij invloed hebben. Burgers en maatschappelijke organisaties trekken zich mogelijk terug, gaan niet stemmen of voelen zich niet betrokken bij hetgeen er in de stad en in de politiek gebeurt. In het afgelopen referendum blijkt er inderdaad wantrouwen te zijn ontstaan bij maatschappelijke organisaties, onder meer door de beschreven situaties. Dat is nog extra acuut gezien het gemeentelijke beleid om burgers een stem te geven

en te betrekken in (de uitvoering van) beleid. De gemeente doet er goed aan zich dit aan te trekken, en in het vervolg een duidelijke en zichtbare scheiding aan te brengen.

Het is belangrijk voor het college om duidelijke afspraken te maken over de rolverdeling binnen het college en dit te communiceren. Een mogelijkheid is dat een collegelid (burgemeester of wethouder) verantwoordelijk is voor de organisatie van het referendum en een ander collegelid het standpunt van het college over het onderwerp verkondigt. Ook een onafhankelijke commissie, die de rol van de organisatie op zich neemt, is in dat kader nuttig. Dan heeft een politicus meer vrijheid om zijn mening uit te dragen, zonder dat er twijfel ontstaat over de onafhankelijke organisatie van het referendum. Het moet te allen tijde voorkomen worden dat mensen kritiek hebben op het proces. Het is beter dat de tegenstand zich gehoord voelt. Meningen die politici geven in het kader van het referendum, geven zij dan bijvoorbeeld als vertegenwoordiger van een politieke partij, maar niet vanuit een andere rol. Als er een commissie is dan is er geen reden dat een politicus niet zijn mening kan uiten over het referendum. Dan is het ook duidelijk dat een politicus als vertegenwoordiger voor zijn politieke partij het eens is met een voorstander als KWP, of met een tegenstander als Milieudefensie.

Burger aan zet

Een referendum heeft als doel om burgers een democratisch middel te geven om invloed uit te oefenen. In dat opzicht heeft de gemeente ook veel goeds gedaan de afgelopen jaren; 'De Burger aan zet' en 'Van Wijken Weten' zijn hier gehoorde termen, net als het feit dat er per wijk actieplannen zijn opgesteld. Er ontstaat echter een beeld van de gemeente als niet consistent.

"Dit referendum is tot stand gekomen omdat men niet naar de bevolking luisterde. Er wordt gezegd dat er ruimte is voor burgerparticipatie. Vanuit de gemeente komt dan dat het nee-kamp geen plan heeft, terwijl dat er wel is, dat is zelfs aan de gemeente gepresenteerd. Wil men wel écht luisteren? […] *Het voelde alsof het*

referendum een 'moetje' was. Maar er is zoveel positieve energie in de gemeente. Die positieve energie is vooraf en tijdens het referendum niet ingezet, dat is een gemis. Het is net alsof de burger geen mening mag hebben. Je had die positieve energie kunnen gebruiken en ombuigen/uitschakelen, maar als je dat niet doet lok je tegenwind uit. Je verpest de relatie met de burger."

We constateren dat het vertrouwen in de politiek afkalft tot een niveau ónder dat wanneer er geen beleid bestaat om de burger te betrekken bij de stad. In dat geval was de gemeente, zo blijkt uit de interviews, in ieder geval nog éérlijk geweest; de burger mag ééns per vier jaar stemmen en verder geen invloed uitoefenen. Nu zegt de politiek dat zij wil luisteren, maar dit blijkt niet uit haar daden, volgens deze geïnterviewden. Het referendum wordt door tegenstanders een noodgreep genoemd, of het aan de noodrem trekken. Dit geeft aan dat er bij de tegenstanders het beeld bestond dat zij niet gehoord werden via de kanalen die bestaan om burgers bij het beleid te betrekken.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1. Aangenomen motie "Evaluatie referendum" (16M64)

16 M64

Arnhem Centraal

Motie evaluatie referendum

De gemeenteraad van Arnhem, in vergadering bijeen op 27 juni 2016, bij het agendapunt *Inleidend verzoek referendum, Uitvoering fase 2.*

Constaterende dat,

- Er zeer grote verschillen zijn in referendaverordeningen in verschillende gemeenten.
- Dit het eerste referendum is volgens de nieuwe verordening.

Overwegende dat,

- Een referendum een zwaar en duur instrument is en daarom zo zorgvuldig mogelijk gefaciliteerd moet worden.
- De Arnhemse raad wil weten hoe de nieuwe verordening in de praktijk werkt.
- Het mogelijk komende referendum een uitstekende kans voor evaluatie biedt.

Draagt het college op om:
Het komende referendum - indien dit plaats vindt - te evalueren en deze evaluatie aan de gemeenteraad aan te bieden voor 1 september 2017.

Lea Manders

Arnhem Centraal

BIJLAGE 2. Vergelijking referendumregelingen in Nederland

Gemeente	Kies-gerechtigden	Inleidend verzoek	%	Periode waarin verzameld	Definitief verzoek	%	Periode waarin verzameld	Drempel uitslag	Vraagstelling referendum	Subsidie voor partijen?	Referendumcommissie en taken
Wet raadgevend referendum	12.893.466	10.000	0,08%	uiterlijk 4 weken nadat verzoek is ingediend	300.000	2,33%	6 weken na bekendmaking besluit dat inleidend verzoek is ingewilligd	30%	voor of tegen	ja	ja, informatievoorziening en subsidievoorziening
Arnhem	122.505	750	0,61%	uiterlijk 3 werkdagen voor vergadering van de raad waarvoor het voorgenomen besluit is geagendeerd	3.000	2,45%	6 weken na openbaarmaking	geen	ja/nee/blanco	nee	geen commissie
Rotterdam	497.565	1.000	0,20%	uiterlijk een volledige week voor vergadering van de raad waar het voorgenomen besluit is geagendeerd	10.000	2,01%	6 weken na openbaarmaking inleidend verzoek	30%	(in beginsel) ja/nee	ja	ja, opstellen subsidiecriteria / verdeling budget / klachtenafhandeling
Ede	85.244	alleen op initiatief van de raad									
Haarlem	116.934	400	0,34%	5 dagen voor te nemen raadsbesluit of uiterlijk 6 weken na genomen raadsbesluit	4.000	3,42%	6 weken na bekendmaking of het referendabel is	30%	zo neutraal mogelijk	ja	ja, adviseren vraagstelling / voorstel subsidieregeling / beheer subsidiegelden / toezicht / toetsing objectiviteit / advisering
Nijmegen	141.350	1.812	1,28%	ten minste 7 dagen voor vergadering van de raad waarvoor het voorgenomen besluit is geagendeerd	7.249	5,13%	2 maanden nadat besluit is genomen of referendum gehouden mag worden	Als 25% van de kiesrechtigden heeft gestemd	voor/tegen	nee	ja, adviseren vraagstelling en vaststellen datum referendum
Amsterdam	585.340	6.750	1,15%	3 weken na openbaar making besluit, waar een referendum verzocht voor wordt	27.000	4,61%	6 weken na openbare kennisgeving van besluit tot inwilliging van inleidend verzoek	Als 20% van de kiesgerechtigden zijn of haar stem heeft uitgebracht	voor/tegen	ja	ja, adviseren raad en college en toetsen
Enschede	119.458	Geen referendumverordening									
Utrecht	224.303	1000	0,45%	3 weken na publicatie besluitenlijst	10000	4,46%	6 weken na bekendmaking besluit, waarin inleidend verzoek is ingewilligd	Geen	voor/tegen	nee	ja, adviseren / toezicht / klachtenafhandeling
Tilburg	161.341	1300	0,81%	Binnen drie weken nadat het desbetreffende raadsbesluit bekend is gemaakt	8.000	4,96%	6 weken na bekendmaking dat inleidend verzoek is ingewilligd	geen	stelt de raad vast	nee	ja, formuleren van vraagstelling en antwoordmogelijkheden / toezicht op de organisatie en objectieve communicatie

BIJLAGE 3. Geïnterviewde personen

Interviews

Ruud Wille	medewerker Bureau Verkiezingen
Maurice Chatelin	sr communicatieadviseur-woordvoerder
Ilja Jansen	projectmanager Stadsblokken Meinerswijk
Thor Smits	programmamanager
Martijn Leisink	wethouder
Ron König	wethouder
Elsebee Derksen	raadsadviseur
Jozef Kersten	griffier
Dennis Martens	voorzitter Wijkplatform Malburgen West
Wim Petersen	opbouwwerker Rijnstad
Grieta Spannenburg	vrijwilliger Milieudefensie Arnhem
Nicole Klein Middelink	voorzitter Milieudefensie Arnhem
Michiel de Vries	hoogleraar bestuurskunde Radboud Universiteit
Koen van der Krieken	docent onderzoeker promovendus bestuurskunde Tiburg University

BIJLAGE 4 Enquête

Enquête met open vragen aan fractieleiders gemeenteraad Arnhem.

Reacties ontvangen van: CDA, VVD, GroenLinks, ArnhemCentraal, SP

Vragen

1. Wat vind u de belangrijkste wijziging(en) van de referendum-verordening?

2. Over het geheel genomen, hoe vindt u dat het proces in de praktijk is verlopen?

Drempel inleidende fase: het aantal ondersteuningsverklaringen voor een definitief verzoek is verhoogd van 750 naar 3.000.

3a) Wat vindt u van deze wijziging in de verordening?

3b) Hoe heeft de wijziging naar uw mening uitgepakt?

Inleidende fase: de ondersteuningsverklaringen voor een definitief verzoek mogen ook digitaal worden verzameld (dit middel is in het meest recente referendum niet ingezet).

4) Wat vindt u van deze wijziging in de verordening?

Periode inleidende fase: een inleidend verzoek moet minimaal 3 dagen voor een raadsvergadering worden ingediend Eerder was dit een periode van zeven dagen

5a) Wat vindt u van deze wijziging in de verordening?

5b) Hoe heeft de wijziging naar uw mening uitgepakt?

Periode inleidende fase: de raad 'constateert' dat aan voorwaarden van de inleidende fase is voldaan en stelt de kiezers vervolgens in de gelegenheid om een definitief verzoek in te dienen. Of aan de eisen van de definitieve fase is voldaan wordt niet meer door raad of college beoordeeld, eerder wel.

6a) Wat vindt u van deze wijziging in de verordening?

6b) Hoe heeft de wijziging naar uw mening uitgepakt?

De vraagstelling van het referendum luidt altijd: "steunt u het voorgenomen besluit?", eerder werd de vraagstelling afzonderlijk geformuleerd.

7a) Wat vindt u van deze wijziging in de verordening?

7b) Hoe heeft de wijziging naar uw mening uitgepakt?

De opkomstdrempel van minimaal 30% is komen te vervallen. De uitslag is altijd geldig (maar niet bindend).

8a) Wat vindt u van deze wijziging in de verordening?

8b) Hoe heeft de wijziging naar uw mening uitgepakt?

In de oude verordening was een budget beschikbaar voor voorlichting en organisatie van het referendum. In de nieuwe verordening komt deze bepaling niet voor.

9a) Wat vindt u van deze wijziging in de verordening?

9b) Hoe heeft de wijziging naar uw mening uitgepakt?

10. Welke wijzigingen zou u, in het licht van de door u gegeven antwoorden, willen aanbrengen in de huidige referendumverordening?

Eindnoten

[1] Dit is de motie: "Evaluatie referendum" (16M64) van de fractie Arnhem Centraal

[2] Formeel ging het referendum over het concept-raadsbesluit Uitvoering fase 2 Gebiedsvisie Stadsblokken en Meinerswijk.

[3] Referendumverordening voor de gemeente Arnhem 2015, raadsbesluit van 2 november 2015, publicatie in Gemeenteblad van 5 november 2015, nr. 104121.

[4] 'Geen gezeik, iedereen rijk' was een populistische slogan van de fictieve Nederlandse politieke partij *de Tegenpartij* opgericht door F. Jacobse en Tedje van Es, twee Haagse "vrije jongens" die werden gespeeld door Kees van Kooten en Wim de Bie.

[5] Bij *preferential voting* worden stemmers in de gelegenheid gesteld om een volgorde aan te geven uit een reeks van keuzemogelijkheden; bij *approval voting* wordt de keuze geboden op geen, meerdere of alle voorgelegde keuzemogelijkheden te stemmen. Als voordeel van niet-dichotoom stemmen hiervan wordt gezien dat het publieke signaal verfijnder wordt doorgegeven.

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Raadsvoorstel ‘Referendumverordening gemeente Arnhem’

Fasering

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

Eerdere besprekingen

- **26 maart 2025: informatieve en meningsvormende bespreking**

Aanwezig

De raadsleden/fractievolgers Roelen (SP), Feitsma (VVD), Manders (Arnhem Centraal), Boonstoppel (CDA), Weijers (D66), Groenendijk (PvdA), Scholten (Volt), Noomen (GroenLinks), Hogenhout (PvdD), Zijlstra (ChristenUnie) *(vanaf 19.20 uur)*.

De fracties PVV, FvD, DENK, BurgerBelang Arnhem, ChristenUnie en Groep van den Broek waren niet aanwezig.

Verder aanwezig: Roelofs (wethouder), Vreman (ambtelijke ondersteuning).

Bespreking

Er waren geen insprekers, dus er is direct gestart met de meningsvormende bespreking. De eerste termijn van de raad en het college zijn afgerond. Er was geen tijd meer voor een tweede termijn. De bespreking wordt op een later moment vervolgd met de tweede termijn van de raadskamer.

Toezeggingen

- Wethouder Roelofs zegt toe schriftelijk terug te komen op de vraag of het mogelijk is om in de periode tussen het vaststellen van de referendumverordening (met referendumcommissie) en de totstandkoming van de referendumcommissie een referendum te organiseren.

Conclusie

Aan het einde van de vergadering is geconcludeerd dat de bespreking nog niet is afgerond en op een later moment wordt vervolgd met de meningsvormende bespreking in de tweede termijn van de raadskamer.

De raadsadviseur,

R. Oosthout

De voorzitter,

H. Kumas

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030'

Fasering

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

Procedure:

Datum vergadering
26-3-2025

Type voorstel
Raadsvoorstel

Spreekrecht publiek?
Nee

Voorgesteld resultaat:
Hervatting en afronding 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

Meningsvormende bespreking

De meningsvormende bespreking is gestart tijdens de Politieke Avond van 12 maart. Deze is toen geëindigd na de eerste termijn van de raadskamer. Op 26 maart kan gestart worden met de eerste termijn van het college.

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: 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

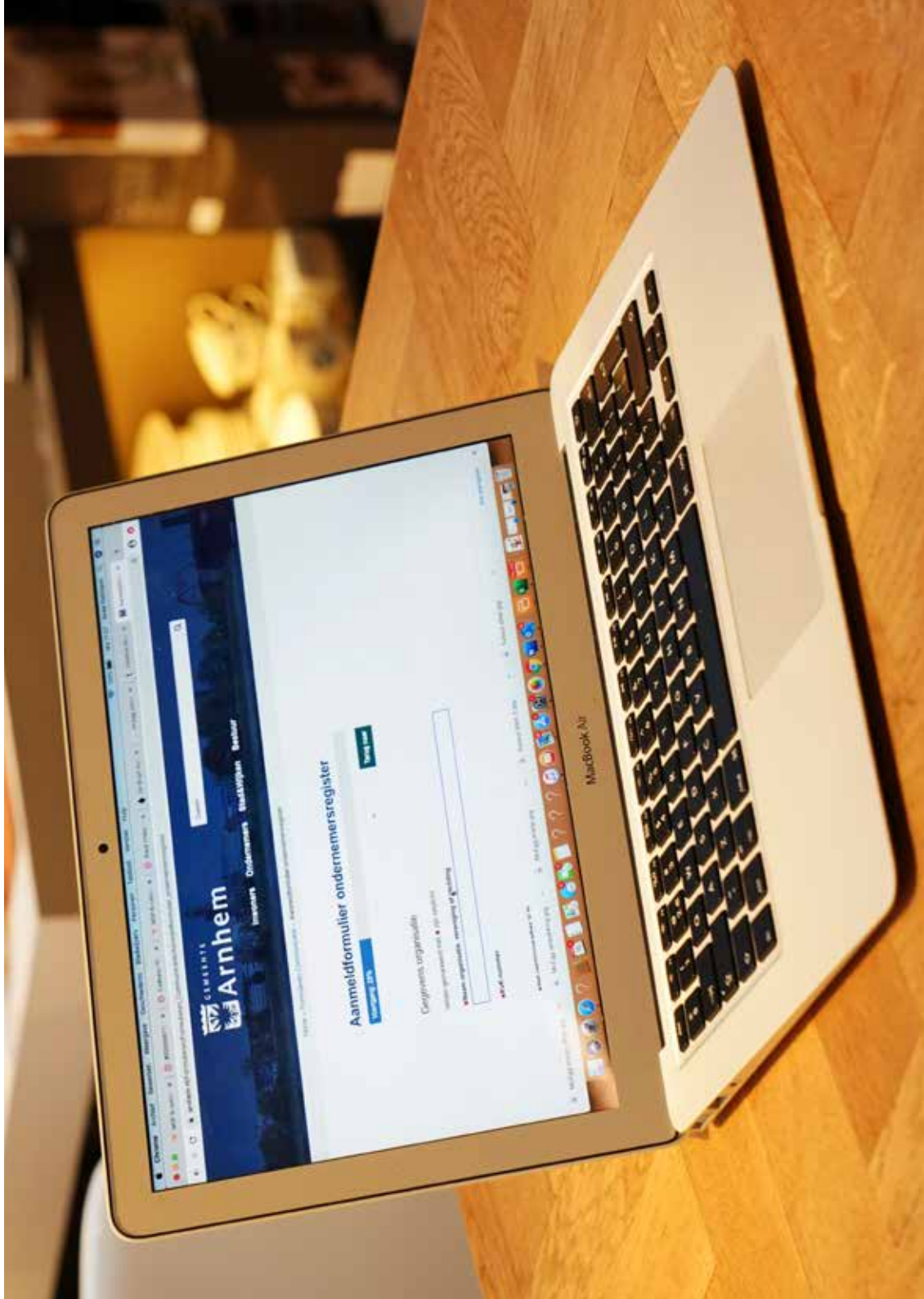
We blijven inzetten op taalgebruik voor iedereen. In onze brieven, op de website en persberichten vermijden we moeilijke woorden of lange zinnen. Waar dat ondersteunend is, gebruiken we beeldmateriaal. Met de invoering van de ‘terugstuurservice’ kunnen inwoners, ondernemers en instellingen die een brief 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

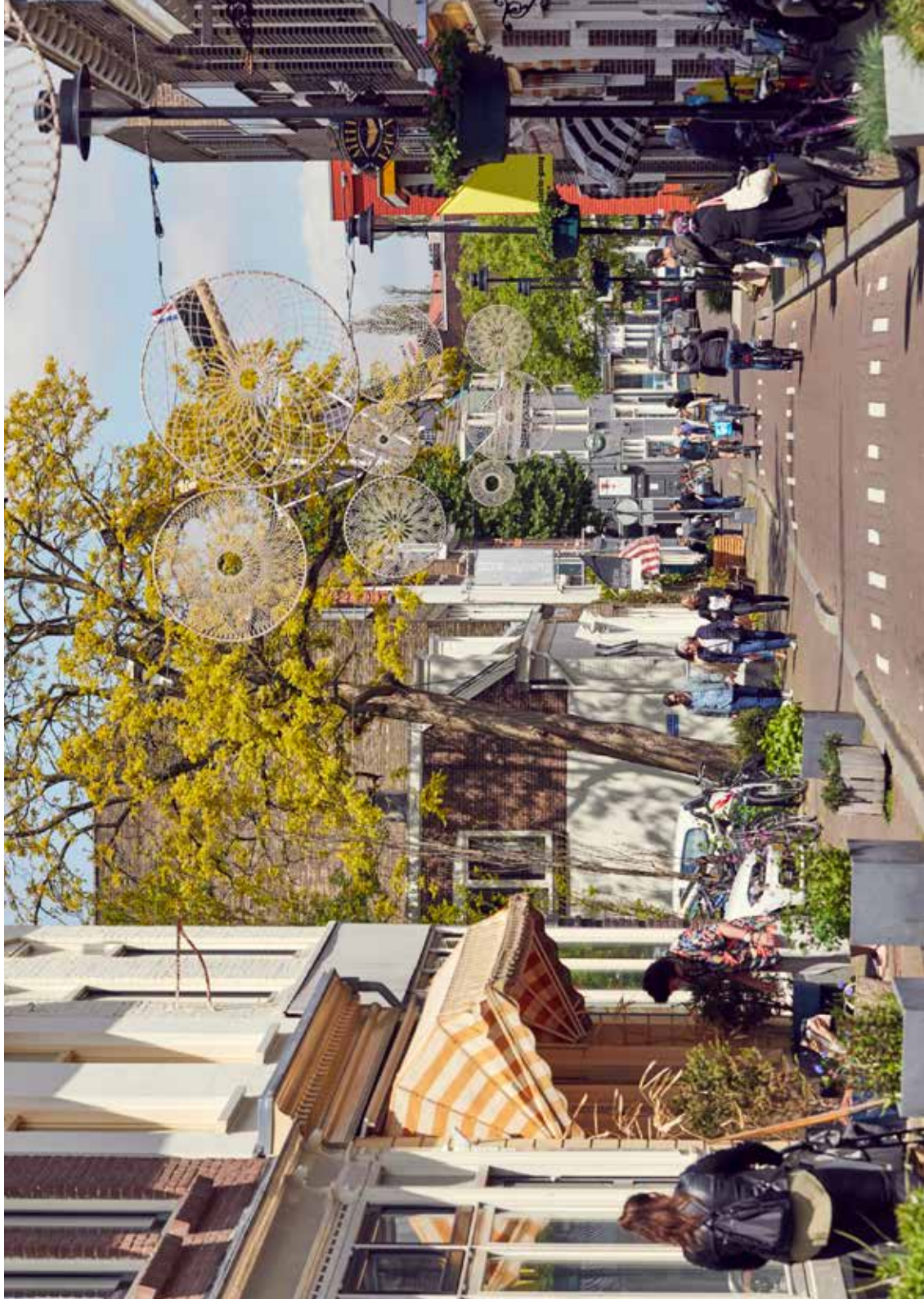
Belangrijk is om onze inwoners, ondernemers en instellingen inzicht te geven in hoe wij werken. Dit doen we door onze processen helder te maken en we zorgen voor een transparante werkwijze. We communiceren duidelijk over de stappen die we nemen, de tijdlijnen die we hanteren en de criteria die we gebruiken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

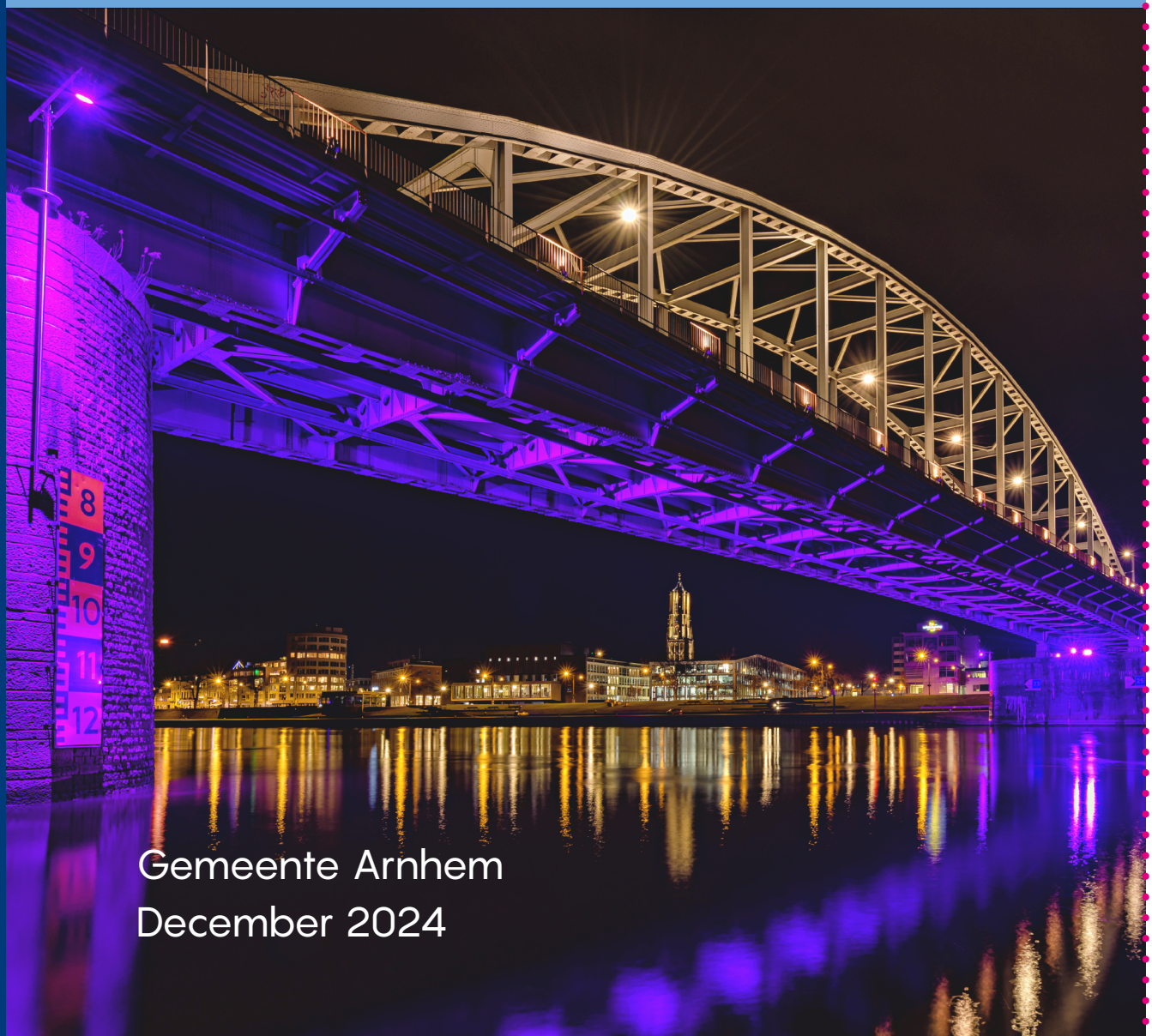
Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

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

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.

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

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

Beste raadsleden en fractievolgers,

Morgen besluit u over de dienstverleningsvisie.

Wegens ziekte heb ik niet eerder kunnen reageren, maar ik stuur graag per mail onze reactie.

Wij onderschrijven de uitgangspunten van de dienstverleningsvisie.

Op dit moment ervaren inwoners met een beperking nog obstakels in het contact met de gemeente.

Dat kan zijn omdat digitale middelen niet goed toegankelijk zijn, omdat er niet in begrijpelijke taal wordt gecommuniceerd of omdat medewerkers van de gemeente geen Nederlandse Gebarentaal beheersen.

We zijn dan ook blij dat toegankelijkheid als uitgangspunt is opgenomen. Hierbij ligt al een goede focus op het belang van begrijpelijke taal.

In de uitvoering is het ook belangrijk dat digitale toegankelijkheid en contactmogelijkheden in Nederlandse Gebarentaal hier worden meegenomen.

Wat betreft contact in Nederlandse Gebarentaal zette de gemeente in december 2024 al een goede stap om gratis met TolkContact naar de gemeente te kunnen bellen.

Wij hopen dat het snel ook mogelijk wordt om aan de balie TolkContact te kunnen inzetten.

In de dienstverleningsvisie speelt de inzet van technologie een grote rol.

Dit kan de gemeente een stuk gemakkelijker bereikbaar maken, wanneer het gaat om (digitaal) toegankelijke technologie.

Maar we vinden het belangrijk om hierbij ook aan te geven dat snel veranderende technologie niet voor iedereen is bij te houden.

Dus het blijft belangrijk om ook altijd op analoge manier (bellen en bezoeken) bereikbaar blijven.

Als het gaat om de inzet van kunstmatige intelligentie dan onderstrepen wij de ethische dilemma’s die dit met zich mee kan brengen.

Zowel als het gaat om privacy bij grootschalige dataverzameling, als ook het feit dat ook algoritmes kunnen discrimineren.

Wij zijn benieuwd naar de uitwerking van de dienstverleningsvisie naar uitvoeringsagenda’s.

De aandachtspunten die we in deze mail noemen, zullen daarin een plek moeten krijgen.

Vriendelijke groet,

Marjolein van den Broek

Voorzitter Apcg

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030'

Fasering

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

Eerdere besprekingen

- Informatieve en meningsvormende bespreking – PA 12 maart

Aanwezig

De raadsleden/fractievolgers Gerretschen (GroenLinks), Van den Berg (D66), Pape (VVD), Manders (Arnhem Centraal), Philips (Partij voor de Dieren), Groenendijk (PvdA), Scholten (Volt), Wiggers (BurgerBelang Arnhem), Zijlstra (ChristenUnie)

De fracties van de SP, CDA, DENK, PVV, Forum voor Democratie en Groep van den Broek waren niet aanwezig

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

Bespreking

Tijdens de Politieke Avond van 12 maart is de informatieve fase afgerond en is er gestart met de meningsvormende bespreking. Deze is in verband met de tijd geëindigd na de eerste termijn van de raadskamer. Vandaag wordt de vergadering hervat vanaf de eerste termijn van het college. Tijdens de bespreking wordt gevraagd of het tweede dictum uit het ontwerp-raadsbesluit niet overbodig is. Het college is altijd bevoegd om een uitvoeringsagenda op te stellen, daarvoor hoeft de raad geen opdracht te geven. De wethouder geeft aan dat in overleg met de griffie het tweede dictum er inderdaad uit kan worden gehaald. De raadsadviseur geeft aan dat dit mogelijk is. De raadskamer stemt hiermee in. Tevens wordt uit het raadsvoorstel de onderbouwing voor het tweede dictum verwijderd. Ook komen er twee ‘ambtshalve’ wijzigingen van het raadsvoorstel en de beleidsnota. Het woord ‘klant’ (in het woord ‘klanttevredenheidsonderzoek’ zal worden vervangen door ‘inwoner’, het woord ‘gelijkheid’ zal worden vervangen door ‘gelijkwaardigheid’. Tijdens de bespreking worden door meerdere fracties (PvdA, D66, Partij voor de Dieren) moties en/of amendementen aangekondigd.

Toezeggingen

Conclusie

De voorzitter concludeert dat de meningsvormende bespreking is afgerond. In verband met het aantal aangekondigde moties en/of amendementen zal het voorstel worden doorgeleid naar de bespreking van moties en amendementen.

De raadsadviseur,

M. Piscaer

De voorzitter,

N. Nede

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Gespreksnotitie ‘Scenario’s Stadhuis’

Fasering

Bestuurlijk gesprek (debat) met portefeuillehouder

Procedure:

Datum vergadering
26-3-2025

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:
Bestuurlijk gesprek met de wethouder

(de presentatie van de 4 scenario’s heeft plaatsgevonden tijdens de Politieke Avond van 12 maart)

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
- Antwoorden technische vragen VVD en Volt

- 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 zijn tijdens de presentatie op 12 maart verder toegelicht, waarna de raadskamer hierover vragen kon 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 bestaat uit twee delen.

Tijdens de Politieke Avond van 12 maart is het informatieve gedeelte (de presentatie door de architect en de projectmanager) afgerond. De presentaties zijn toegevoegd in iBabs.

Tijdens de Politieke Avond van 26 maart kan worden gestart met het tweede deel: het 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. Dit gesprek vindt plaats in twee termijnen.

Mogelijk resultaat

Er is geen vervolgbehandeling voorzien. 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.

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

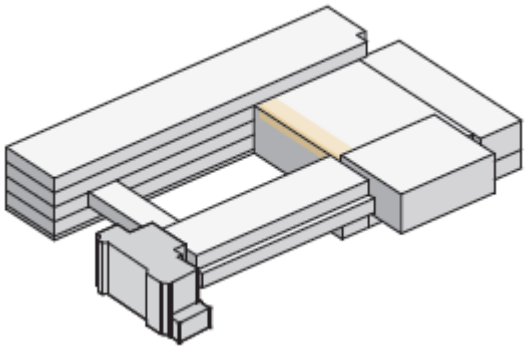
In deze bijlage, behorend bij de Raadsbrief Scenario's Stadhuis, wordt meer informatie gegeven over de scenario's die voorliggen naar aanleiding van de gestelde uitgangspunten. De wens om het Stadhuis te verduurzamen en uit te breiden binnen de monumentale kaders zijn de uitgangspunten geweest. Het Stadhuis 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

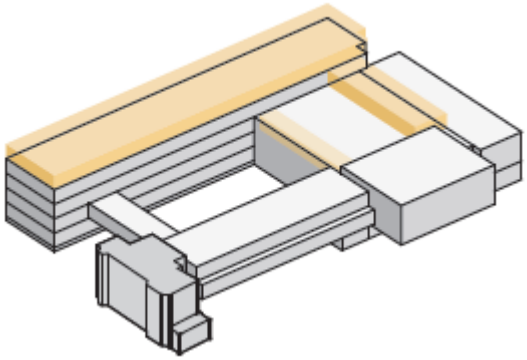
het 'hart' van het gebouw gaan fungeren De hoofdentree via de grote pui op de binnenplaats is de grootste ingreep. Het toevoegen van de loopbrug is een lang gekoesterde wens die de nodige aandacht vergt, maar die een goede aanvulling zal zijn in het multifunctionele gebruik.

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.

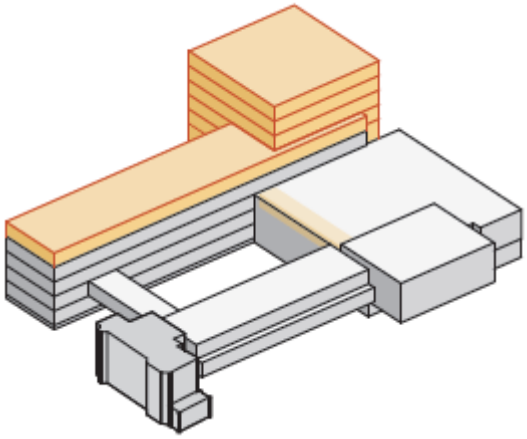
Tweede locatie: De resterende ruimtebehoefte zal op een andere locatie ingepast moeten worden. Dit gaat om ca. 10.800m² kantoorruimte, ca. 250 parkeerplekken en een oplossing voor fietsparkeren.

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.

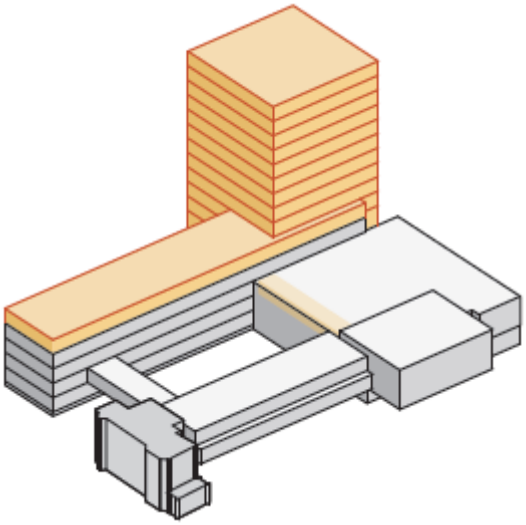
Tweede locatie: De resterende ruimtebehoefte zal op een andere locatie ingepast moeten worden. Dit gaat om ca. 7.700m² kantoorruimte, ca 250 parkeerplekken en een oplossing voor fietsparkeren. Het scenario voorziet ruimte voor 68% van de huidige organisatie. Daarmee is het uitgangspunt als kernlocatie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



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.

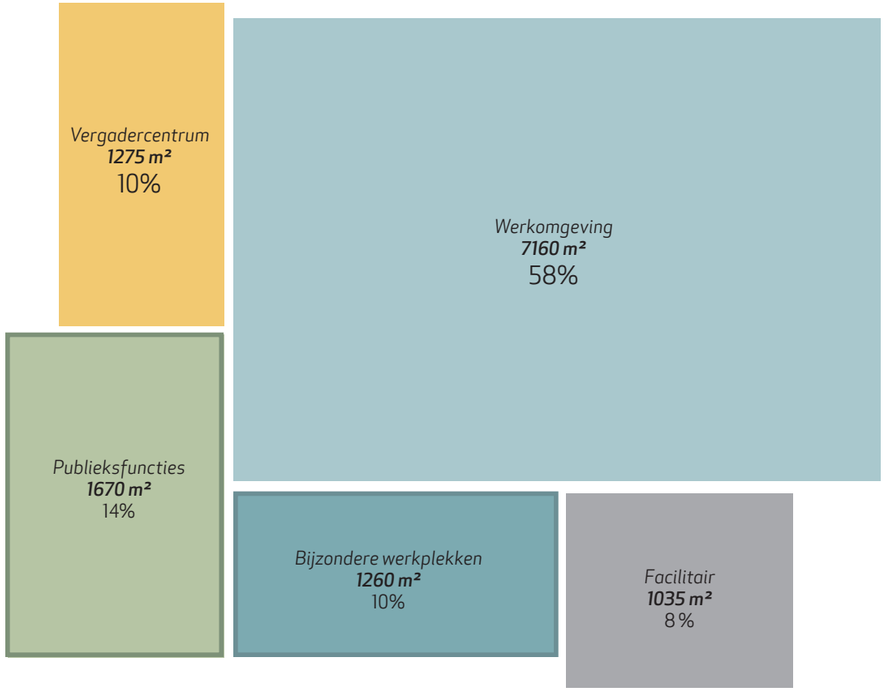
Het doel van deze studie is om middels verschillende verdichtingsmodellen te onderzoeken wat de 'absorptiecapacitiet' is van het gebouw en de haalbaarheid te toetsen van mogelijke uitbreidingen.

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)**

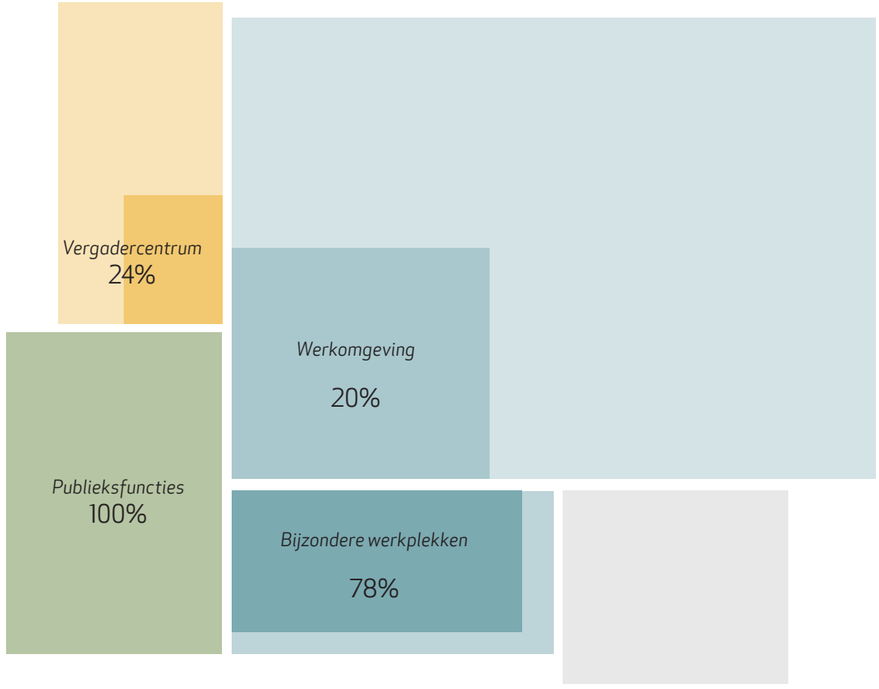
Hiervoor wordt gevraagd:
870 primaire werkplekken (factor 0.5) + **220 secundaire werkplekken**

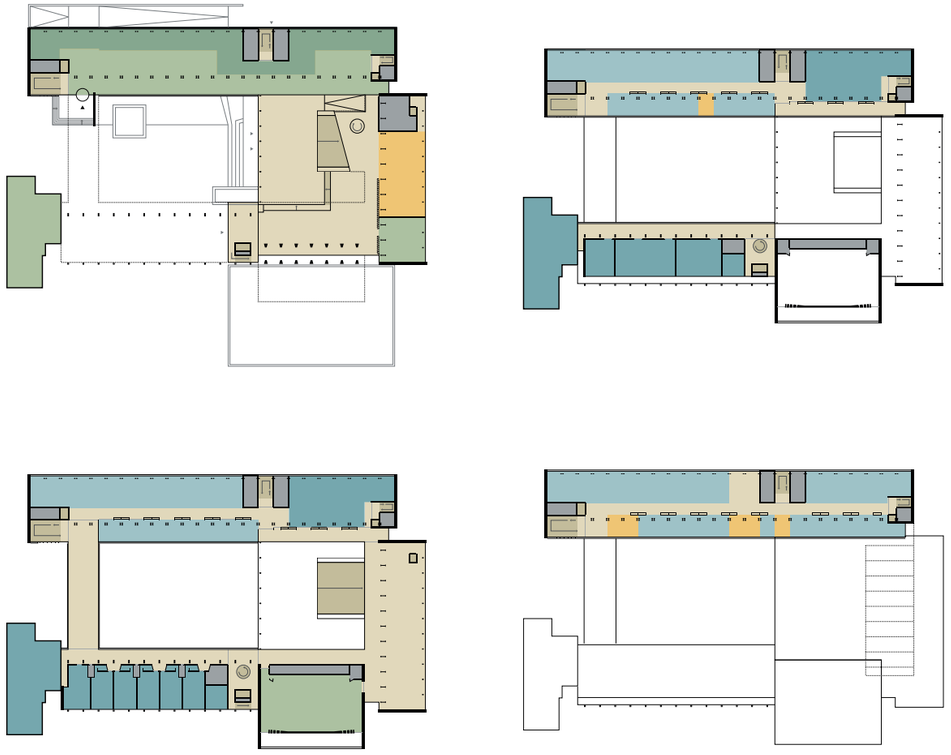
De ruimtebehoefte bedraagt ca. **12.400m² FNO, dit is ca. 22.000m² BVO** - factor 1,8. (bron: RYSE)

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

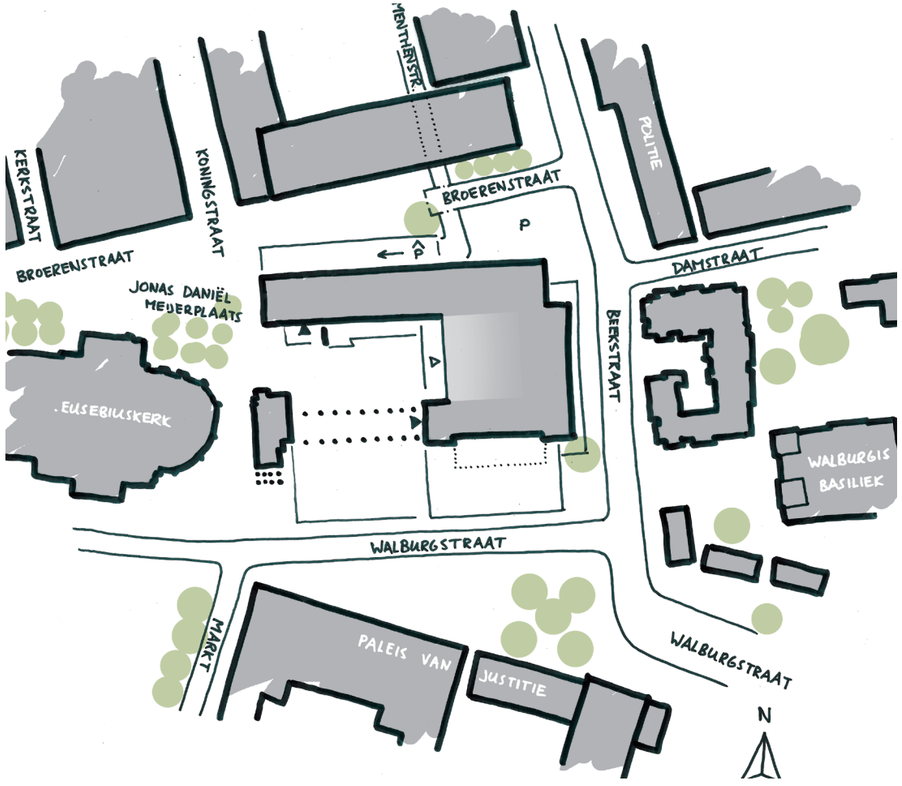
"Via het plaza gaat de straat over in de binnenplaats die doorloopt in de grote hal, het trefpunt voor overheid en ingezetenen, maar ook voor burgers onderling. Hier kunnen voorlichtingsdagen plaatsvinden, discussies worden gevoerd, instuiven en concerten georganiseerd."





HET GEBOUW EN DE PLEK

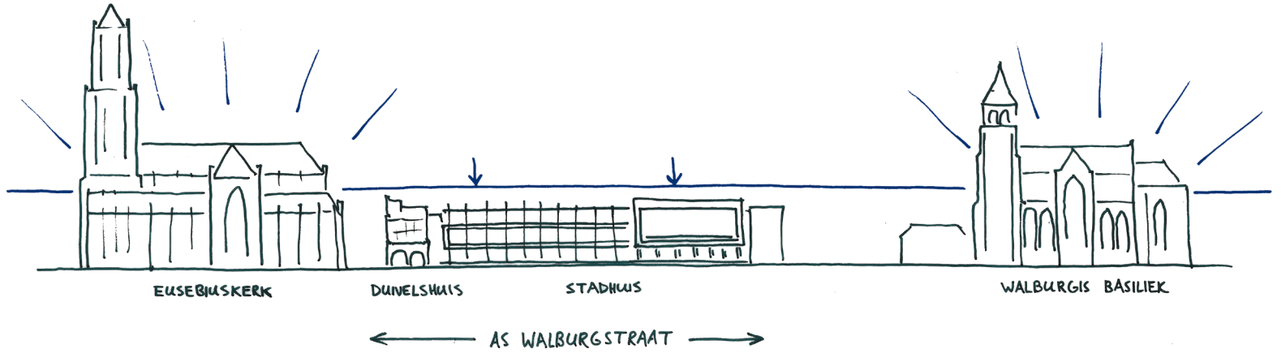
KERNWAARDEN



De plek

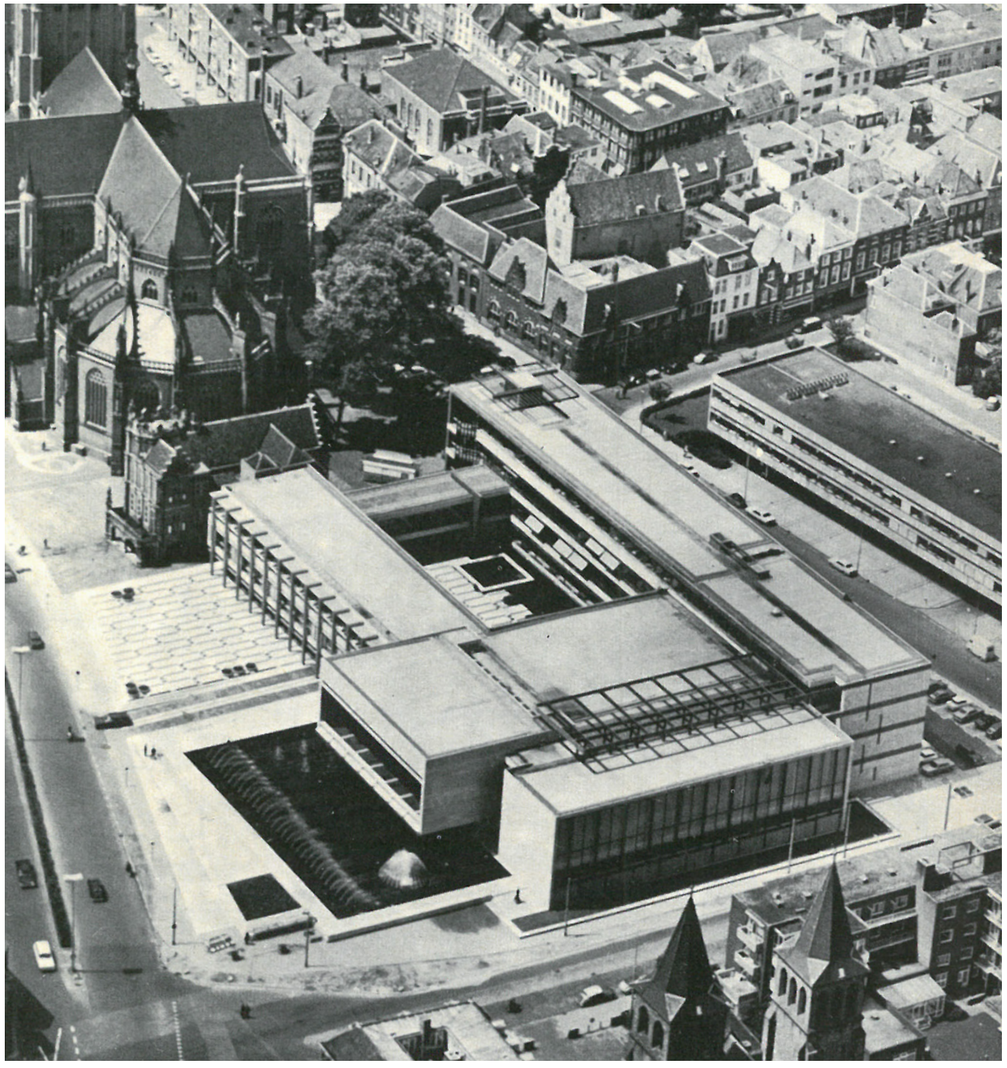
Het Stadhuis staat als sluitstuk van de wederopbouw ***symbool voor de ambitie, veerkracht en daadkracht van Arnhem*** *na de verwoestende Tweede Wereldoorlog*

- *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

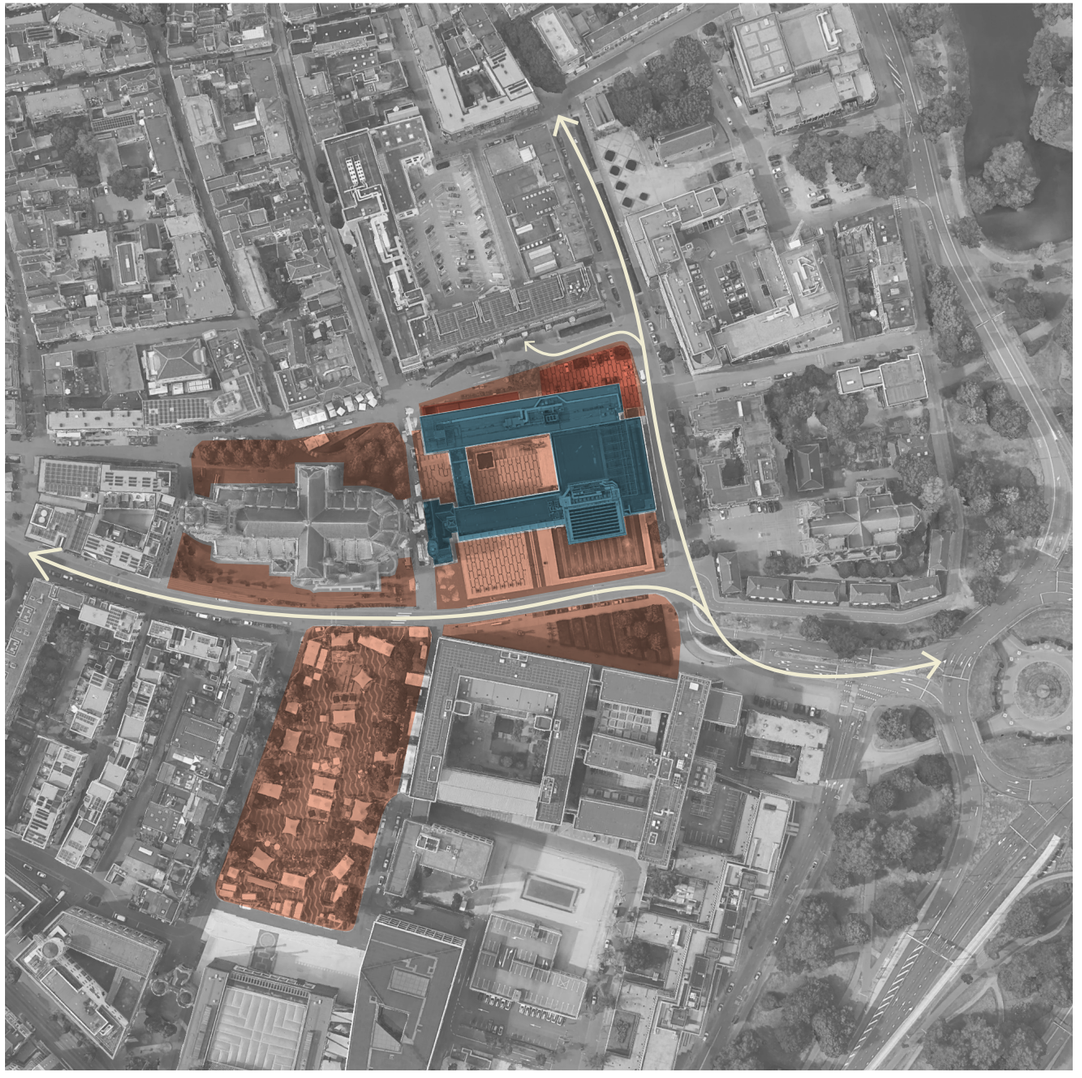
Het stadhuis is onderdeel van de wederopbouwzone van de zuidelijke binnenstad. De wederopbouw is ***grootschalig opgezet***, zowel de gebouwen als de pleinen en kent een ***focus op verkeer***. De openbare ruimte is ***veelal verhard*** en het contrast met de historische en kleinschalige binnenstad is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

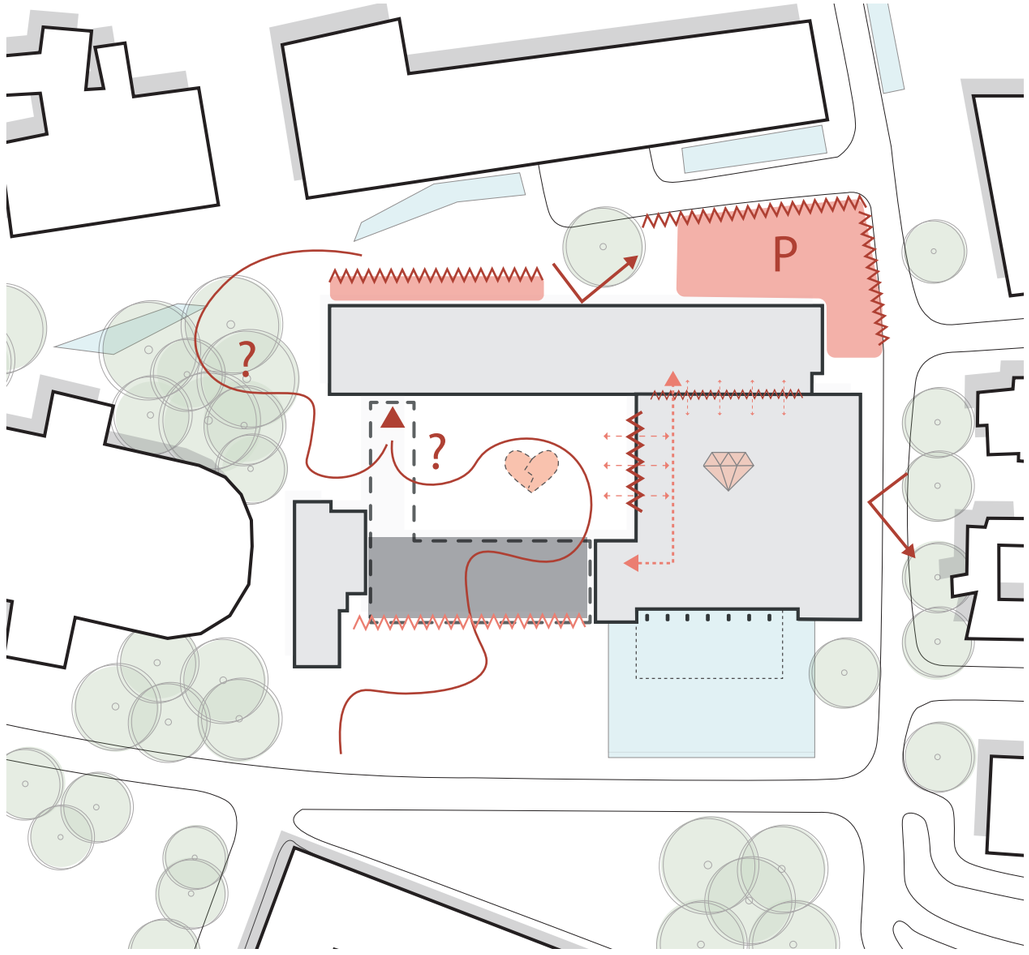
Definiëren van de openbare ruimte

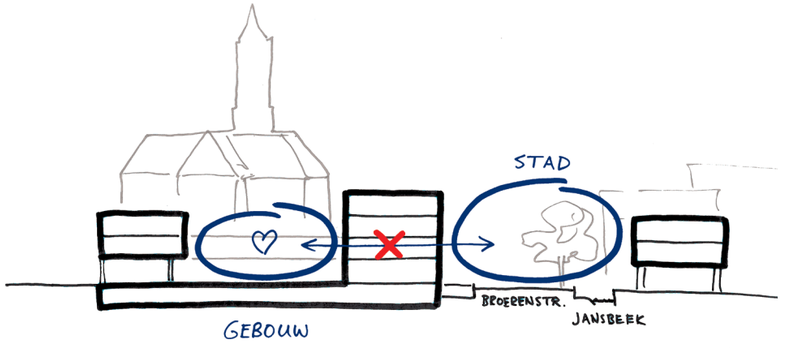
Afgelopen decennium zijn met de bouw van het Focus Filmtheater, het terugbrengen van de St. Jansbeek en de herinrichting van de grote markt al de nodige stappen gezet de openbare ruimte te verbeteren.



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

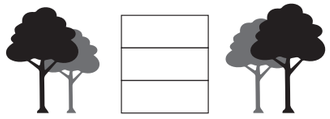
"Het huidige gebouw straalt niet veel levendigheid uit, is geen bruisend middelpunt van lokale democratie, weinig uitnodigend en niet goed toegankelijk. De entrees zijn verstopt. De oorspronkelijke opzet van het gebouw waar de politieke, burgerlijke en ambtelijke wereld elkaar ontmoeten in de entreehal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

VISIE OP DE OPGAVE

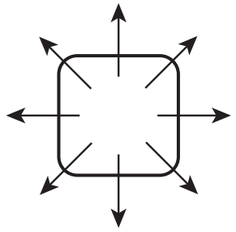
KANSEN & ONTWERPTHEMA'S

VISIE OP DE OPGAVE

KANSEN & ONTWERPTHEMA'S



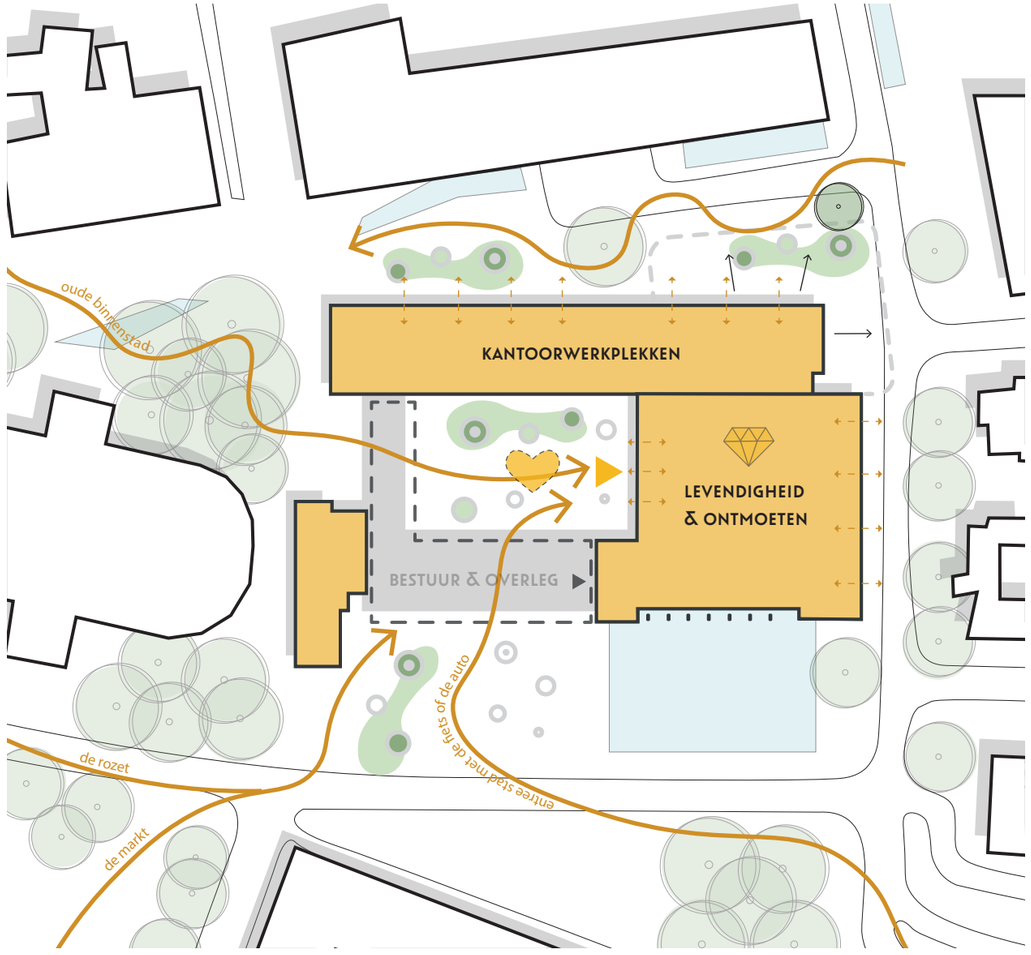
Herinrichting en vergroenen van de buitenruime



Relatie van het gebouw met de omgeving versterken



Intensiveren van het gebruik





Verduurzaming



Integrale toegankelijkheid



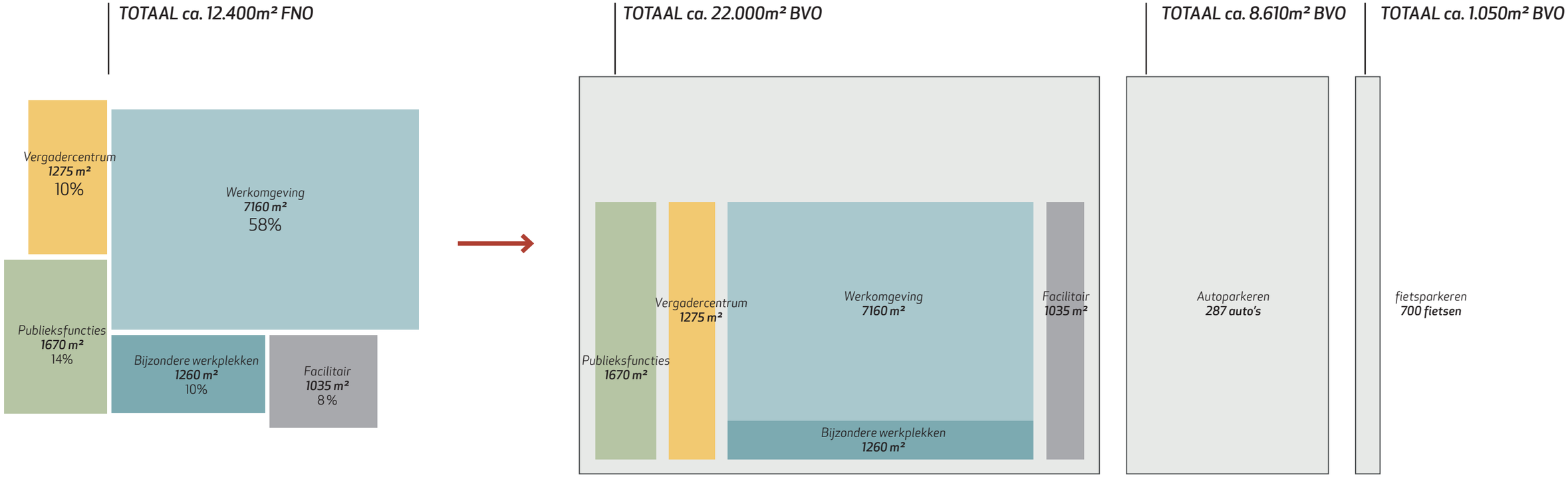
Duidelijkheid en zichtbaarheid

INPASSINGSSTUDIE

AANPAK & ONDERZOEK

INPASSINGSSTUDIE | DE OPGAVE

OPPERVLAKTE PROGRAMMA VAN EISEN

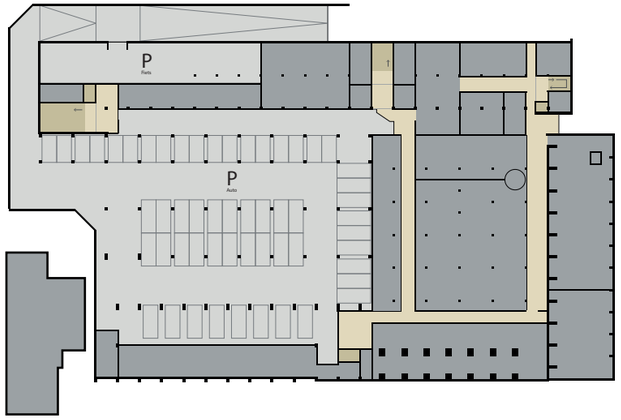


FUNCTIONEEL NUTTIG VLOEROPPERVLAK

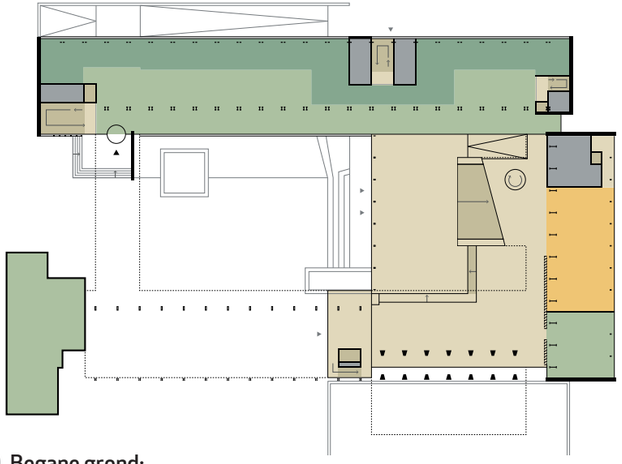
TOTAAL BRUTO VLOEROPPERVLAKTE

INPASSINGSSTUDIE | HUIDIGE GEBRUIK

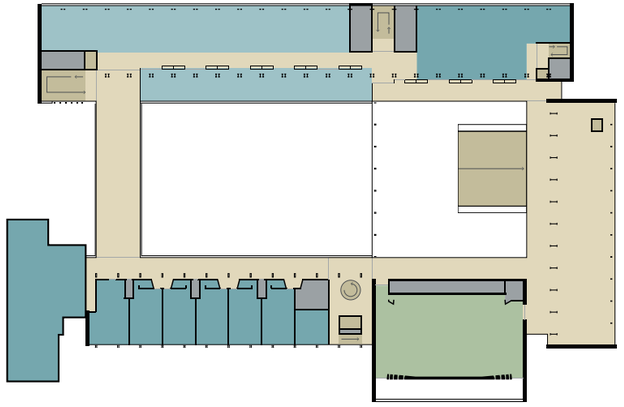
PLATTEGRONDEN STADHUIS



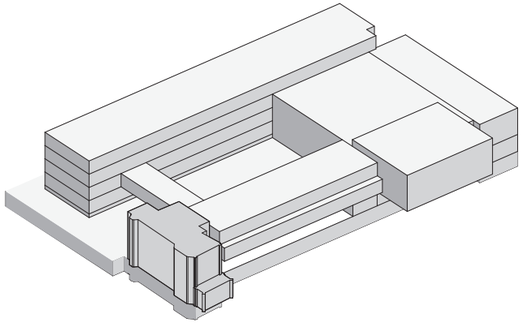
-1. Kelderverdieping:
Oppervlakte BVO: 5295 m²
Aantal parkeerplekken: 41 auto's en ca 60 fietsen



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



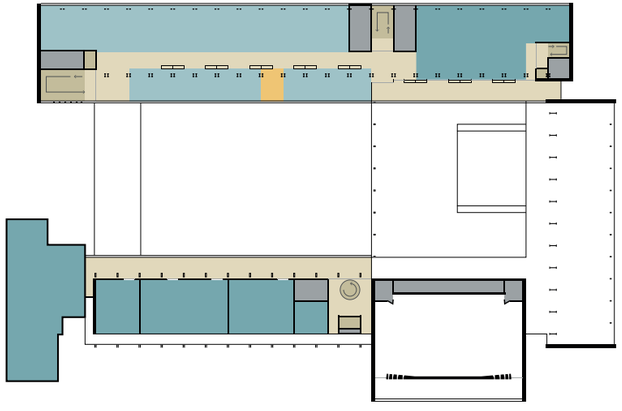
1. Eerste verdieping:
Oppervlakte BVO: 3450 m²
Aantal werkplekken: 64 (55 noordvleugel + 9 bestuur)



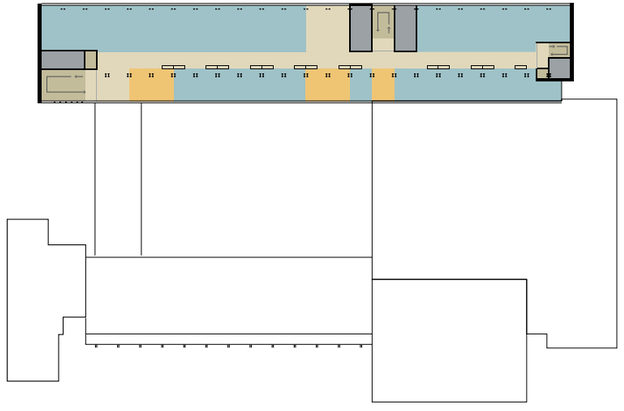
- Publieksfuncties
- Werkomgeving
- Werkomgeving specials
- Vergaderruimten
- Facilitair
- Parkeren
- Verkeersruimte

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)*



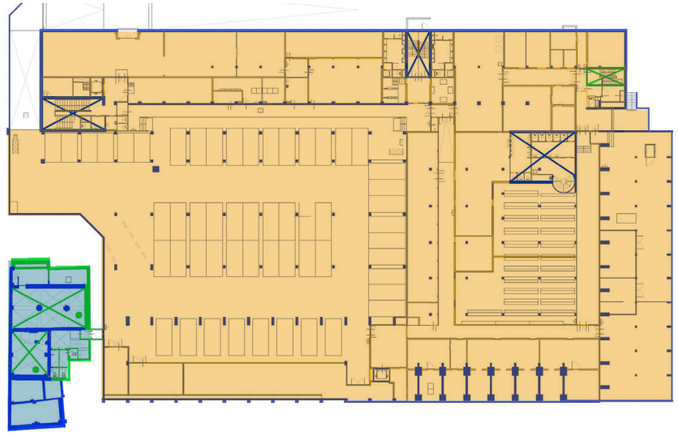
2. Tweede verdieping
Oppervlakte BVO: 1990 m²
Aantal werkplekken: 71 (67 noordvleugel + 4 Duivelshuis)



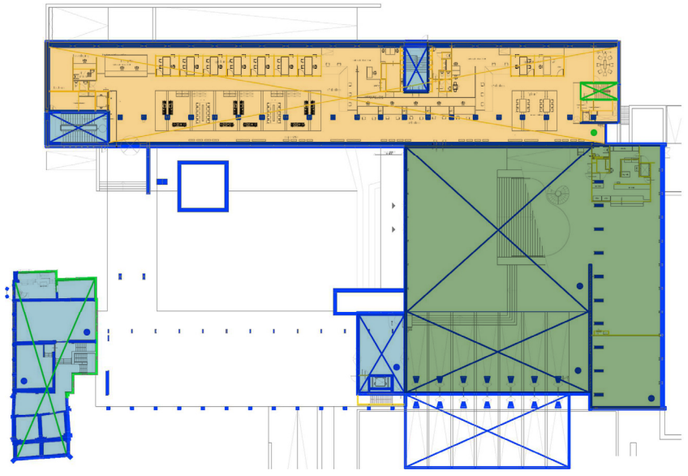
3. Derde verdieping
Oppervlakte BVO: 1410 m²
Aantal werkplekken: 63 (noordvleugel)

INPASSINGSSTUDIE | OPTIMALISEREN

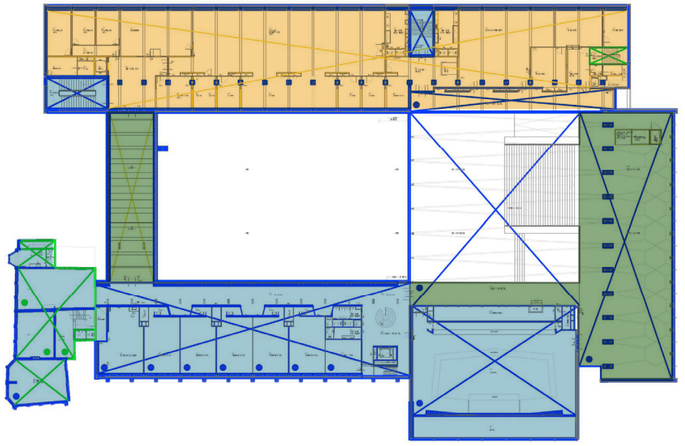
RUIMTE VOOR INTERVENTIE VANUIT MONUMENT



-1. Kelderverdieping:

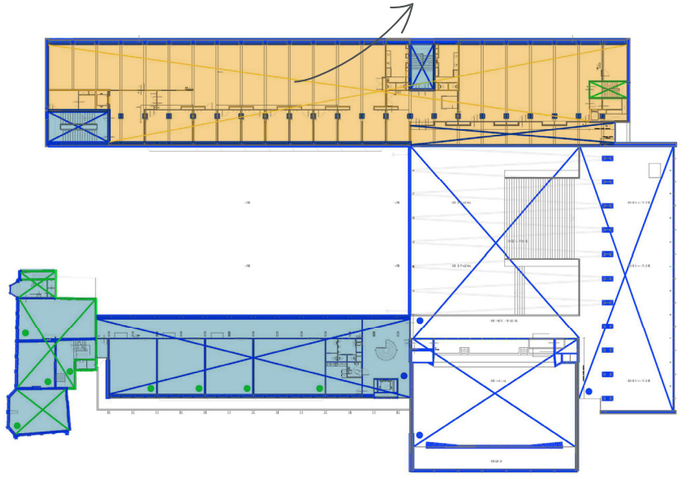


0. Begane grond:

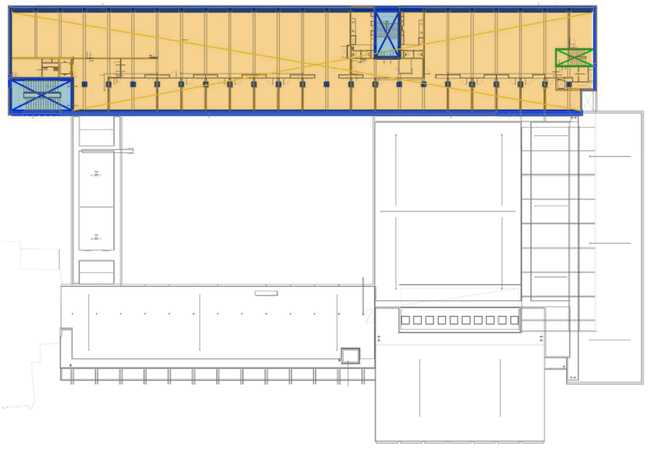


1. Eerste verdieping:

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.

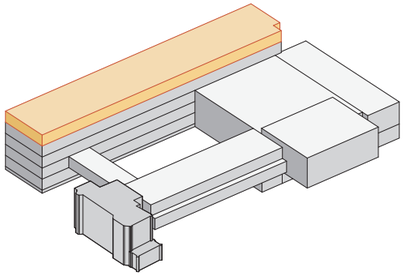
Ruimtes waarin grote wijzigingen kunnen plaats vinden tbv functionele verandering. De interventies dienen respectvol om te gaan met het gebouw.

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

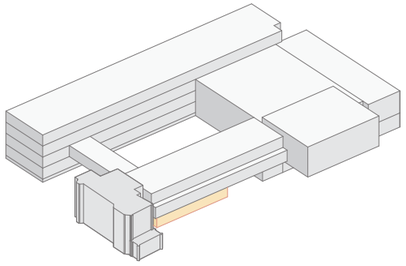
INPASSINGSSTUDIE | UITBREIDEN VAN HET GEBOUW

OVERZICHT MOGELIJKHEDEN | HAALBAARHEID

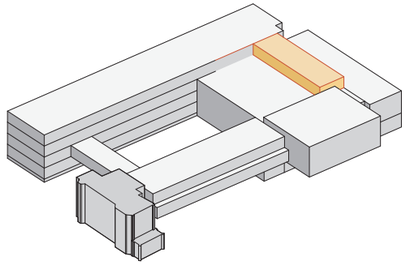
Uitbreidingen t.b.v. werkruimte



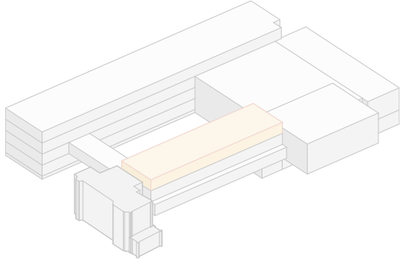
Extra verdieping noordvleugel : 1410 m²



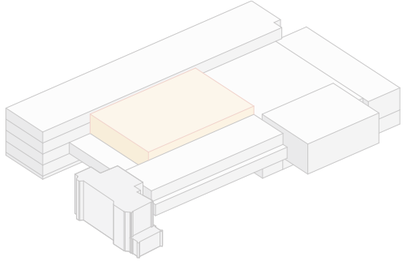
Onderbouwen bestuursvleugel : 320 m²



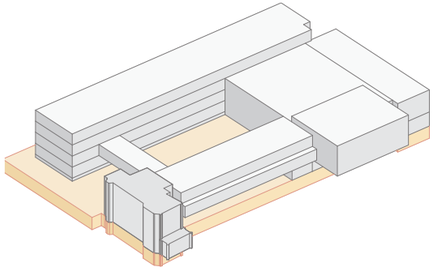
Extra verdieping burgerzaal : tot 640 m²



Extra verdieping bestuursvleugel : 570 m²

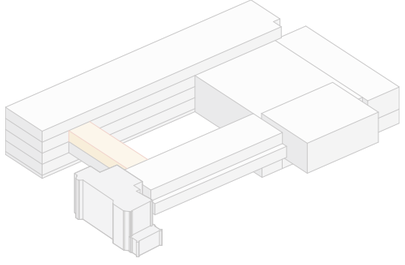


Overkappen binnenplein : 950 m²

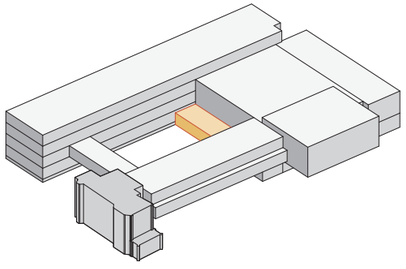


Uitbreiding in de kelder : tot 5295 m²

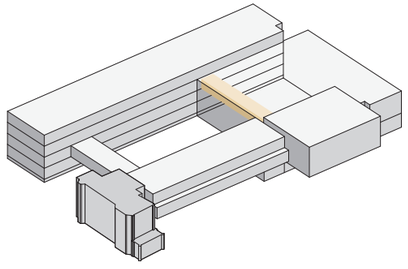
Logistieke uitbreidingen



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

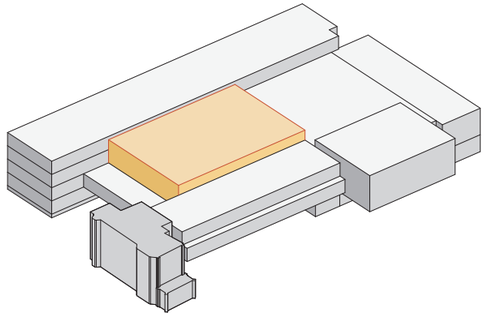
UITBREIDINGEN IN BEELD

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:

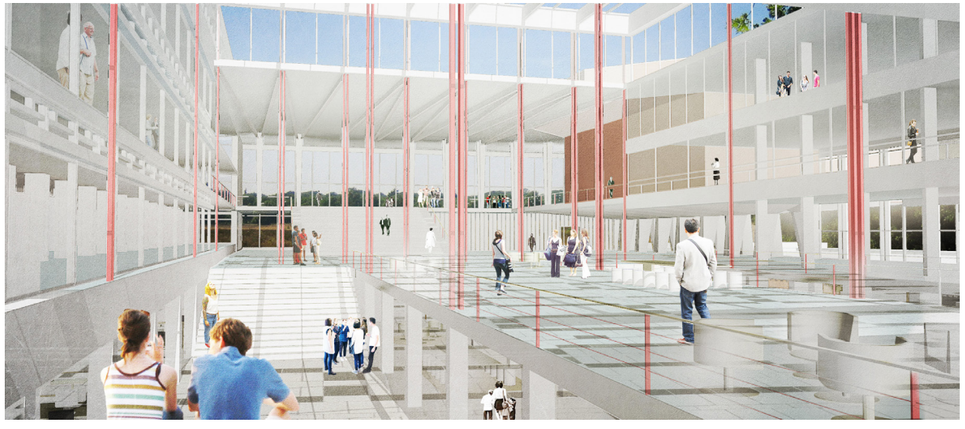
- De ruimte die wordt gecreëerd is alleen geschikt voor publieksfuncties en ontvangstgebied.

Bouwkundige haalbaarheid:

+ Bouwkundig is deze uitbreiding haalbaar en klimaattechnisch zelfs wenselijk

Stedenbouwkundige inpassing:

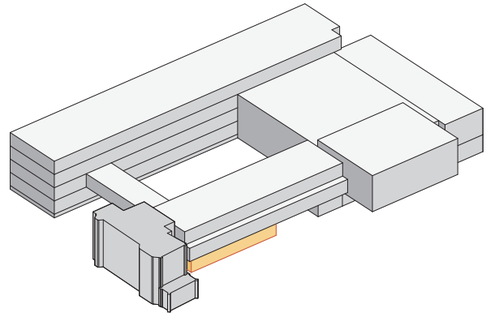
± De impact op de omgeving is visueel beperkt. Wel heeft het dichtzetten van het binnenplein grote impact op de doorwaadbaarheid van het gebied.



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:

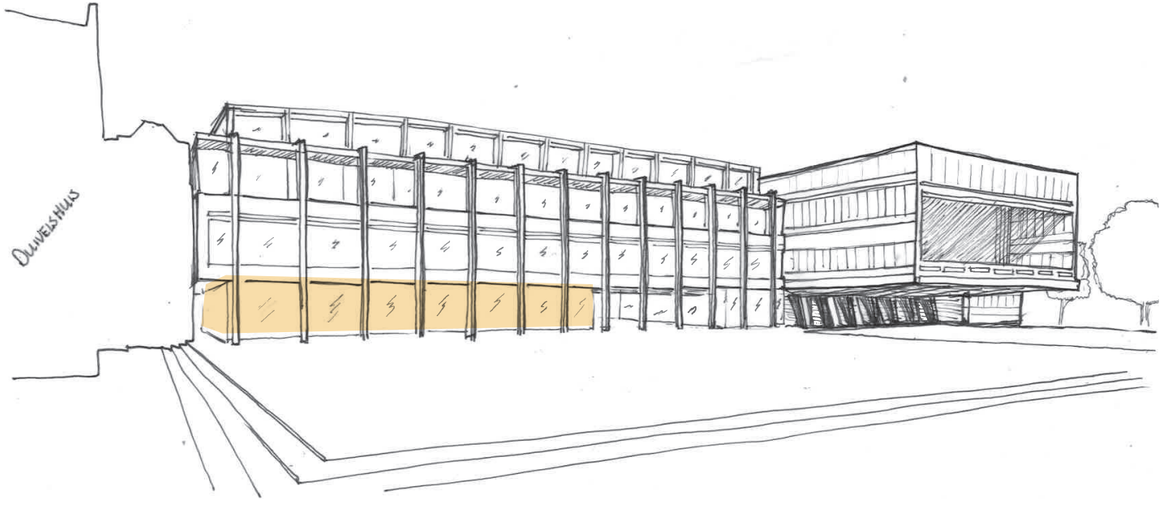
- De ruimte die wordt gecreëerd is moeilijk te programmeren

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

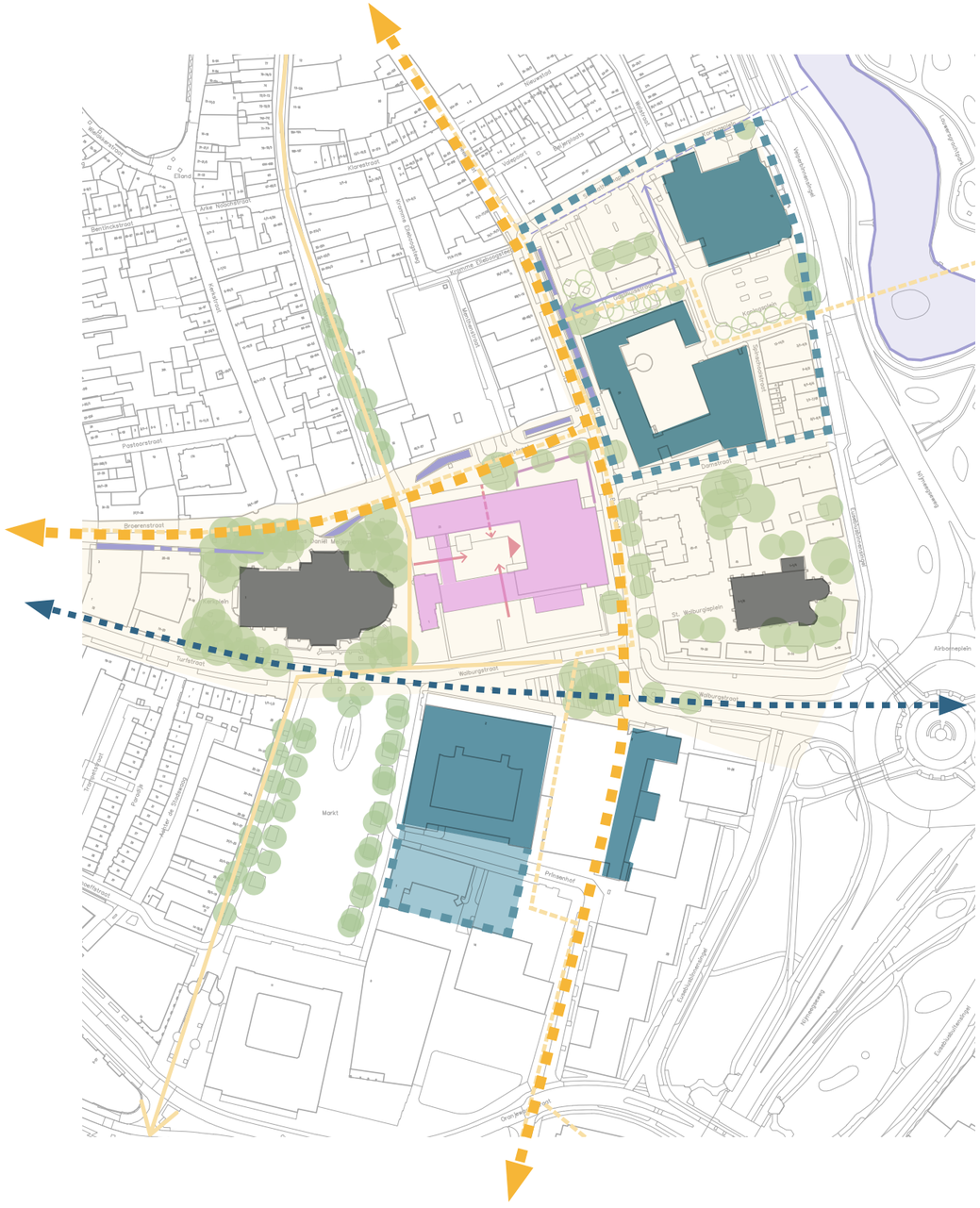
STEDENBOUWKUNDIGE SITUATIE



Formele voorzijde van het stadhuis - iconisch aanzicht



Anonieme achterzijde van het stadhuis



Ontwikkelingen:

Stadstheater

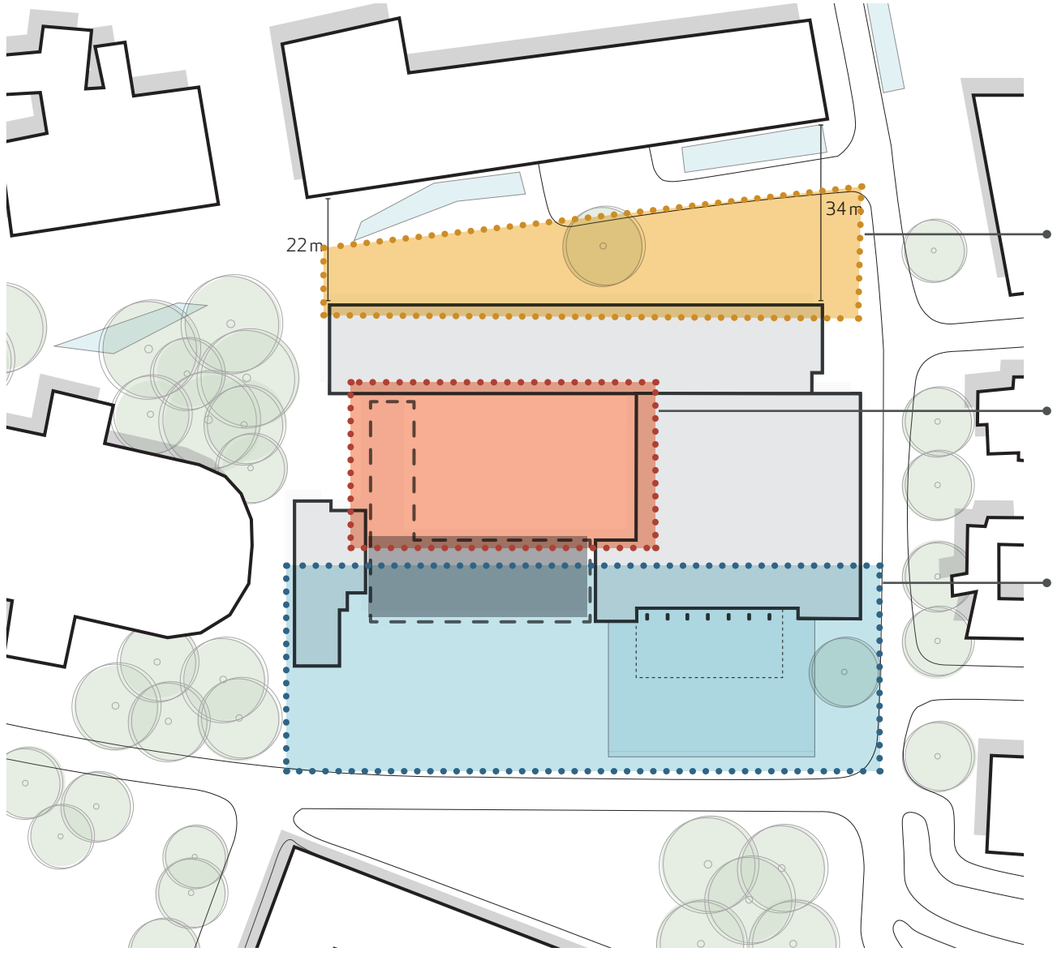
Stadsoase

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

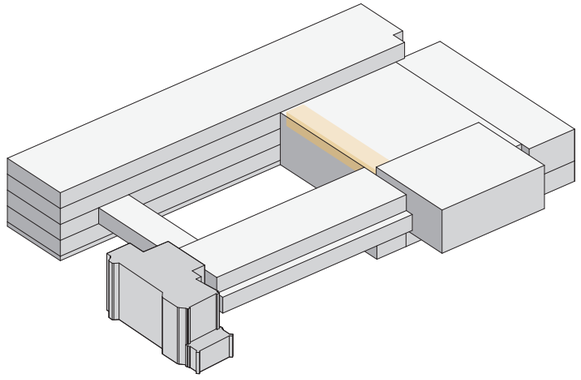
INPASSINGSSTUDIE

STADHUIS ARNHEM | HUISVESTING GEMEENTELIJKE ORGANISATIE

STRATEGIE INPASSINGSSTUDIE

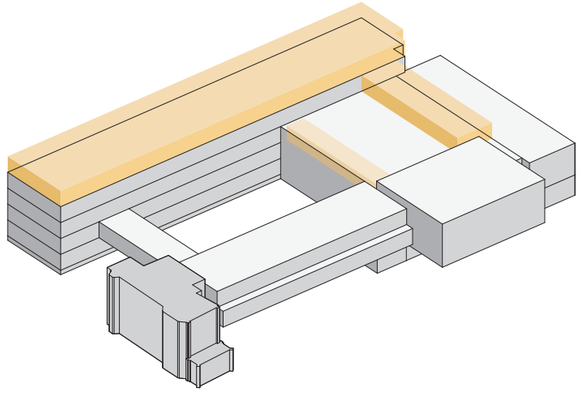
Basis — *Uitdagend*

Optimaliseren huidig gebouw

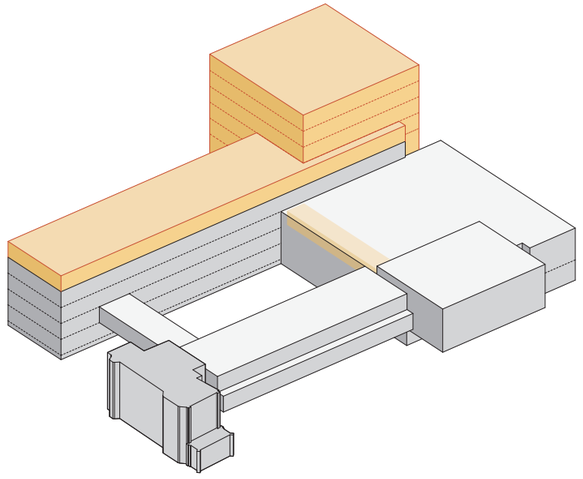


Scenario 1: optimalisatie

Uitbreiding van het stadhuis

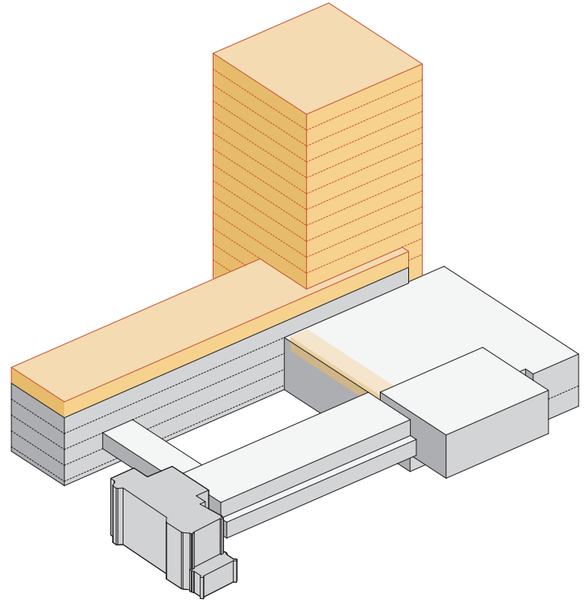


Scenario 2: optoppen



Scenario 3: toevoegen

Realisatie volledig PvE

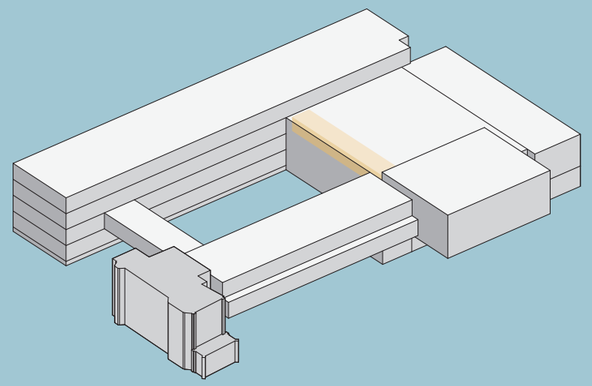


Scenario 4: nieuw ensemble

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

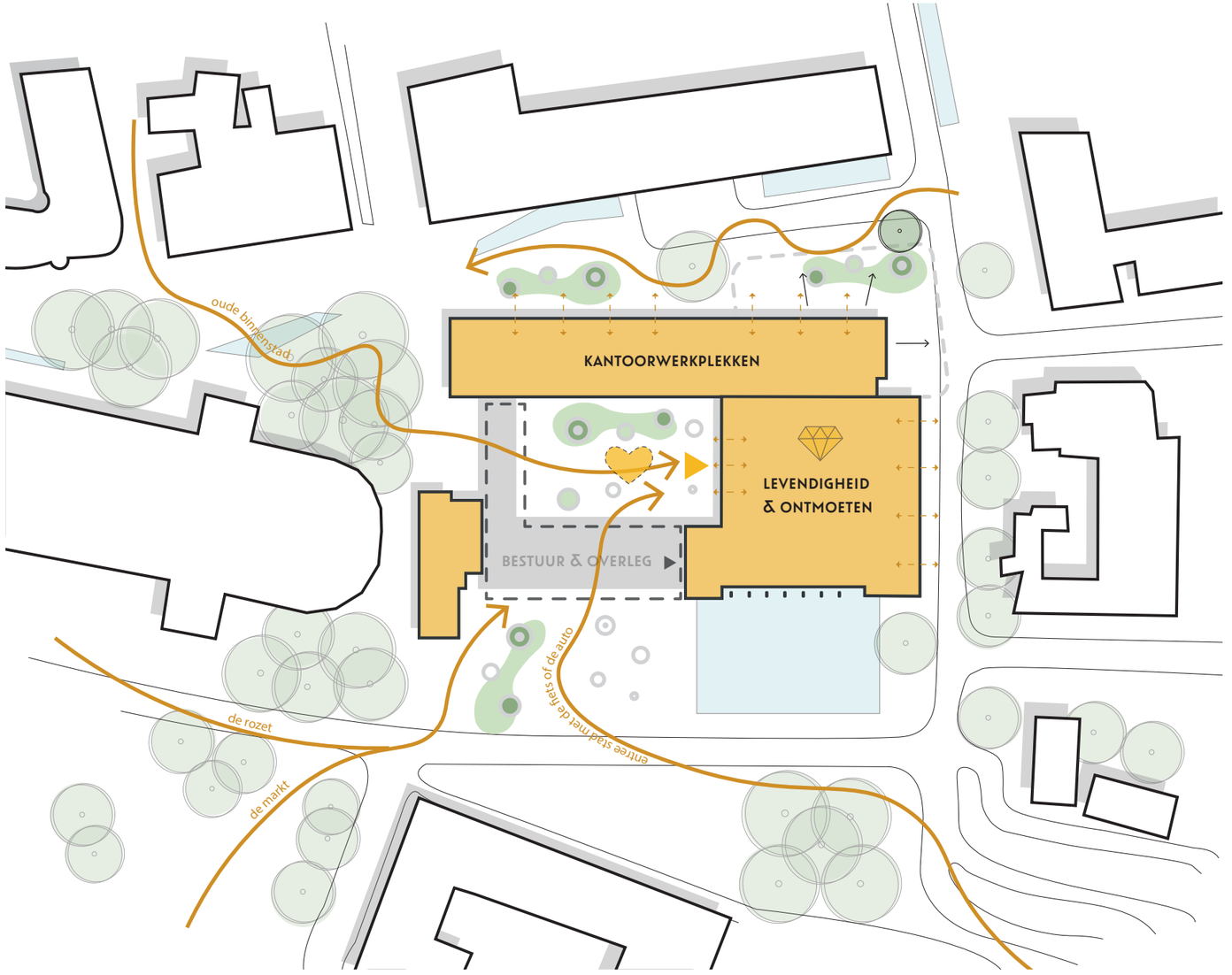
1. Entree verplaatsen naar een centrale locatie

2. Parkeerterrein bovengronds verwijderen

3. Vergroenen van de buitenruimte

4. Activeren van de Burgerzaal

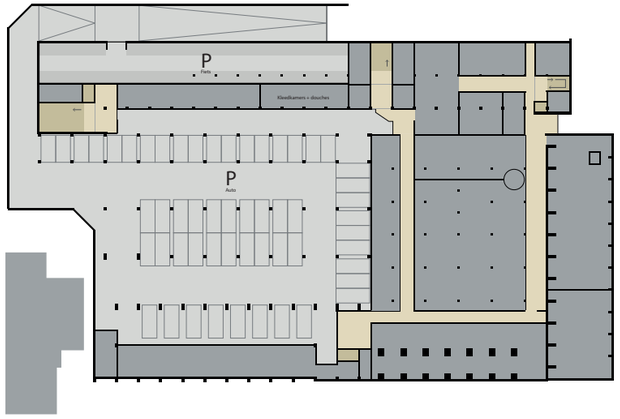
5. Meer werkplekken voor medewerkers



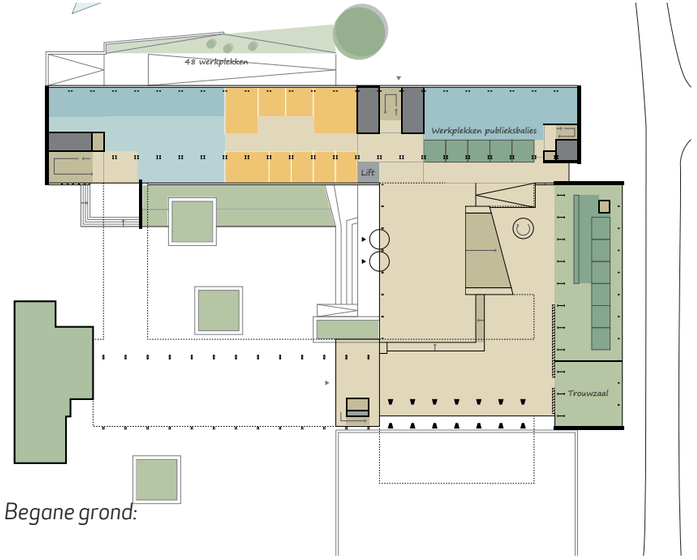
"Van monumentale leegte naar bruisend hart van het gebouw "

SCENARIO 1 | OPTIMALISEREN HUIDIG GEBOUW

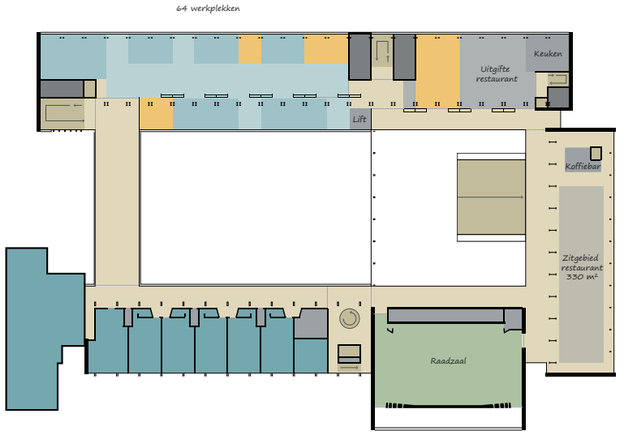
OVERZICHT



-1. Kelderverdieping:



0. Begane grond:



1. Eerste verdieping:

Scenario 1:

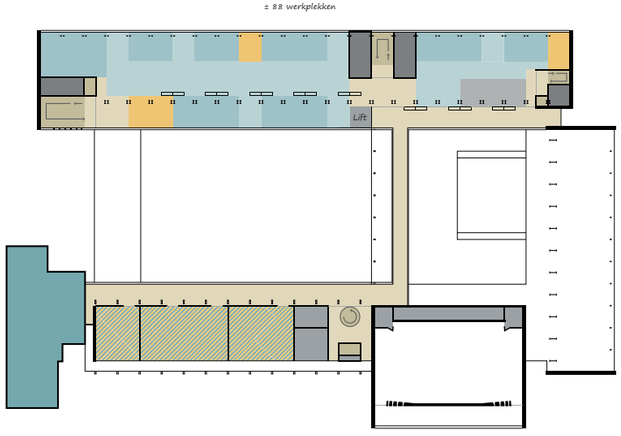
- Publieksfuncties naar de burgerzaal
- Bedrijfsrestaurant op de eerste verdieping
- Een tuin maken op het binnenplein en vergroenen rondom het gebouw
- Nieuwe verbinding op de tweede verdieping (loopbrug)
- Uitbreiding fietsparkeren in de kelder

Inpassing PVE :

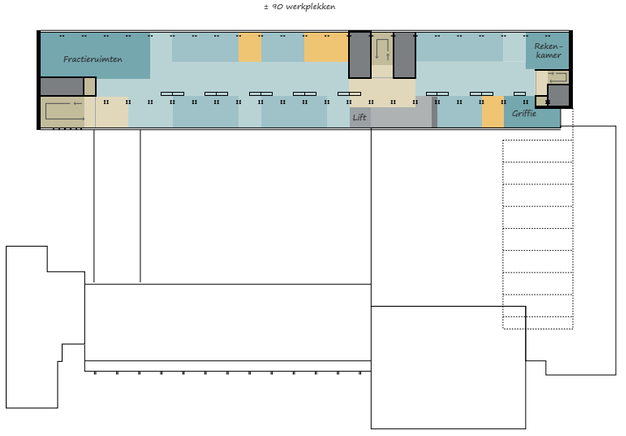
45% van het PVE ***5.540 m²/ 12.400 m² FNO***

Inpassing werkplekken:

31% van de organisatie



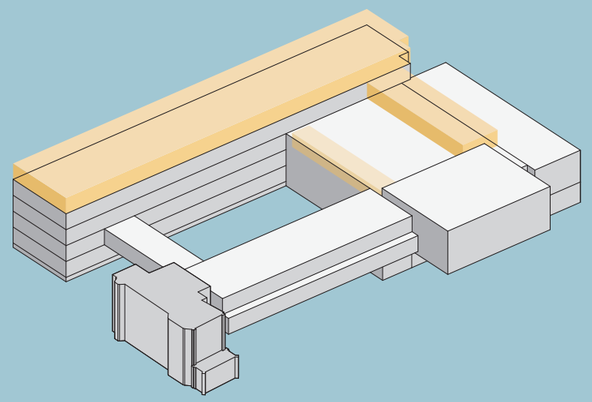
2. Tweede verdieping



3. Derde verdieping

SCENARIO 2

UITBREIDEN VAN HET GEBOUW : OPTOPPEN

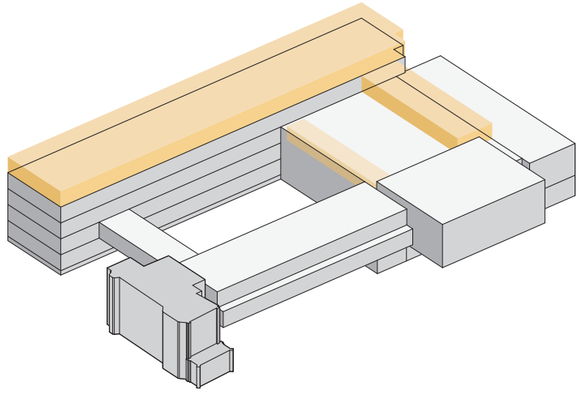


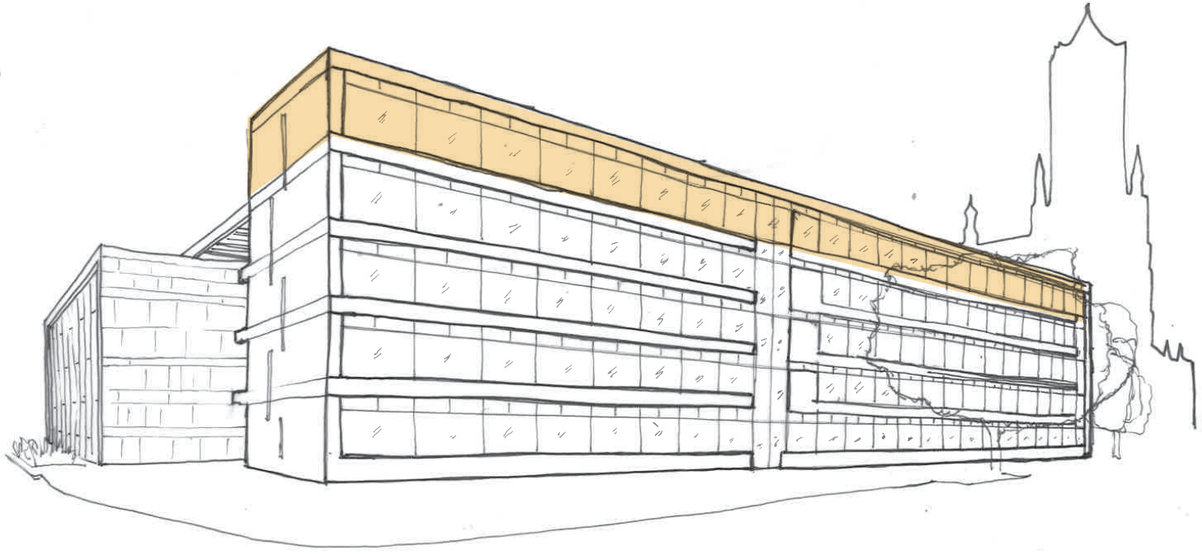
- **Uitbreiden van bestaande bouwdelen**
  - Uitbreiding van de noordvleugel met extra verdieping
  - Uitbreiding op de publiekshal

  (+ aanpassingen scenario 1)

SCENARIO 2 | UITBREIDEN VAN HET GEBOUW

OVERZICHT





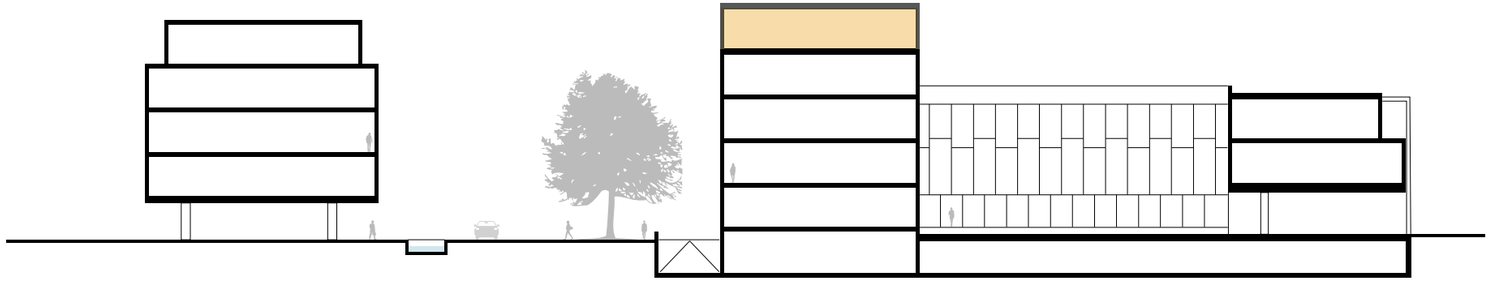
één extra verdieping op de noordvleugel is stedenbouwkundig en constructief mogelijk

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 :

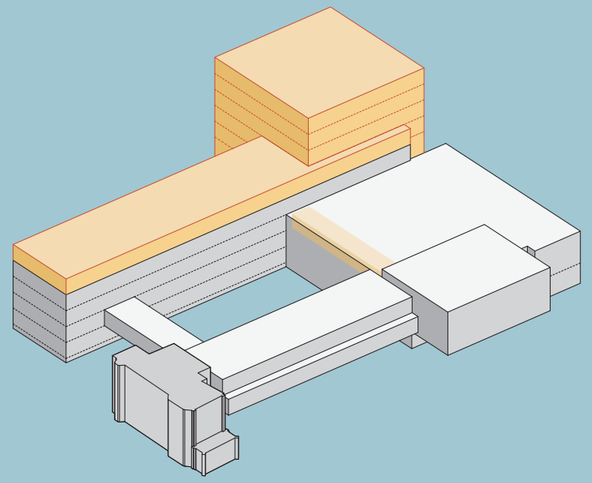
52% van het PVE — ***6.405 m²/ 12.400 m² FNO***

Inpassing werkplekken:

43% van de organisatie

SCENARIO 3

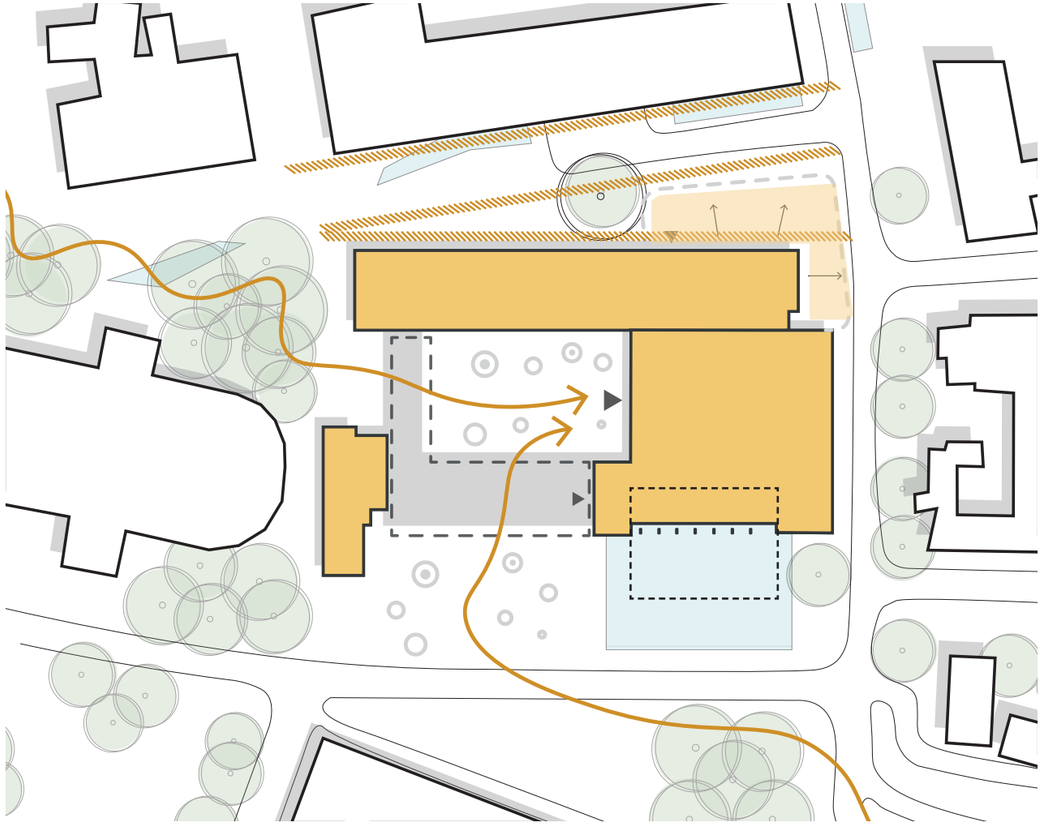
UITBREIDEN VAN HET GEBOUW : TOEVOEGEN



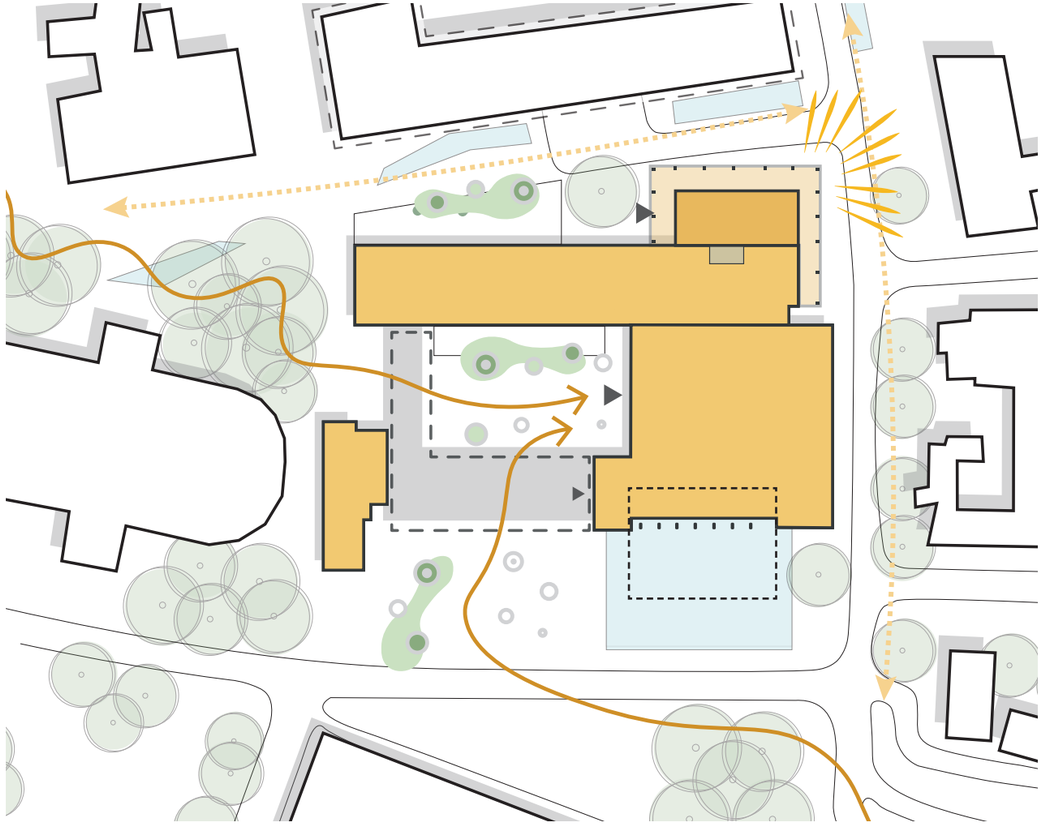
- **Uitbreiden d.m.v. toegevoegd volume**
  Stedenbouwkundige inpassing aan de noordzijde
  Uitbreiding t.b.v. het werkgebied
  (+ aanpassingen scenario 1 & 2)

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.



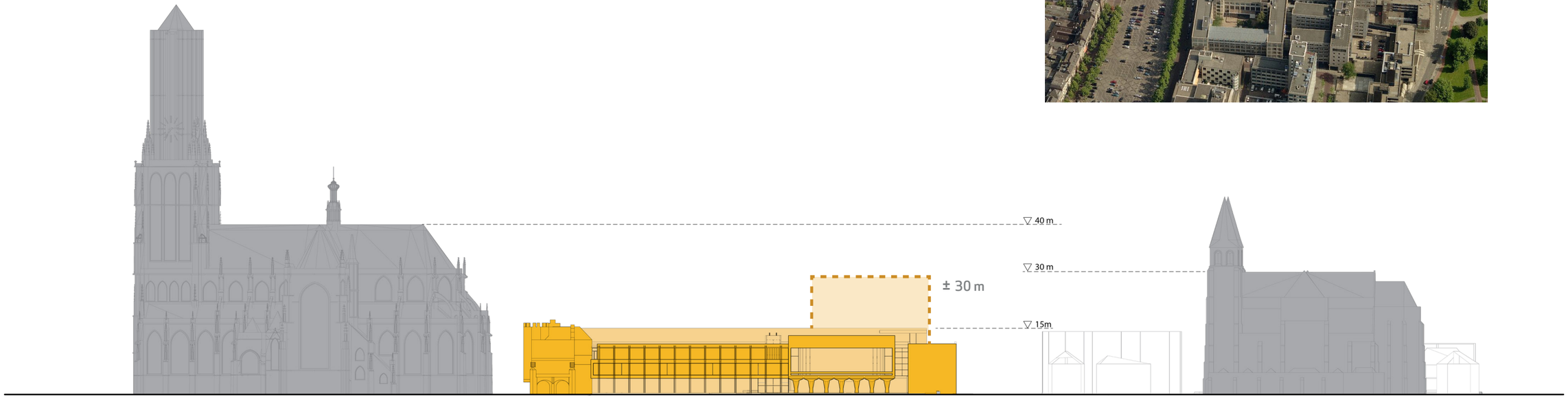
Het nieuwe volume geeft het stadhuis een 'gezicht' aan de noordzijde en door hier ook een toegang te maken wordt er een functie gegeven aan deze zijde van het gebouw.

SCENARIO 3 | TOEVOEGING

STEDENBOUWKUNDIG HOOGTEPROFIEL

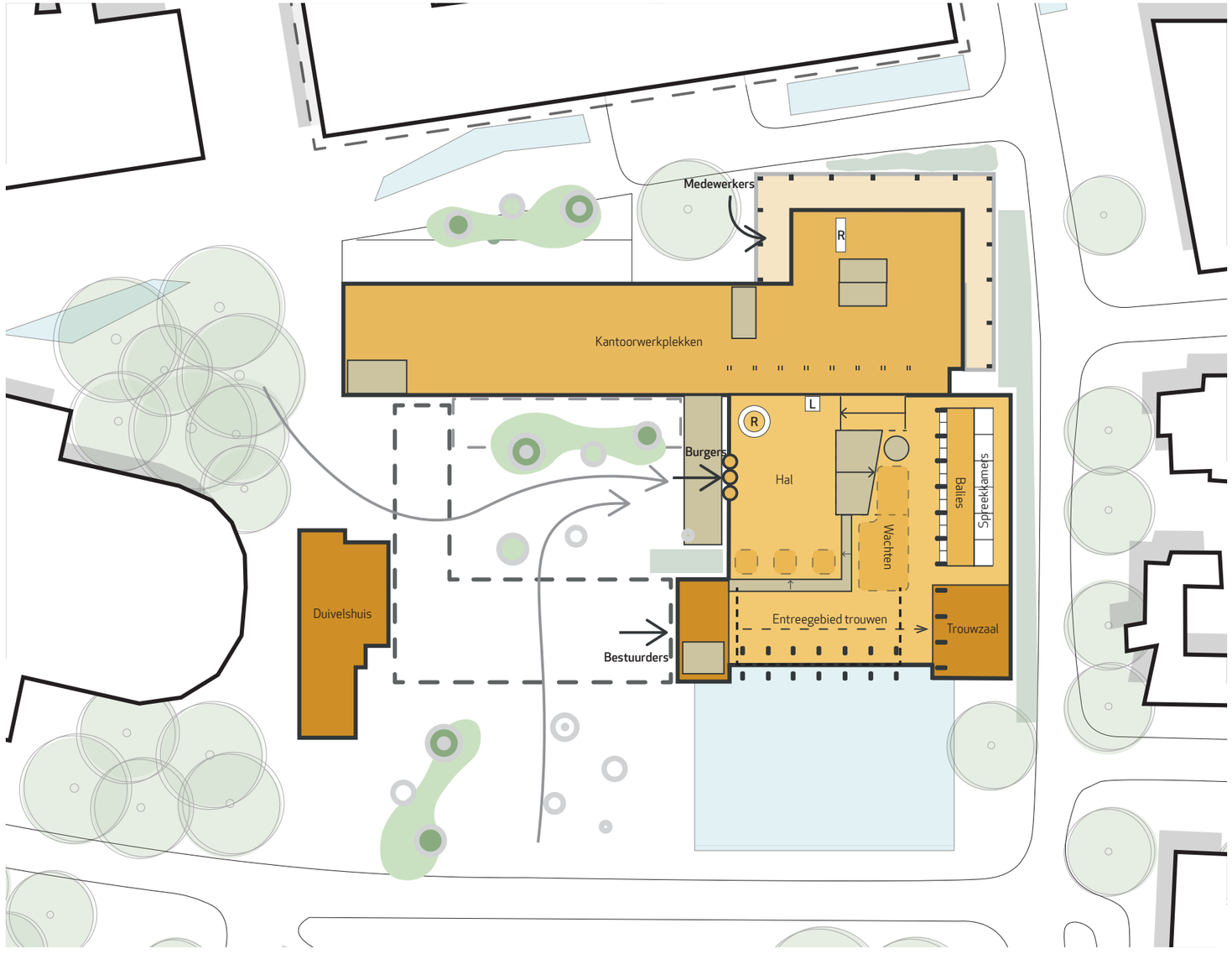
Het stadhuis neemt in hoogte een bescheiden positie in tussen de twee monumentale kerken. Het uitgangspunt van de uitbreiding is dat deze ondergeschikt blijft aan de kerken, maar wel zichtbaar mag zijn vanaf de Walburgstraat





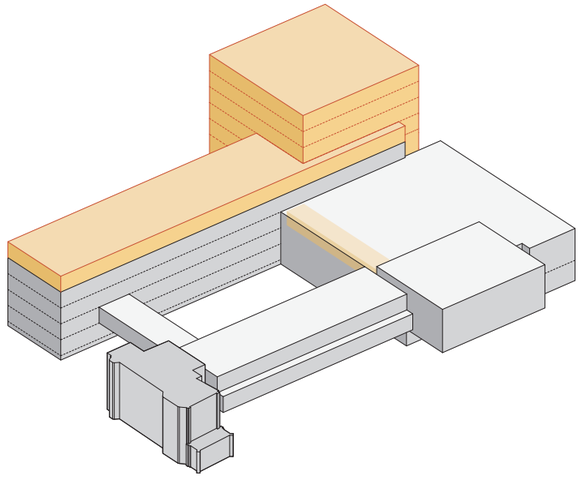
SCENARIO 3 | TOEVOEGING

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***

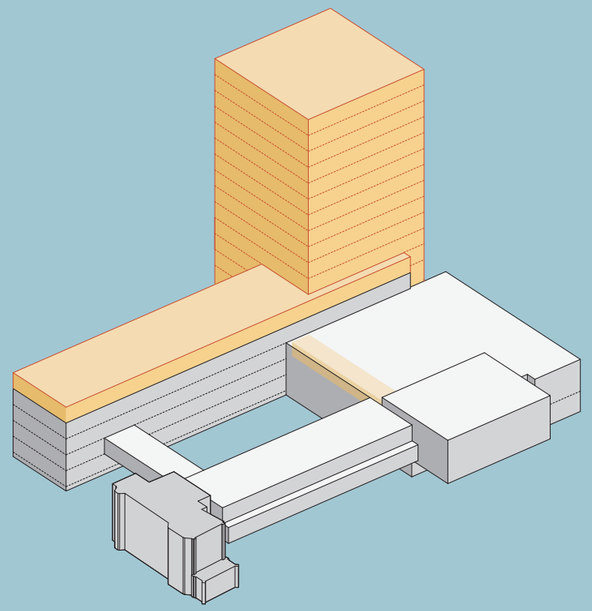
Inpassing werkplekken:

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

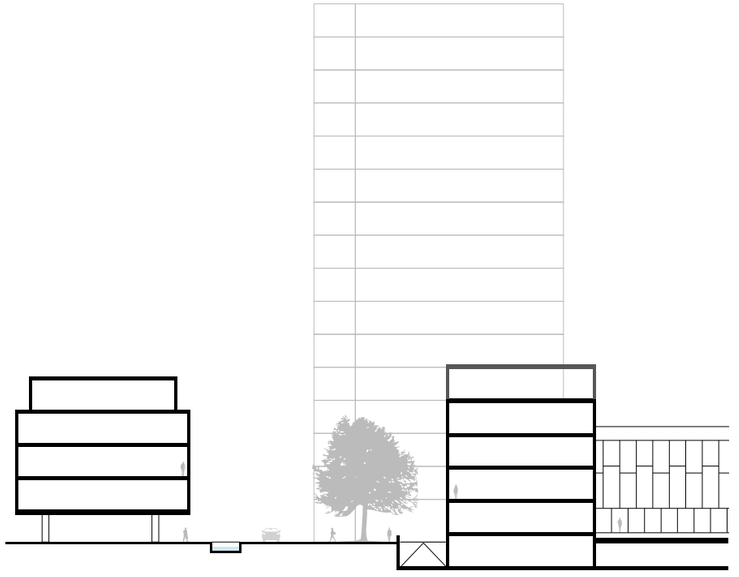
  (+ aanpassingen scenario 1)

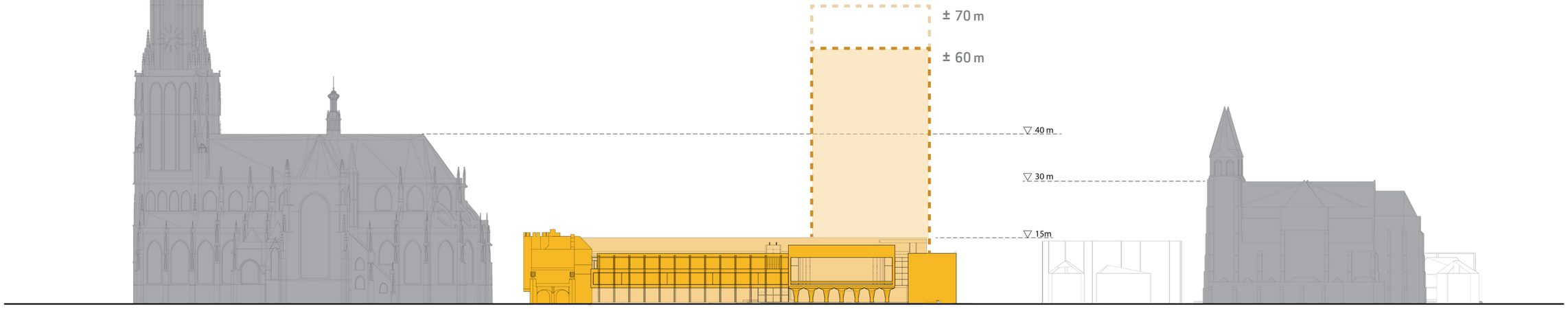
SCENARIO 4 | NIEUW ENSEMBLE

STEDENBOUWKUNDIG HOOGTEPROFIEL

Toelichting

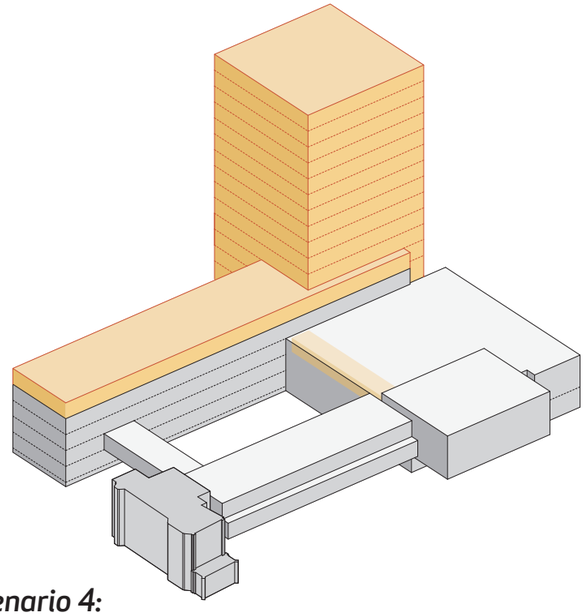
Het stadhuis uitbreiden met een hoge toren verstoort het hoogteprofiel van de binnenstad. Het stadhuis krijgt hier eenzelfde opbouw als de naastgelegen kerken; een langgerekt laag gedeelte en een toren.





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.

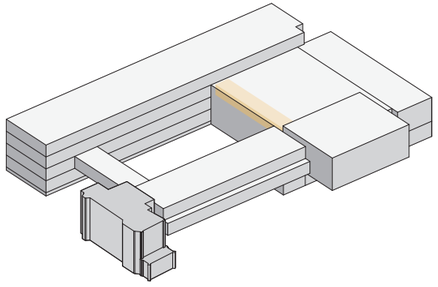
STADHUIS ARNHEM | HUISVESTING GEMEENTELIJKE ORGANISATIE

STRATEGIE INPASSINGSSTUDIE

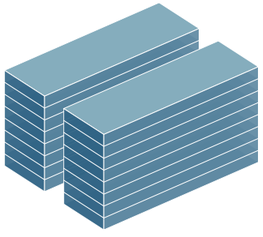
Basis — *Uitdagend*

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

Scenario 1: optimalisatie



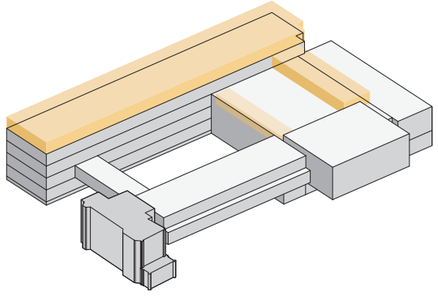
CA. 45%



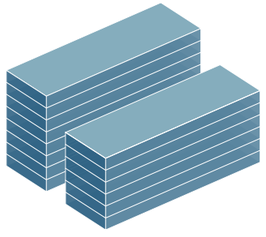
Resterende opgave: ***12.400 m² BVO***

+ parkeren auto en fiets

Scenario 2: optoppen



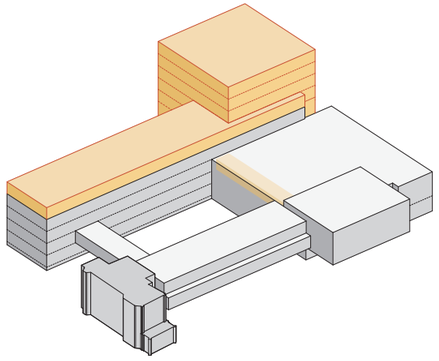
CA. 52%



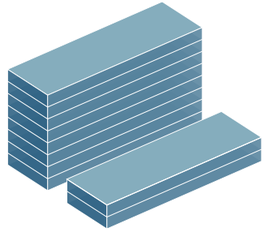
Resterende opgave: ***10.800 m² BVO***

+ parkeren auto en fiets

Scenario 3: toevoegen



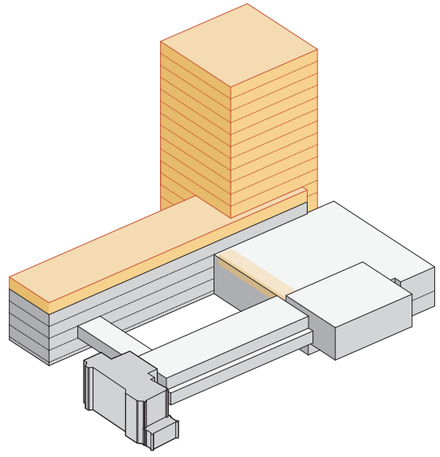
CA. 66%



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

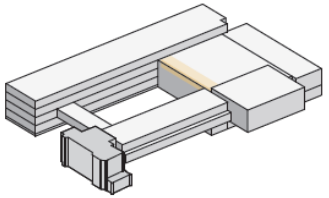
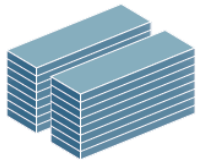
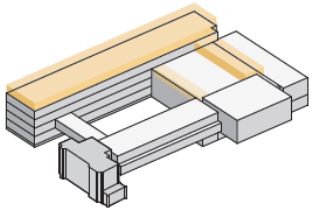
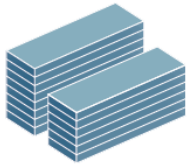
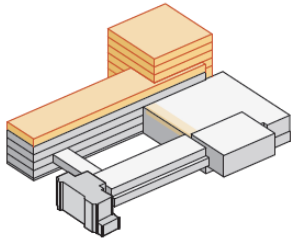
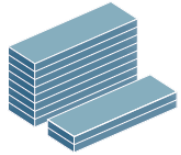
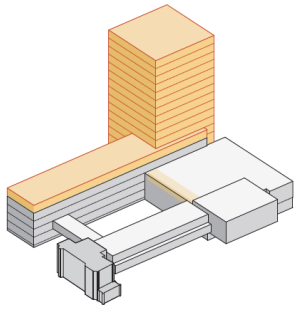
- Asbest; er is een verkennende asbestinventarisatie van het Stadhuis beschikbaar. Een destructief onderzoek zal gedaan moeten worden om meer zicht op te krijgen op asbesthoudend materiaal in het Stadhuis. Gedurende de renovatie en/ of sloop blijft dit een risico.

- 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

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.

  Aanvulling: De kosten van voorbereidende studies voor 2023 bedraagt €110.000

- 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.

MEMO

Datum : 26 maart 2025
Aan : Leden van de gemeenteraad
Van : Maurits van de Geijn
Betreft : Huisvestingslasten verschillende scenario's

Aanleiding

In de raadsbehandeling van 12 maart is er gevraagd om de hoogte van het huidig financieel kader te delen met de raad. Hieronder de huidige huisvestingslasten en het verschil in exploitatie. Gelet op de fase waarin het project zich nu bevindt en de aannames die daarin zijn gedaan, zijn onderstaande ramingen indicatief van aard. Onzekerheden ten aanzien van bouwkosten- en marktonwikkelingen worden vanuit het project gemonitord, maar hebben gezien aard en omvang mogelijk een groot effect op het vervolg. Het geprognosticeerde resultaat geeft daarmee een indicatie dat de totale exploitatielasten van de nieuwe huisvesting binnen het huidige beschikbare kader voor huisvesting gerealiseerd kan worden.

Investering verbouwing Stadhuis	Investering
Scenario 1	69.000.000
Scenario 2	82.000.000
Scenario 3	106.000.000
Scenario 4	131.000.000

Totale exploitatielasten nieuwe huisvesting	2029	2030	2031	2032	2033
Scenario 1	9.400.000	9.500.000	9.500.000	9.600.000	9.650.000
Scenario 2	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.100.000	10.100.000
Scenario 3	10.600.000	10.600.000	10.600.000	10.600.000	10.600.000
Scenario 4	9.700.000	9.700.000	9.700.000	9.600.000	9.600.000

Huidig financieel kader	10.600.000	10.680.000	10.780.000	10.880.000	10.980.000

Scenario passend binnen kader	2029	2030	2031	2032	2033
Scenario 1	1.200.000	1.180.000	1.280.000	1.280.000	1.330.000
Scenario 2	600.000	680.000	780.000	780.000	880.000
Scenario 3	-	80.000	180.000	280.000	380.000
Scenario 4	900.000	980.000	1.080.000	1.280.000	1.380.000

GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Gespreksnotitie ‘Scenario’s Stadhuis’

Fasering

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

Eerdere besprekingen

- Informatieve bespreking - Politieke Avond 12 maart 2025

Aanwezig

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

Verder aanwezig: Van de Geijn (wethouder) Hingstman (bestuursadviseur)

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 afgerond tijdens de Politieke Avond van 12 maart. Vandaag staat het debat met de portefeuillehouder op de agenda in twee termijnen. De portefeuillehouder start met een introductie. De bespreking eindigt in verband met de tijd in de eerste termijn van de portefeuillehouder.

Toezeggingen

Conclusie

De voorzitter concludeert dat de bespreking van de gespreksnotitie nog niet is afgerond. De gespreksnotitie zal worden doorgeleid door een vervolg, waarbij de eerste termijn van de portefeuillehouder zal worden hervat.

De raadsadviseur,

M. Piscaer

De voorzitter,

L. Manders