Bundel van de Commissie Algemene Zaken en Middelen van 8 maart 2021

1 Opening door de voorzitter

2 Vragenuurtje

3 Schriftelijke spreektijd voor het publiek (aanmelden via griffie@kerkrade.nl)

4 Vaststelling van de agenda

- agenda commissie AZM 8 maart 2021
- 03 maart overzicht portefeuillehouders.pdf

5 Vaststelling van de verslag van de commissievergadering AZM van 1 februari 2021

- 02 Verslag cie AZM 1 februari 2021.docx

6 Ontwerpbesluit ondertiteling en verslaglegging raads- en commissievergaderingen

- Behandelbrief ondertiteling en verslaglegging 1822021.docx
- ontwerpbesluit ondertiteling en verslaglegging.docx
- 21Tl015 Nota van toelichting ondertiteling en verslaglegging.docx
- Transcript - gecorrigeerd - raadsvergadering 25 september 2019.pdf
- Transcript - ongecorrigeerd - commissie AZM van 1 februari 2021.pdf

7 Ontwerpbesluit actualisatie werkgeverschap gemeenteraad

- Behandelbrief Actualisatie werkgeverschap gemeenteraad.docx
- ontwerpbesluit Actualisatie werkgeverschap gemeenteraad.docx
- Nota van Toelichting Actualisatie werkgeverschap gemeenteraad.docx
- Bijlage 1 VNG_Ledenbrief_Werkgeverschap griffie_ 5 juli 2011.pdf
- Bijlage 2 Handreiking De griffier en de werkgeverscommissie.pdf
- Bijlage 3 Profielschets lid werkgeverscommissie.pdf

8 Ontwerpbesluit Corona boekhouding

- Behandelbrief coronaboekhouding.docx
- 21it00322 Coronaboekhouding 2020 en rijkscompensaties aanbiedingsbrief.pdf
- 21rb014 Coronaboekhouding 2020 en rijkscompensaties ontwerpbesluit.pdf
- 21tl016 nota van toelichting met bijlagen.pdf
- Uitleg term KASSA.docx
- Evenementen specificatie besteding 2020 versie 9-3-21.pdf
- Wijzigingen in stukken voor de raadsvergadering.pdf

9 Ingekomen stukken en mededelingen

- Ingekomen stukken AZM 8 maart 2021.docx

9.1 Informatiebrief d.d. 25 januari 2021 van burgemeester Dassen-Housen inzake signalen van mogelijke onrust in Kerkrade n.a.v. oproep tot rellen.

De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

- informatiebrief - Signalen van mogelijke onrust in Kerkrade n.a.v. oproep tot rellen.pdf

9.2 Informatiebrief d.d. 25 januari 2021 van burgemeester Dassen-Housen (21u0004259) inzake update m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan – nr. 2 van 2021.

De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

- 2021-01-25 informatiebrief corona.pdf

9.3 Ledenbrief d.d. 22 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (20i0003194) inzake coronacrisis. (nr. 23)

De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

- 21i0003194 VNG nieuwsledenbrief coronacrisis nr. 23.pdf

9.4 Informatiebrief d.d. 25 januari 2021 van wethouder Bejas (21u0004267) inzake periodieke terugkoppeling Roda JC (actielijst commissie AZM)

De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

Informatiebrief raad inzake Roda JC januari 2021.pdf

9.5 Informatiebrief d.d. 26 januari 2021 van wethouder Bejas (21u0004301) inzake Algemene uitkering – decembercirculaire 2020

De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

21u0004301 Decembercirculaire 2020 brief.pdf

9.6 Informatiebrief d.d. 26 januari 2021 van burgemeester Dassen-Housen inzake avondklokrellen – terugblik.

De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

informatiebrief avondklokrellen - Terugblik op afgelopen avond en nacht.pdf

9.7 Ledenbrief d.d. 26 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0003363) inzake coronacrisis. Nr. 24.

De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

21i0003363 VNG nieuwsledenbreif coronacrisis nr 24.pdf

9.8 Ledenbrief d.d. 29 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0003645) inzake bekendmaking ontbreken tegenkandidaten voor VNG-bestuur en –commissies.

De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

21i0003645 VNG ledenbreif inzake bekendmaking ontbreken tegenkandidaten voor VNG-bestuur en -commissies.pdf

9.9 Ledenbrief d.d. 29 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0003664) inzake Omnichannelstrategie en wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

21i0003664 VNG ledenbrief inzake Omnichannelstrategie en wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.pdf

21EB000648 bijlage bij VNG ledenbrief inzake Omnichannelstrategie en wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.pdf

21EB000649 bijlage bij Omnichannelstrategie en wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.pdf

21EB000650 bijlage bij Omnichannelstrategie en wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.pdf

9.10 Informatiebrief d.d. 2 februari 2021 van burgemeester Dassen-Housen (21u0006363) inzake update m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 3 van 2021

De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 3 van 2021.pdf

9.11 Ledenbrief d.d. 3 februari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0004896) inzake start consultatie herijking gemeentefonds

De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

21i0004896 VNG ledenbrief inzake start consultatie herijking gemeentefonds.pdf

9.12 Ledenbrief d.d. 3 februari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0004900) inzake afleggen ondersteuningsverklaringen verkiezingen.

De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

21i0004900 VNG ledenbrief inzake afleggen ondersteuningsverklaringen verkiezingen.pdf

9.13 Informatiebrief d.d. 9 februari 2021 van burgemeester Dassen-Housen (21u0006457) inzake update m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 4 van 2021.

De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 4 van 2021.pdf

9.14 Informatiebrief d.d. 17 februari 2021 van burgemeester Dassen-Housen (21u0009573) inzake update m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan – nr. 5 van 2021.

De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 5 van 2021.pdf

9.15 Schrijven d.d. 16 februari 2021 van BsGW (21i0005696) inzake animatie ‘WOZ en proceskosten’.

De commissie wordt voorgesteld het schrijven voor kennisgeving aan te nemen.

BsGW Brief Raadsleden - animatie WOZ en proceskosten 21i0005696.pdf

9.16 Informatiebrief d.d. 22 februari 2021 van wethouder Schneider inzake voortgang en tussentijdse Verantwoording Euregionalisering Kerkrade.

De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

Informatiebrief voortgang en tussentijdse verantwoording Euregionalisering Kerkrade 2021-02-22 21u0009662.pdf

9.17 Nieuwsledenbrief nr. 25 d.d. 17 februari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0005750) inzake coronacrisis.

De commissie wordt voorgesteld de nieuwsledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

21i0005750 Nieuwsledenbrief corona nr. 25.pdf

9.18 8e Raadsinformatiebrief Corona d.d. 19 februari 2021 van het college (21u0009657).

De commissie wordt voorgesteld de raadsinformatiebrief voor kennisgeving aan te nemen en door te leiden naar de ingekomen stukken van de raad van 24 maart 2021.

2021-02-19 21u0009657 8e raadsinformatiebrief corona nieuwe structuur.pdf

10 Lijst van toezeggingen

Toezeggingen AZM maart.pdf

11 Rondvraag

12 Sluiting

03 Verslag cie AZM 8 maart 2021.docx

Afhandeling diverse onderwerpen AZM.pdf

Data delen.docx

Verzoek tot agendering data.docx

Raadsgriffie

Aan de leden van de raadscommissie
voor Algemene Zaken en Middelen

O P R O E P I N G S B R I E F

Bij dezen nodig ik u ingevolge artikel 8, eerste lid, van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raadscommissies uit tot het bijwonen van de openbare digitale commissievergadering van de raadscommissie voor Algemene Zaken en Middelen op **maandag 8 maart 2021** om 19.00 uur.

Kerkrade, 25 februari 2021

Namens de voorzitter van de raadscommissie voor Algemene Zaken en Middelen,

mr.drs. D.G.M.G. Franssen,
griffier.

AGENDA AZM

1. Opening door de voorzitter.
2. Vragenuurtje.
3. Schriftelijke spreektijd voor het publiek. (aanmelden via griffie@kerkrade.nl).
4. Vaststelling van de agenda.
5. Vaststelling van de verslag van de commissievergadering AZM van 1 februari 2021.
6. Ontwerpbesluit ondertiteling en verslaglegging raads- en commissievergaderingen.
7. Ontwerpbesluit actualisatie werkgeverschap gemeenteraad.
8. Ontwerpbesluit Corona boekhouding.
9. Ingekomen stukken en mededelingen.
10. Lijst van Toezeggingen.
11. Rondvraag.
12. Sluiting.

Het overzicht van portefeuillehouders, die op grond van artikel 15 Reglement van Orde voor de commissies worden uitgenodigd, is separaat aangeleverd

Raadsgriffie

Bezoekadres:
Markt 1
Ambtenaar
Griffie
Telefax

Alle
leden van de Raadscommissies en
leden van het college B&W

Zaaknummer

Uw brief van	**Uw kenmerk**	**Ons kenmerk**	**Datum**
			25 februari 2021

Onderwerp
Uitnodiging portefeuillehouders commissies maart 2021
Bijlage(n)
-0-

Onder verwijzing naar artikel 15 RvO–commissies worden de volgende personen uitgenodigd de vergaderingen bij te wonen:

Commissie AZM maandag 8 maart 2021 aanvang 19.00 uur

Ondertiteling en verslaglegging raads- en commissievergaderingen	--
Actualisatie werkgeverschap gemeenteraad	--
Corona-boekhouding	wethouder Bejas

Commissie B&S dinsdag 9 maart 2021 aanvang 19.00 uur

Verordening beslistermijn schuldhulpverlening	wethouder Wiermans
Corona gelden t.b.v. cultuur	wethouder Schlangen
Problematiek abonnementstarief Wmo irt schrijven VNG (beheersing kosten abonnementstarief 1e kwartaal 2021)	wethouder Jongen
Resultaat uitvoering Wet verplichte ggz in Kerkrade in 2020	wethouder Jongen en burgemeester Dassen-Housen

Commissie GEZ woensdag 10 maart 2021 aanvang 19.00 uur

Verordening stimuleringsregeling terrassenbeleid	wethouder Wiermans
Stand van zaken nazorg steenkoolwinning	wethouder Schneider

Raadsgriffie

<u>concept</u> VERSLAG DIGITALE
RAADSCOMMISSIE ALGEMENE ZAKEN EN MIDDELEN
1 februari 2021

Aanwezige raadsleden cie. AZM:
dhr. J. Roland (voorzitter)
dhr. P.H.M. Boumans (CDA)
mw. E.C.C.J. Bremen-Munsters (Lokaal Alternatief)
dhr. A.M.J. Geers (Burgerbelangen)
dhr. S.H.G. Gorissen (PvdA)
dhr. W.J. Heijltjes (Burgerbelangen)
dhr. H.J.G.M. Jacobs (Ons Kerkrade)
mevr. M.A.K.J. Laumann (SP)
dhr. J. Rozema (Ons Kerkrade)
mw. C. Wevers (SP)

Aanwezige niet-raadsleden cie. AZM:
dhr. J. Appels (SP)
mw. A.M.J.N. Fisher-Otten (Ouderenpartij)
dhr. J.C.L. Franssen (PvdA)
dhr. G.M.A. Haas (PvdA)
dhr. J.L.P. Hanssen (Burgerbelangen)
dhr. P.P.J. Hölsgens (CDA)
dhr. J.P.J. Noël (Lokaal Alternatief)
dhr. T.J. Moonen (Ons Kerkrade)
dhr. A.J.H. Pasmans (Burgerbelangen)
mw. M.A.A. Puts (Burgerbelangen)
dhr. J.P.J. Ritterbeeks (Burgerbelangen)
dhr. R.F.C. Scheeren (VVD)
dhr. M.M.K. Struver (Ons Kerkrade)

Verder aanwezig:
mevr. P. Dassen (burgemeester)
dhr. T. Weijers (wethouder)
dhr. D. Schneider (wethouder)
dhr. M. de Waal (hoofd Financiën)
dhr. R. Stijns (gemeentesecretaris)
dhr. M. Andriolo (hoofd OOV)
Mevr. D. Hendrix (beleidsmedewerker OOV)
Dhr. K. Heijens (beleidsmedewerker OOV)
Dhr. D.G.M.G. Franssen (griffier)

Afwezig:
dhr. W.H.H. de Groot (VVD)
dhr. J.A. Piefer (SP)

1. <u>Opening door de voorzitter</u>
De <u>voorzitter</u> opent de vergadering om 19.00 uur. Afgemeld is dhr. de Groot en dhr. Piefer wordt vervangen door mevr. Laumann.

2. <u>Vragenuurtje</u>
Er zijn geen vragen.

3. <u>Spreektijd voor het publiek</u>
Er is geen aanmelding voor de spreektijd voor publiek.

4. <u>Vaststelling van de agenda</u>
De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

5. <u>Vaststelling van het verslag van de commissie AZM van 11 januari 2021 en van het verslag van de gezamenlijke commissievergadering AZM, B&S en GEZ van 19 januari 2021</u>
De verslagen worden ongewijzigd vastgesteld.

6. <u>Ontwerpbesluit inzake Takendiscussie Parkstad Limburg</u>
Naar de raad: Ja, als bespreekstuk met een gewijzigd ontwerpbesluit. Aan de zienswijze van de gemeenteraad worden twee punten toegevoegd; aandacht voor Vie en het nationaal programma en het verzoek om in het vervolg aandacht te hebben voor de formulering van de besluiten in begrijpelijke taal.

Algemeen: **Fractie**	**Standpunt**
Ons Kerkrade	Burgemeester gaf aan dat we nu moeten doorpakken. Daar heeft Ons Kerkrade een flinke discussie over gehad in de fractie. Vindt het stuk wollig en ook hoe de hele samenwerking van Parkstad in elkaar zit. Wat is nu de concrete meerwaarde. Takendiscussie is al aantal keren aan de orde geweest. Is nog op zoek naar de meerwaarde, wat gaat er nu concreet veranderen. Zeker nu er ook meer geld bij moet.
SP	Sluit zich aan bij Ons Kerkrade. Is niet duidelijk wat de samenwerking concreet heeft opgeleverd. Vraagt om waakzaamheid dat de raad niet buitenspel wordt gezet bij gemeenschappelijke regeling omdat we beslissingsbevoegdheid deels afstaan. Vraagt ook om waakzaamheid om niet door te schieten in overleggen en samenwerking, kost een hoop geld. Waar blijven de concrete resultaten van de samenwerking? Daar wordt weinig over gezegd. Vraagt aandacht voor het taalgebruik in het ontwerpbesluit. Ook een leek moet na het lezen begrijpen wat er staat. Stelt voor om punt 2 aan te passen naar 'de extra bijdrage van de gemeente Kerkrade dient gebruikt te worden voor personeelskosten en niet voor andere zaken'. En bij punt 1 aangeven tussen wie overleg moet plaatsvinden en dat zittende besturen moeten instemmen. Althans zo is het ontwerpbesluit opgevat. Vraagt zich af of dat een hardvoorwaarde is en wat als ze het niet doen? Ambitie is het niveau halen van een gemiddelde stad in Nederland. Hoe ziet de gemiddelde stad dan uit? Daar moeten we het er eerst over hebben of we dat willen en hoe vertaald zich dit in het voorliggende stuk. Fijn dat er veel geld is uit de regiodeal en er een webinar is geweest maar er ligt nu een stuk voor dat onduidelijk is. Er is veel geld mee gemoeid en veel mensen aan het werk geholpen door zitting te nemen in commissies. Samenwerking is geen doel maar een middel. Wat willen we bereiken? Wat gaan we doen bijvoorbeeld op gebied van duurzaamheid? Moet duidelijk zijn wat de winst is voor de burgers van Kerkrade of voor Limburgers in Parkstad. Deelt enthousiasme portefeuillehouder maar moeten ons eerst samen verdiepen in doelen en cijfers en wil het samen met de raad verder bespreken.
CDA	Burgemeester heeft goed verwoord waarom er een nieuwe strategische agenda moet komen. Actualiseren van bestaande ambities. Ook de regiodeal schept die verplichting en veranderende maatschappelijke opgaven die op iedereen afkomen. Nieuwe strategische agenda vraagt ook om aanpassing organisatie structuur en aangepaste regeling maar helaas ook een begrotingswijziging. Iedereen kan positief zijn over Bestuurscommissie duurzaamheid gezien de opgaven in de komende jaren. Is niet helemaal duidelijk wat er gedaan wordt met grensoverschrijdende samenwerking en wat consequenties zijn om het onder te brengen bij het dagelijks bestuur. Ook een nieuwe commissie Sociaal economische structuur versterking. Kerkrade kan en wil hierin voortrekkersrol vervullen maar in webinar en in deze stukken komt Vie niet naar voren. Vindt het jammer dat niet iemand uit Kerkrade de voortrekkersrol vervult als programmamanager sociaal economische zaken is. De Kerkraadse bijdrage in personele capaciteit zou net hier goed zijn.
VVD	Tijdens uitleg parkstad al veel gehoord. Is voorstander van regionale samenwerking. Er zijn typische onderwerpen genoemd om samen iets voor elkaar te krijgen zoals duurzaamheid en grensoverschrijdende samenwerking. Ligt een hele opgave in de sociaal economische structuur

	versterking zoals ook genoemd in Vie. Dat is onderbelicht in de stukken. Maar de ambitie voor brede welvaart en verbeteren leefbaarheid in de regio kunnen we niet alleen als Kerkrade. Dat vergt investering en overhevelen taken naar de regio. Vraag is wel hoe je dat doet. Extra middelen in mankracht, kan dat concreter? Als Parkstad slagkracht wil hebben is er een mandaat nodig voor beleid te ontwikkelen maar ook lobby voeren. Als er overal toestemming voor nodig is, hoe zorgen we dat Parkstad dan dat mandaat krijgt. Is in de bestuurscommissie voldoende borging rondom besluitvorming of is de aanvulling uit de zienswijze een extra verzekering. Is voorstander van de samenwerking want Kerkrade kan dit niet alleen.
Ouderenpartij Kerkrade	Al heel lang bezig met Parkstad maar wil ook niet van de grond komen. Nu met nieuwe mensen en commissies lukt dat hopelijk wel. Willen allemaal niet fuseren en hoeft ook niet van de minister als we maar samenwerken. Er wordt veel gezegd maar weinig geconcretiseerd, moet die concretisering nog gebeuren? Wat gaat er nu anders dan al die eerdere keren. Hoe gaan we de grensoverschrijdende samenwerking invullen, bijvoorbeeld zoals bij de brandweer? Gaat ook nog over nieuwe woningen bouwen, vooral voor senioren. Is het bestaande woningaanbod niet toch geschikter dan gedacht, met kleine ingrepen kunnen levensloopbestendige woningen gemaakt worden. Er is nogal wat te vragen naar aanleiding van het stuk, herkent het wollige maar er wordt ook nog aan gewerkt aan de verdere uitwerking. Samen kunnen we meer dan een. Samen de schouders er onder zetten en de raad kan het controleren en bijsturen.
Burgerbelangen	Hebben van Parkstad uitleg gekregen over de visie voor komende jaren en de takendiscussie. Ook is er een begrotingswijziging en van de toename van zes Fte neemt Heerlen er drie voor haar rekening. De bijdragen van de gemeenten verlopen via de verdeelsleutel echter door Heerlen wordt dan niet bijgedragen. Kan akkoord gaan met de zienswijze. Staat achter de inhoudelijke punten en de verdieping van de samenwerking. Vie moet wel veel nadrukkelijker in het stuk naar voren komen, zeker omdat een commissie daarover gaat. Vraagt zich of het dan ook niet beschreven is maar er in de praktijk wel een focus op Vie is? Dankt de burgemeester en wethouders voor pleidooi met concrete voorbeelden waar de meerwaarde uit blijkt. Samen kunnen we er een succes van maken. Worstelt nog met de gedachte of Vie opgenomen moet worden in de zienswijze.
PvdA	Mist ook een aantal zaken maar is het niet eens met andere sprekers dan Parkstad niet of niet helemaal werkt. Ziet dat het wel werkt in projecten zoals in Kerkrade en besteding gelden in de regiodeal. Staan wel op een kruispunt. In de sociaal economische agenda kan het concreter. In de laatste zin van de strategische agenda staat het nationaalprogramma en Vie had daar ook in moeten staan. Welke stappen gaan we zetten? Vraagt hoe we als regio en gemeente verder gaan om een lobby te starten. Dat staat of valt niet alleen bij overheid maar met het hele werkveld. Moeten allemaal deelnemen op een gelijk niveau. Welke stappen mogen we hierin verwachten van de gemeente en de stadsregio?
Lokaal Alternatief	Terugkijkend zijn er in de samenwerking een aantal goede stappen gezet. Men is slagvaardiger geworden en ziet voortgang. In de extra bestuurscommissie worden belangrijke thema's opgepakt. Als gemeenten apart krijgen we het niet opgepakt. Samen de schouders onder zetten. Vie moet een regio georiënteerd gebeuren worden. Dat zou duidelijker terug moeten komen. Vraagt nog om uitleg van het criminele risico van vrijkomende agrarische gebouwen?

	Door samenwerking maken we kans op internationale aansluiting. Grote potentie aan Duitse kant. Dat komt terug in de onderwijs doelen. Belangrijk dat verbinding geoptimaliseerd worden door regionale samenwerking. Vraagt zich verder af hoe de financiële afdekking geregeld is van de kosten. Samenwerking in Parkstad is al 20 jaar bezig. Ziet niet dat die samenwerking is opgedrongen. Is een heel proces en nu met de financiële ondersteuning van 40 miljoen in een stroomversnelling gekomen en wellicht aangepast aan de noodzaak in deze tijd. Ziet in het stuk voldoende concrete voorbeelden onder de hoofdopgaven en programma's.

Toezegging: -
Vragen: -

7. Voortgang uitvoering Integraal Veiligheidsplan 2019-2022
Presentatie door mevr. D. Hendrix, beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid.
Naar de raad: n.v.t.

Algemeen: **Fractie**	**Standpunt**
Ons Kerkrade	Duidelijk stuk.
SP	Straatroven en meldingen bij handhaving toegenomen. Inbraken is gedaald maar nog steeds hoogste in Parkstad en landelijk ook sterk gedaald. Wat gaat portefeuillehouder hier aan doen? Vraagt zich af wat de integrale aanpak woonoverlast is, bijvoorbeeld in de Franckstraat. Vraagt wat college gaat doen en om de raad te informeren. Zorgelijke ontwikkeling dat er meer woonoverlast en huislijke geweld is, heeft de gemeente hier wel voldoende grip op? Spreekt waardering uit voor hulpverleners. Ziet echter een laag waarderingscijfer. Wat is de duiding van de portefeuillehouder van het lage waarderingscijfer en wat gaat portefeuillehouder er aan doen? Aangiftebereidheid wordt beperkt door openingstijden politiebureau. Aangifte digitaal doen is een drempel in een vergrijsde gemeente. Hoe gaat portefeuillehouder dit verbeteren.
CDA	Prima doelstelling om criminaliteit en overlast te verminderen en veiligheidsgevoel en meldingsbereidheid te vergroten. Goede zaak dat er vaker een beroep wordt gedaan op handhaving. Maakt zich wel zorgen over de bevoegdheden van handhaving. Compliment voor de aanpak brievenbuspanden. Maakt zich wel zorgen over de leegstand van dit soort panden. Roept op om aandacht te blijven houden in Bleijerheide. Vraagt ook nog of in Kerkrade algoritmes worden gebruikt.
VVD	Ziet goede progressie. Vraagt zich af of goede ontwikkeling doorzet in het veiligheidsgevoel en afname criminaliteit en overlast. Wijst verder op een VNG brief waarin extra geld beschikbaar is voor tijdelijke handhavingstaken en toezichtstaken. Is dat een mogelijkheid om verder te versnellen?
Ouderenpartij Kerkrade	Aanvalsplannen werpen vruchten af. Roept op om door te gaan. Drugshandel blijft moeilijk, is net zoals onkruid. De aanhouder wint. Positief dat er zoveel meldingen binnenkomen bij handhaving. Ziet handhaving zelf ook veel op de weg.
Burgerbelangen	Dankt voor de presentatie maar vooral ook de uitvoeders van de veiligheidsplannen. Vraagt zich af of er meer overlast is of door corona meer meldingen worden gedaan dit ter verklaring van de cijfers. Goed dat brievenbuspanden zijn gehalveerd, compliment.

	Roept op om maatwerk te blijven leveren in de aanpak woonoverlast en roept op voor landelijke maatregelen.
PvdA	Roept op om zo door te gaan en wijst nog op succes van de buurtwhats-app groepen.
Lokaal Alternatief	Positief beeld. Aanpak lukt. Is blij met de aanpak brievenbuspanden. Geeft nog de suggestie mee om aandacht te hebben voor de nieuwe parkeerplaats bij Chevremont. Daar zou gedeald worden en gaan mensen elders hun auto parkeren in de wijken.

Toezegging: -
Vragen: -

8. Rol burgemeester i.k.v. tijdelijke wet maatregelen COVID-19 en eerste ervaringen in de toepassing daarvan

Presentatie door dhr. K. Heijens (beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid)
In aanvulling op de afspraak zal de burgemeester de raad ook schriftelijk informeren als er geen gebruik is gemaakt van de bevoegdheden in een kwartaal.
Naar de raad: n.v.t.

Algemeen: **Fractie**	**Standpunt**
Ons Kerkrade	Duidelijke presentatie. Goed dat we steeds op de hoogte worden gehouden door de burgemeester. Spreekt compliment uit voor bestuurders die het zo oppakken gezien de moeilijke vraagstukken. Roept op om bestrijding pandemie eensgezind te blijven oppakken. Is niet nodig dat college vast naar de commissie komt voor uitleg.
SP	Normaal is ze niet in voor uitbreiding bevoegdheden college of burgemeester maar in deze uitzonderlijke situatie wel. Eerder gevraagd of burgemeester zich meer kan laten zien in Kerkrade en is zeer tevreden zoals burgemeester dat heeft opgepakt via social media. Ook tevreden hoe ze de raad heeft geïnformeerd middels de raadsinformatiebrieven maar vindt het prettiger als het ook besproken kan worden. Dit voorstel is prima maar ziet liever het thema vier keer per jaar op de commissieagenda terugkomen. Geeft als voorbeeld de raadsinformatiebrief van de GGD inzake het vervoeren van mensen via Omnibuzz voor de vaccinatie, dat zou besproken kunnen worden.
CDA	Prima informatie en voorstel om terug te koppelen. Ziet niets in het vast agenderen. Wijst nog op de grensligging van de gemeente Kerkrade. Zorgt voor onduidelijkheid voor bezoekers vanuit Duitsland of onze inwoners wanneer ze de grens overgaan. Doet twee voorstellen: op de website van de gemeente een link plaatsen naar de gemeente Herzogenrath en verwijzen naar de website Pandemric.
VVD	Erg tevreden over hoe ze geïnformeerd worden. Ziet m.b.t. het voorstel van de SP niet de noodzaak om het vast te agenderen. Burgemeester krijgt volledige vertrouwen in hoe ze dit oppakt. Complimenten voor hoe doortastend het is opgepakt en de informatievoorziening.
Ouderenpartij Kerkrade	Is ook tevreden met het optreden van burgemeester. Vraagt nog of er overleg is met andere burgemeesters in de aanpak van problemen. Stelt nog voor om de Euroderaad te betrekken indien nodig. Kan meegaan in voorstel van de SP om het te agenderen.
Burgerbelangen	Spreekt complimenten uit voor de manier waarop de raad geïnformeerd wordt in dit moeilijke dossier. Niet noodzakelijk om het vier keer vast te agenderen. Vraagt nog aandacht voor de regels voor vereniging en ondernemers. Is niet altijd duidelijk. Is een regionaalteam dat vragen moet uitleggen, daar blijkt al uit dat het lastig is. Ook naar buiten toe dan goed uitleggen, draagt bij aan het draagvlak. Kan zich vinden hoe college en

	burgemeester optreden in deze pandemie en spreekt nog complimenten uit voor hoe ambtelijk apparaat dit oppakt.
PvdA	Sluit zich aan bij de vorige sprekers en ziet geen noodzaak om het vast te agenderen met het hele college. Is tevreden over de raadsinformatiebrieven.
Lokaal Alternatief	Spreekt ook dank uit voor de informatievoorziening en de aanpak. Vindt het goede aanbeveling om te informeren over de regels in Duitsland. Geeft suggestie om dan ook meer te informeren over mondkapjes. Ziet geen noodzaak om het vast te agenderen. Vraagt om ook de raad te informeren wanneer er geen gebruik wordt gemaakt van de bevoegdheden door de burgemeester.

Toezegging: -
Vragen: -

9. Evaluatie aanpak vuurwerk(overlast) jaarwisseling 2020-2021
Naar de raad: n.v.t.

De SP heeft een motie ter bespreking:
Motie ex artikel 33 reglement van orde voor de vergaderingen van de Raad der gemeente Kerkrade

Datum: 24 februari 2021
Aan : gemeenteraad
Via : voorzitter gemeenteraad

Onderwerp: vuurwerkverbod

Geachte voorzitter,
Hierbij treft u namens de fractie SP een motie aan inzake het verbieden van het afsteken van consumentenvuurwerk van cat.2 en hoger.
De raad van de gemeente Kerkrade

Constaterende dat:
• Het afsteken van consumentenvuurwerk, met name rond de jaarwisseling, maar ook voor die tijd, leidt tot een aanmerkelijk risico op letselschade, diverse vormen van materiele schade en ernstige overlast voor mensen, dieren en flora en fauna;
• Het afsteken van vuurwerk urenlange verontreiniging van de lokale atmosfeer, met acute en chronische gevolgen voor mensen met ademhalingsproblemen tot gevolg heeft;
• Door het afsteken van vuurwerk handhavers en hulpverleners zich regelmatig bedreigd voelen en daadwerkelijk bedreigd worden.

Overwegende dat:
• ruim 80% van de respondenten in een TIPkerkrade-onderzoek in januari 2020 heeft aangegeven voor een algeheel vuurwerkverbod te zijn;
• het Kenniscentrum voor letselpreventie in een rapport d.d. jan 2021 aangeeft dat door het tijdelijke landelijke vuurwerkverbod tijdens de jaarwisseling 2020-2021 70% minder vuurwerkslachtoffers waren dan voorgaande jaren
• Kerkrade een voortrekkersrol wil vervullen inzake het bevorderen van de gezondheid van de burgers zoals vastgelegd in het gedachtengoed van VIE
• Het gebruik van vuurwerk een verkeerd voorbeeld is voor de jeugd en in strijd is met het idee van de gezonde basisschool

Draagt het college van burgemeester en wethouders op:
• met een voorstel te komen voor het aanpassen van de verordening 2021 zodat het mogelijk wordt het gebruik van consumentenvuurwerk binnen Kerkrade te verbieden

en de aangepaste verordening voor 1 september 2021 aan te bieden aan de raad.
• zich binnen de Veiligheidsregio in te spannen om voor het einde van dit jaar gezamenlijk te komen tot een algeheel vuurwerkverbod, bij voorkeur voor de gehele Veiligheidsregio Zuid-Limburg.

Algemeen: **Fractie**	**Standpunt**
Ons Kerkrade	Is blij met daling vuurwerk gerelateerde incidenten. Goed dat burgers zich aan maatregelen hebben gehouden. Ook gezien de situatie in andere gemeenten mogen we trost zijn op onze inwoners dat ze zich goed hebben gehouden aan maatregelen die niet altijd populair zijn. Onvrede is niet op incorrecte wijze kenbaar gemaakt. Heeft geen vragen over de cijfers zelf maar geeft wel het standpunt voor komend jaar. Indien er geen landelijk verbod komt dan vindt hij een lokaal verbod, ook in de regio, niet passend. Er dient dan eerst input bij de burgers opgehaald te worden. Het landelijke verbod was ingezet vanuit de corona problematiek en zou niet passend zijn om dat door te trekken. Blijft de ontwikkeling volgen. Peiling waar in de motie naar verwezen wordt is geen officieel onderzoek en is dan ook geen officiële weergave. Kan alleen gebruikt worden om iets aan het licht te brengen. Cijfers kunnen we nu niet meenemen. SP pleit ervoor dat een vuurwerkverbod goed past bij de Vie gedachte. Maar kijkend naar de cijfers van eerdere jaren m.b.t. tot schade en slachtoffers en kijkend naar cijfers gerelateerd aan alcohol, dan zou alcohol ook verboden moeten worden. Maakt verder een vergelijk tussen het standpunt over softdrugs van de landelijke SP en het verbieden van vuurwerk.
SP	Verzoekt nu niet om een vuurwerkverbod maar verzoekt het college om met een voorstel te komen. Hoort burgemeester zeggen dat ze geen voorstander is. Wil dat de raad de intentie uitspreekt om de kant van een vuurwerkverbod op te gaan als voortrekker. Hoort graag van de andere fracties in de commissie hoe ze over de motie denken en of ze nog ideeën hebben. Kan zich niet vinden in de opmerking van Ons Kerkrade en de burgemeester dat het Tip onderzoek niet representatief en dan ook niet bruikbaar is. Dat zou dan nooit gebruikt kunnen worden. Roept iedereen op om enquêtes in te vullen. Gebruikt zelf de resultaten wel degelijk. Onderzoek onder burgers kan beleid van een extra bodem voorzien. Kan zich niet vinden in de vergelijking tussen softdrugs en vuurwerk van Ons Kerkrade. De vergelijking gaat mank. Houdt de motie aan en roept de burgemeester op om dit in aanloop naar komende jaarwisseling dit tijdig opnieuw te agenderen.
CDA	Fijn dat jaarwisseling in verhouding rustig is verlopen. Boa's hebben beperkte mogelijkheden in de handhaving. Jammer dat er geen gecombineerde teams waren van politie en handhaving. Kan dat tijdens volgende jaarwisseling wel weer? Samenwerking met Herzogenrath heeft goed gefunctioneerd. Rustige nacht is een relatief begrip. Heeft het gevoel dat in vergelijking met de buurgemeente dat Duitser zich beter aan verbod hebben gehouden. Vraagt zich af of de meldingsbereidheid is toegenomen tijdens deze jaarwisseling? Wil eerst de landelijke discussie afwachten met betrekking tot de motie van de SP, nu niet het goede moment omdat het vroeg in het jaar is en gezien de maatschappelijke onrust die er nu al is. Vindt het Tip onderzoek tamelijk eenzijdig, er zullen ook veel tegenstanders van een verbod zijn. Vrezen dat het nu tot onrust kan leiden. Eenzijdige instelling vuurwerkverbod door alleen Kerkrade of Parkstad zal de handhaving nog moeilijker maken.

VVD	Glas halfvol afgelopen jaarwisseling. In vergelijking met eerdere jaarwisselingen was er een zeer rustige wisseling in beeld met de landelijke lijn. Jammer dat er nog steeds overtreders zijn maar dat was met mate. Een beperkt verbod zoals beoogd heeft nog geen volwaardige kans gehad. Roept op om de landelijk discussie af te wachten en wat dan het draagvlak is. Nu niet al eigen lijn kiezen en moeilijk maken voor handhaving en de ligging in de grensregio. Wilt het landelijk beleid volgen.
PvdA	Was een aparte viering van oud en nieuw. Kan zich vinden in het beeld dat veel mensen zich aan de regels hebben gehouden, dat stemt positief. Het is echter bijna niet te handhaven. Handhaving blijft altijd een uitdaging, welke vorm er ook gekozen wordt. In stuk wordt suggestie gewekt dat vrijwillige vuurwerkvrije zone niet te handhaven is maar die hoeft net niet gehandhaafd te worden. Motie kan hij persoonlijk deels wel en deels niet ondersteunen. Wil eerst met zijn fractie overleggen en wacht af of en welke motie er komt.
Lokaal Alternatief	Blij met hoe het afgelopen jaarwisseling is gelopen. De motie van de SP komt nu nog te vroeg. Steunt dan ook de reactie van de burgemeester om eerst te wachten op de landelijke ontwikkeling en dan kijken wat nodig is.
Ouderenpartij Kerkrade	Heeft gemerkt dat veel mensen zich aan het verbod hebben gehouden. Geen knalvuurwerk maar wel siervuurwerk kan ze zich in vinden. Wil de landelijke lijn afwachten. Snapt de motie maar het is nu nog te vroeg. Krijgt op einde van het jaar wellicht een kans afhankelijk van de situatie dan.
Burgerbelangen	Terugkoppeling sluit aan bij het beeld dat hij zelf heeft van de jaarwisseling. Vraagt zich nog af hoeveel vernielingen dit jaar hebben plaatsgevonden. Volgt het voorstel van de burgemeester om de motie aan te houden.

Toezegging 20: vuurwerkvrije zones komen in een voorstel later in 2021 inzake aanpak jaarwisseling 2021/2022 terug.
Vragen: -

10. Ingekomen stukken en mededelingen

Lokaal Alternatief;
10.1 Ledenbrief d.d. 16 december 2020 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (20i0032302) inzake ondersteuning voor toezichts- en handhavingstaken bij gemeenten tijdelijke banen: burgemeester heeft al reactie gegeven maar roept op om dat te blijven volgen en er werk van te maken indien redelijkerwijs mogelijk is.
10.2 Schrijven d.d. 16 december 2020 van DB BsGW (20i0032265) inzake amendement Omtzigt: lager Ozb tarief sportclubs. Er zouden interpretatie verschillen zijn en het is niet uitvoerbaar. Wordt dit in Kerkrade al ergens toegepast en is er een correctie mogelijk. Verenigingen zouden geconfronteerd kunnen worden met een fikse tegenvaller. Hoe gaan we daar mee om?

SP:
10.1 Ledenbrief d.d. 16 december 2020 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (20i0032302) inzake ondersteuning voor toezichts- en handhavingstaken bij gemeenten tijdelijke banen: ondersteunt de opmerkingen van de VVD en Lokaal Alternatief.
10.4 Mailbericht d.d. 18 december 2020 van Vakvereniging Brandweer vrijwilligers (20i0032450) met afschrift brief aan voorzitter Brandweerkamer VNG: wat is het standpunt van de portefeuillehouder? Portefeuillehouder heeft ter vergadering al gereageerd.
10.6 Schrijven d.d. 18 december 2020 van de provincie Limburg (20i0031825) inzake repressief begrotingstoezicht begroting 2021: de commissie wordt voorgesteld om deze brief voor kennisgeving aan te nemen. Provincie geeft aan dat meerjarenplanning voor 2023 en 2024 weliswaar formeel in evenwicht is maar er desondanks een structureel en reel tekort is van 1 miljoen euro per jaar. Raad moet bespreken hoe met dit tekort moet worden omgegaan. Hadden

verwacht dat dit geagendeerd zou worden. SP gaat een agendaverzoek indien om dit te bespreken.
Verzoekt het college nu al om, als het besproken wordt of anders ook, met een toelichting en voorstellen te komen om dit structureel tekort anders dan met incidentele baten aan te pakken.

11. Lijst van toezeggingen
Ons Kerkrade: De toezegging maatschappelijke activiteiten Roda staat al open vanaf juni 2020. Wanneer komt er feedback?

12. Rondvraag
Ouderenpartij Kerkrade vraagt aandacht voor het gebruik van afkortingen en of deze ergens toegelicht kunnen worden.

13. Sluiting
Niets meer aan de orde zijnde sluit de voorzitter de vergadering om 22:35 uur

Gemeente Kerkrade

B E H A N D E L B R I E F

Registratienummer: CONCEPT

Het Presidium van de gemeente Kerkrade, handelend met mandaat van de gemeenteraad – ex artikel 3a lid 1 van het Reglement van orde voor de vergaderingen van de raadcommissies ter voorbereiding van de vergaderingen van de raad der gemeente Kerkrade – stelt de hieronder gekozen commissie(s) voor om in de openbaarheid te doen behandelen, het onderwerp:

Ontwerpbesluit inzake ondertiteling en verslaglegging raads- en commissievergaderingen

Algemene informatie

Dit onderwerp is toegekend aan de commissie:	**Te behandelen d.d.:**
Algemene Zaken en Middelen	8-3-2021

Aanleiding / toelichting

Directe aanleiding voor het ontwerpbesluit is de wettelijke verplichting voor overheidsinstanties om op grond van het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid vanaf 23 september 2020 alle (digitale) informatie voor een ieder toegankelijk te maken. Doel van dat besluit is, dat iedereen in de samenleving – ook mensen met een beperking – kennis moeten kunnen nemen van informatie, die door de overheid gepubliceerd wordt. Dat betekent o.m., dat beeld- en geluidsopnames van raads- en commissievergaderingen (videotulen), die bewaard worden, vanaf die datum moeten worden voorzien van een correcte ondertiteling. Die wettelijke verplichting tot ondertitelen biedt een goede gelegenheid voor een herbezinning op de verslaglegging van zowel raads- als commissievergaderingen in Kerkrade omdat er een combinatie gemaakt kan worden.

Kader / afbakening

Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl

Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Gemeente Kerkrade

B E H A N D E L B R I E F

De verschillende mogelijkheden voor zowel ondertiteling als verslaglegging worden uiteengezet in de nota van toelichting, inclusief een financiële vertaling daarvan.

Wijze van behandelen

Doel:

Commissie kan schriftelijke vragen vooraf of vragen tijdens de commissie stellen. Commissie geeft twee adviezen aan de raad: of de stukken gereed zijn om door te sturen naar de raad en of ze als akkoord- of bespreekstuk geagendeerd worden. Ter besluitvorming door de Raad

Aard van het onderwerp:

Eigen/nieuw beleid

Vorm:

Schriftelijke stukken: reeds toegezonden

Mondelinge toelichting: Ja	Tijdsduur	0 minuten
Presentatie: Neen.	Tijdsduur	0 minuten
Anders, namelijk:	Tijdsduur	0 minuten

Bestuurlijke verantwoordelijke(n)

Niet van toepassing

Ambtenaren en externen

Aanwezig zullen zijn:

Externen:

Ambtenaren:

Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl

Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Gemeente Kerkrade

B E H A N D E L B R I E F

Didier Franssen, griffier

Bijlage(n)

- Voorbeeld van een onbewerkt transcript van een commissievergadering.
- Voorbeeld van een gecorrigeerd transcript van een raadsvergadering.

Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl

Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Gemeente Kerkrade

Ontwerpbesluit

Nr.: 21Rb013

De raad van de gemeente Kerkrade;

overwegende,

- dat het op grond van het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid vanaf 23 september 2020 wettelijk verplicht is om alle digitale informatie voor een ieder en dus ook voor mensen met een beperking toegankelijk te maken;
- dat dit betekent, dat ook de beeld- en geluidsopnamen van raads- en commissievergaderingen, die bewaard worden, voorzien moeten worden van een correcte ondertiteling;
- dat er door deze verplichting ook gelegenheid is voor een herbezinning op de wijze van verslaglegging van zowel raads- als commissievergaderingen;
- dat het gezien de beperkte capaciteit van de griffie en de borging van de correctie van de ondertiteling aanbeveling verdient om dit uit te besteden aan een externe partij;
- dat de gemeenteraad bevoegd is om de verslaglegging van zijn vergaderingen te regelen;

kennis genomen hebbende van,

- de nota van toelichting, nr. 21Tl015, behorende bij dit besluit;
- de beraadslagingen in de commissie Algemene Zaken en Middelen d.d. 8 maart 2021;

gelet op,

- **programma:** -
- **gemeentelijk/regionaal beleidskader:** Reglementen van orde van de raad / commissies
- **wetsartikel:** Gemeentewet artikelen 23 en 82; Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid

b e s l u i t :

I. In te stemmen met ondertiteling achteraf van raads- en commissievergadering en het corrigeren van deze ondertiteling door een externe partij;
II. in te stemmen met het vervangen van de woordelijke verslagen van raadsvergaderingen door besluitenlijsten in aanvulling op de videobeelden;
III. in te stemmen met besluitenlijsten van de commissievergaderingen in aanvulling op de videobeelden;
IV. de ondertiteling als naslagwerk beschikbaar te stellen.

Aldus vastgesteld door de raad der gemeente Kerkrade in zijn openbare vergadering d.d. 24 maart 2021.

Gemeente Kerkrade

De voorzitter van de raad, **De griffier,**

dr. T.P. Dassen-Housen. mr. drs. D.G.M.G. Franssen.

Gemeente Kerkrade

Nota van toelichting

Nummer.: 21Tl015	**Kerkrade,** 17 maart 2021

Behorend bij ontwerpbesluit nummer 21Rb013

Onderwerp

Ondertiteling en verslaglegging van raads- en commissievergaderingen

Beslispunten

- In te stemmen met ondertiteling achteraf van raads- en commissievergadering en het corrigeren van deze ondertiteling door een externe partij;
- in te stemmen met het vervangen van de woordelijke verslagen van raadsvergaderingen door besluitenlijsten in aanvulling op de videobeelden;
- in te stemmen met besluitenlijsten van de commissievergaderingen in aanvulling op de videobeelden;
- de ondertiteling als naslagwerk beschikbaar te stellen.

Inleiding

Op grond van het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid zijn overheidsinstanties vanaf 23 september 2020 wettelijk verplicht om alle (digitale) informatie voor een ieder toegankelijk te maken. Dat betekent, dat beeld- en geluidsopnames van raads- en commissievergaderingen (videotulen), die bewaard worden, vanaf die datum moeten worden voorzien van een ondertiteling.[1] Door de opnames te ondertitelen, is deze digitale informatie ook toegankelijk voor doven en slechthorenden en wordt bijgedragen aan een inclusieve samenleving. Ondertiteling moet achteraf beschikbaar zijn, niet live.

- Het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid is gericht op inclusiviteit. Het is de bedoeling dat een ieder kennis kan nemen van hetgeen op een overheidswebsite geplaatst wordt. Daar hoort ook beeld- en geluidsmateriaal bij. Slechtzienden kunnen de vergaderingen weliswaar niet zien, maar kunnen deze wel volgen door de bijbehorende audio. De ondertiteling is met name bedoeld voor doven en slechthorenden. Maar het is ook handig voor mensen, die een vergadering willen volgen zonder meteen geluid te produceren.
- Volgens Nivel telt Nederland 767.200 mensen, die bij de huisarts bekend zijn met slechthorendheid. Per 1.000 inwoners gaat het dan om 44 slechthorenden. Maar niet iedere slechthorende is als zodanig bij de huisarts geregistreerd.
  De Stichting Hoormij gaat uit van 1,5 miljoen mensen in Nederland, die doof of slechthorend zijn, waarvan minimaal 660.000 mensen matig slechthorend zijn. Dan gaat het per 1.000 inwoners om 86 matig slechthorenden.

[1] Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid artikel 2 lid 2 c.

Uitgaande van de gemiddelde bevolking van Kerkrade in 2019 (45.695,5 inwoners) wordt geschat dat het in Kerkrade gaat om minimaal 2.000 slechthorenden en maximaal 4.000 slechthorenden. De sterk vergrijsde samenstelling van de bevolking van Kerkrade heeft een stuwend effect op de schatting. Op grond van alle bevindingen neigt deze richting 4.000 in Kerkrade te gaan. Dat betekent dat naar schatting 8% tot 9% van de bevolking matig tot ernstig slechthorend is. Om hier een beeld bij te krijgen, zou het uitgaande van alleen al de raads- en commissieleden in Kerkrade gemiddeld om 4 tot 5 personen gaan.

De wettelijke verplichting tot ondertitelen biedt een goede gelegenheid voor een herbezinning op de verslaglegging van zowel raads- als commissievergaderingen in Kerkrade omdat er een combinatie gemaakt kan worden.

Raadsvergaderingen worden tot op heden op woordelijk niveau uitgewerkt door een externe partij naast de videotulen die bekeken kunnen worden. Van de commissievergaderingen wordt een analytisch verslag opgesteld sinds de raads- en commissievergaderingen ook live gestreamd en bewaard worden (raadsbesluit 05Rb084 d.d. 25 januari 2006). In eerste instantie had dit de vorm van een besluitenlijst maar in 2008 is afgesproken door de fractievoorzitters om ook de standpunten per fractie kort weer te geven i.p.v. alleen het standpunt van de commissie. T.a.v. die analytische verslaglegging van de commissies lopen de verwachtingen van fracties uiteen maar mist ook deel van de vergadering zoals het standpunt van het college.
De gemeenteraad is bevoegd om de verslaglegging van zijn vergaderingen te regelen, er dient minimaal een besluitenlijst openbaar gemaakt te worden van raads- en commissievergaderingen. Bedoeling van de wetgever is dat er minimaal vastligt wat er aan de orde is geweest in een vergadering met het oog op transparantie over besluitvorming, ook voor latere generaties. Er is dan ook een bewaarplicht vanuit de Archiefwet. Daarnaast kan verslaglegging ook bruikbaar zijn voor het dagelijkse werk van o.a. raads- en commissieleden. Er zijn verder ook videobeelden beschikbaar die ook dienen als verslag.

Doelstelling
Het doel van dit ontwerpbesluit is tweeledig. De gemeenteraad wordt in positie gebracht om een keuze te maken over:

- de invulling van de ondertiteling zoals voorgeschreven door het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid.
- de verslaglegging van zowel raads- als commissievergaderingen die de raad/commissies zo veel mogelijk faciliteert en uitvoerbaar is binnen de beschikbare capaciteit van de griffie.

Argumenten
Om de raad die keuzes te laten maken worden de verschillende mogelijkheden inzichtelijk gemaakt:

	Ondertiteling	**Verslaglegging raadscommissies**	**Verslaglegging raad**
Huidige situatie	Niet	Analytisch door de griffie	Woordelijk door externe partij
	Wel, met correctie extern of griffie	Woordelijk door externe partij of griffie	Analytisch door de griffie

	Wel, zonder correctie	Besluitenlijst + download van de ondertiteling	Besluitenlijst + download van de ondertiteling

Ondertiteling
Met ondertiteling wordt voldaan aan de wettelijke verplichting in het kader van het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (plicht om beeld en geluid dat langdurig online beschikbaar is, achteraf te voorzien van een correcte ondertiteling). Ondertiteling is niet live, maar alleen achteraf beschikbaar. De software is zelflerend, echter nog niet in staat om live volledig correcte ondertiteling te realiseren. Dit is ook afhankelijk van de sprekers. Automatisch gegenereerde ondertiteling kan dan ook veel fouten bevatten. Dat is de ruwe vorm zonder correctie. Het is ook mogelijk om de ondertiteling te corrigeren. Ondertiteling levert dan een vrijwel letterlijke weergave van de vergaderingen op, inclusief volledige standpunten, uitleg, vragen en antwoorden en kan beschikbaar gesteld worden als document om te downloaden.
De ongecorrigeerde automatische ondertiteling is vrij snel na de vergadering beschikbaar (variërend van een paar minuten tot 2 uur na de vergadering). Voor externe correctie op de automatische ondertiteling staat een termijn van maximaal 1 week.
Voorbeeld vergadering met gecorrigeerde onderiteling (klik op het icoontje CC om de ondertiteling te activeren): https://ris2.ibabs.eu/Agenda/Details/Kerkrade/648750de-abd8-4992-976b-8826229f3e8e
Voorbeeld vergadering met ondertiteling zonder correctie (klik op het icoontje CC om de ondertiteling te activeren): https://ris2.ibabs.eu/Agenda/Details/Kerkrade/cf37a31d-9dc5-4c06-bf96-dd46ca148430

Als bijlage is een voorbeeld van het naslagwerk van de ondertiteling met correctie toegevoegd als ook een zonder correctie.

Verslaglegging raadscommissies
De raad heeft besloten om de vergaderingen van raadscommissies op te nemen en live te streamen. Deze zijn daardoor live en achteraf te bekijken en dienen als verslag. Daarnaast heeft raad destijds besloten in het reglement van orde voor de raadscommissies om een minimaal verslag aan te houden, een besluitenlijst. In 2008 is afgesproken om aan het commissiestandpunt ook de onderscheidene fractiestandpunten toe te voegen. Andere optie voor de verslaglegging is een woordelijk verslag zoals bij de raadsvergadering.
Derde optie is om terug te gaan naar de oorspronkelijke besluitenlijst in lijn met het eerder genomen raadsbesluit maar nu in combinatie met de ondertiteling in een document dat naast de videobeelden kan dienen als naslagwerk.

Verslaglegging gemeenteraad
Ook de vergaderingen van de gemeenteraad zijn live en achteraf te bekijken. Daarnaast wordt er door een externe partij een woordelijk verslag gemaakt conform het reglement van orde van de gemeenteraad. Andere opties zijn teruggaan naar een verslag op hoofdlijnen door de griffie of een besluitenlijst waarbij de ondertiteling, naast de vidoebeelden, ook weer kan dienen als naslagwerk.

Er kunnen dus voor zowel de ondertiteling, verslaglegging commissie en verslaglegging raad keuzes gemaakt worden.

Financiën:

Ondertitelen

Tot 100 vergaderuren per jaar[2] bedragen de kosten voor het automatisch ondertitelen 2.500 euro per jaar. Boven 100 vergaderuren kost ieder extra vergaderuur 25 euro extra (extra uren op basis van nacalculatie aan het eind van het jaar).
De edittool voor het beheren en publiceren ondertiteling door de griffie kost 1.500 euro per jaar.
Het corrigeren van ondertiteling kan extern worden weggezet of een uitbreiding van de griffie is noodzakelijk (300 uur voor corrigeren en ondertiteling in de video bewerken). Kosten voor externe correctie bedragen voor 100 vergaderuren 9.500 euro.

Jaarlijkse kosten raming:

1 kosten voor automatisch ondertitelen	2.500 euro
2 kosten edit tool	1.500 euro
	Totaal jaarlijks zonder correctie: 4.000 euro
3 correctie ondertiteling extern	9.500 euro
	Totaal jaarlijks met correctie: 13.500 euro

<u>Verslaglegging</u>

Huidige opzet (analytisch verslag commissie (griffie) + woordelijk verslag Raadsvergadering (extern)):	inzet griffie (175 uren) + 4.480 euro
Raad en commissie woordelijk extern (indicatie):	22.400 euro
Raad en commissie woordelijk griffie:	past niet binnen huidige capaciteit griffie
Raad en commissie besluitenlijst:	inzet griffie 100 uren

Alle bedragen zijn exclusief btw.

Kanttekeningen

- De kosten zullen in de loop der jaren stijgen (o.m. prijsindex).
- In videotulen zit geen zoekfunctie op woord, waardoor het voor raads- en commissieleden en belanghebbenden lastig kan zijn om beraadslagingen over bepaalde onderwerpen in het verleden terug te vinden. Ook een besluitenlijst is daarvoor dan niet geschikt. Dit kan worden ondervangen door de online ondertiteling om te zetten naar een document dat te downloaden is bij de betreffende vergadering in Ibabs en de raadsinformatiewebsite.
- De te kiezen oplossing moet in principe uitvoerbaar zijn binnen de beschikbare capaciteit van de griffie. Gezien het budgetrecht van de raad is een andere oplossing uiteraard ook mogelijk, maar dat zou betekenen, dat de capaciteit uitgebreid dient te worden. Daar is in dit stuk niet van uitgegaan, ook omdat de benodigde uren dan maar 0,15 FTE is.
- Het blijven uitzenden en opnemen van vergaderingen via livestream is uitgangspunt. Wanneer er geen videotulen zijn is er uiteraard ook geen verplichting tot ondertiteling.
- Een wijziging in de verslaglegging heeft gevolgen voor het Reglement van orde voor de vergaderingen van de gemeenteraad en / of raadscommissies. Het reglement van orde wordt later dit jaar ter actualisatie aan de raad aangeboden en zal dan conform dit raadsbesluit eventueel worden aangepast.

Afwegingen

<u>Ondertiteling</u>

Live uitzendingen hoeven niet voorzien te zijn van ondertiteling, dat is technisch op dit moment ook nog niet mogelijk. De livestreams van raads- en commissievergaderingen worden ook gearchiveerd en kunnen achteraf worden bekeken als een digitaal verslag. In dat geval gelden de eisen van de nieuwe wetgeving. Er is echter geen sanctie verbonden waardoor er ook nog enige tijd gewacht zou kunnen

[2] Gemiddelde vergaderduur over de laatste vijf jaren

worden op nieuwe technische ontwikkelingen die betere en/of goedkopere ondertiteling mogelijk maken. Dat is echter onzeker en de wetgeving is al ingegaan.
Een mogelijkheid is om de videotulen alleen automatisch te laten ondertitelen en geen correctie te laten uitvoeren. Daarmee wordt de doelgroep van doven en slechthorenden niet optimaal bediend. Dat zou dus voorbij gaan aan het streven naar inclusiviteit. De ondertiteling kan dan mogelijk ook niet als naslagwerk dienen en dan is woordelijke of analytische verslaglegging nodig.

Externe correctie heeft als voordeel dat er een termijn van één week voor staat, minimaal 98,5% correctheid en niet afhankelijk is van de inzet van één persoon en de piek van het bewerken van drie commissievergaderingen in een week kan worden opgevangen. Het corrigeren van de ondertiteling van alle raads- en commissievergaderingen en andere openbare avonden past niet in de huidige griffie capaciteit en kosten van uitbereiding wegen niet op tegen het extern uitbesteden met daardoor zekerheid over capaciteit en kwaliteitsafspraken.

Voorgesteld wordt om gebruik te maken van automatische ondertiteling met externe correctie zodat voldaan wordt aan de bedoeling van de wetgever, er leesbare ondertiteling beschikbaar komt en mensen die het nodig hebben daardoor de vergaderingen kunnen volgen. Bijkomend voordeel is dan het beschikbaar kunnen stellen van gecorrigeerde ondertiteling in een document als naslagwerk. Dat kan een woordelijk of analytisch verslag overbodig maken.

<u>Verslaglegging</u>
Doel van verslaglegging is dat besluiten vastliggen en deze ook terug te vinden zijn. Daarnaast is verslaglegging voor o.a. raads- en commissieleden bruikbaar voor eigen werkzaamheden. De videobeelden geven een volledig verslag in beeld en geluid maar zijn alleen doorzoekbaar op spreker, niet op inhoud.
Daarnaast is er ook schriftelijke verslaglegging. Woordelijke verslaglegging van alle vergaderingen extern (22.400 euro) of extra uren inzet van de griffie zijn de duurste varianten. Een woordelijk of samenvattend verslag wordt echter overbodig bij het gebruik van gecorrigeerde ondertiteling. De onderiteling gebruiken als naslagwerk is een uitbreiding ten op zichte van de huidige situatie en is als document makkelijk doorzoekbaar en daardoor goed bruikbaar voor leden en andere geinteressenden. Daarnaast is wel een besluitenlijst wettelijk verplicht maar ook waardevol voor de transparantie over besluiten, toezeggingen, aanwezigheidsregistratie etc. De griffie stelt de besluitenlijsten op. De uren die daarmee vrijvallen t.o.v. van de huidige commissieverslaglegging zijn beperkt en worden ingezet voor de omzetting van de ondertiteling en de verwerking en opvolging van bijvoorbeeld vragen, toezeggingen en moties. Daarnaast vervallen de kosten voor het verslag van de raadsvergaderingen (4.480 euro).

Voorgesteld wordt dan ook om voortaan de videobeelden te voorzien van extern gecorrigeerde onderiteling, van de raads- en commissvergaderingen besluitenlijsten op te stellen en de gecorrigeerde ondertiteling per vergadering te verwerken in een document als naslagwerk.

<u>Dekking voor deze variant</u>
Automatische ondertiteling met correctie kost jaarlijks 13.500 euro, de besluitenlijsten en naslagwerken opstellen kan binnen de bestaande capaciteit van de griffie. De jaarlijkse kosten van 4.480 euro voor de woordelijke verslaglegging van de raad komen te vervallen.

Ondertiteling is een onderdeel van het opnemen en uitzenden van de vergaderingen. Kosten m.b.t. video zijn ondergebracht bij ICT. De kosten van de ondertiteling worden gedekt binnen de reguliere

budgetruimte ICT en door het overhevelen van middelen van de griffie naar ICT in verband met het vervallen van de huidige kosten voor de verslaglegging van de raadsvergadering.

1 Opening

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester
We zijn compleet in deze warme raadszaal. Hebt u het ook zo warm? Oké. Dames en heren. Dan gaan we beginnen met de raadsvergadering van woensdag 25 september. Aan het begin van deze vergadering waarin we samenkomen om de belangen van de gemeente Kerkrade en haar inwoners te dienen spreken wij de hoop uit, dat onze inspanning vrucht zal dragen. Mogen wij kracht en inspiratie putten uit elkanders geloofs- en levensovertuiging met een juiste waardering voor elkanders mening. De vergadering is geopend. Bericht van vermindering van mevrouw Laumann, meneer Gorissen, meneer Van Horssen, meneer Wiertz, meneer Jacobs en meneer Rozema. En meneer Jacobs wensen wij natuurlijk vanaf deze plek van harte gefeliciteerd met zijn verjaardag. En er was een zak snoep voor hem, maar dat we nu in het kader van een gezonde en vitale stad helemaal zelf op. Dat was de opening. De uitnodiging. Uitgenodigd is geen enkele portefeuillehouder en toch zitten ze voltallig hier aanwezig. Dat is een unicum, maar u bent natuurlijk ook vanwege het afscheid van de griffier hier. Dus wat dat

2 Vaststellen van de raadsagenda

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester
betreft van harte welkom. Vaststelling van de raadsagenda. Ik ga kijken wie er vandaag mag beginnen. Nummer 12. Wie heeft nummer 12? Meneer Gramsma; die is meteen al vertrokken. Hij mag beginnen. Zijn jas is er nog. Vertrel hem even als hij binnenkomt, dat hij een lucky number heeft. Oké. Dan gaan we van zo naar daar en dan hier voren. Ja? Zeg ik dat correct? Goed zo. Dan heb ik de goedkeuring

3 Goedkeuring van de notulen van de raadsvergadering van 26 juni 2019

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester
van de notulen van de raadsvergadering van 26 juni.

4 Ingekomen stukken

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester
Iedereen kan daar mee instemmen? Goedgekeurd. Met dank. Dan ben ik bij de ingekomen stukken. Vragen over de ingekomen stukken? Even kijken, even inventariseren. Mevrouw Bremen. Wie nog meer over de ingekomen stukken? Meneer Boumans. Meneer Paas.

J.P.M. Paas Ouderenpartij
Ja, dan begin ik bij meneer Paas, want dat is de volgorde. Eigenlijk geen vraag, voorzitter, maar een kleine opmerking. Agendapunt 4 .11. De Ouderenpartij heeft wat vragen gesteld over het onveilige fietspad langs de N299. Daar hebben we vervolgvragen op gesteld en nu staat bij 4.11 vervolgopmerkingen Ons Kerkrade. En ik denk de Ouderenpartij is niet hetzelfde als Ons Kerkrade. De Ouderenpartij heeft ook die vervolgvragen gesteld en niet Ons Kerkrade. Ik zeg het maar even. Het is

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester
niet zo belangrijk, maar ik wil het toch opgemerkt hebben.

E.C.C.J. Bremen Lokaal Alternatief
Terechte opmerking. Wordt aangepast. Ja? Mevrouw Bremen. Ja, voorzitter. Wij hadden in de commissievergadering Algemene Zaken en Middelen naar aanleiding van de ingekomen stukken daar al aangekondigd dat we met een motie zouden komen over de toewijzing van de algemene middelen. Dat hadden we ook gedaan en zelfs rondgestuurd tot de realiteit ons in heeft gehaald en het gelukkig zo is dat de

Tweede Kamer met een gelijkluidende motie heeft ingestemd met 150 stemmen voor, dus Kamerbreed. En we zien nu hoopvol de voorstellen tegemoet. Eigenlijk is onze wens al

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

vervuld. Maar ik wilde er wel even melding van maken. Daarom heeft u de motie ook teruggetrokken.

P.H.M. Boumans CDA Kerkrade

Dank u wel voor deze toelichting. Meneer Boumans. Mijn eerste kanttekening heeft te maken met agendapunt 4.25. Dat is een mail van de gemeente Bergen, die onder andere gaat over de financiële impact van de invoering van de Omgevingswet. Op zich is die motie niet zo interessant; tenminste voor mijn betoog. Maar het gaat op zeker moment over een financieel dialoogmodel, dat zij hanteren en ook de omringende gemeenten, onder andere ook de toch wel aanzienlijke gemeente Alkmaar, die gebruikt dat om de financiële consequenties van de invoering en de exploitatiekosten van de Omgevingswet in kaart te brengen. En uiteraard hebben ze een negatieve eindconclusie over, maar de vraag eigenlijk aan het college is, of men overweegt of misschien zelfs hanteert datzelfde financieel dialoogmodel om dus ook wat betreft de gemeente Kerkrade in kaart te brengen wat de financiële consequenties voor ons zijn. Dat is 4.25. En dan heb ik verder nog een opmerking over 4.28; het Jaarverslag VTH; voor de kijkers vergunning- verlening toezicht en handhaving. En wat mij daar vooral op zeker moment opviel, was dat er dus een controle heeft plaatsgevonden naar de brandveiligheid in bepaalde gebouwen en daarbij bleek - het gaat over het verslag 2018 - dat bij 4 van de 6 basisscholen de brandveiligheid eigenlijk niet op orde was en ook bij 3 restaurants die zij gecontroleerd hadden Bij alle 3 de restaurants was de brandveiligheid niet op orde. Toen schrok ik wel een beetje; vooral natuurlijk als ik kijk naar die basis- scholen. Mijn vraag dan ook eigenlijk, want na hercontroles bleek de zaak wel op orde te zijn, maar dat laat onverlet dat er toch bij een steekproef van 6 basis- scholen 4 scholen niet in orde bleken. Dus om te kijken liefst met spoed om te kijken dat die basisscholen natuurlijk hier in het Kerkraadse dan toch wat betreft brand- veiligheid op orde zijn. Ik denk dat natuurlijk daar ook bijvoorbeeld kinderdagverblijven en dergelijke gelijk

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

meegenomen kunnen en zullen worden als dat niet al het geval is. Tot zover. Ik kijk even naar de eerste vraag of dat meegenomen kan worden bij de aanpak van de Omgevingswet in de commissievergadering van 9 oktober. Dus die vraag komt dan terug. En ten aanzien van het tweede. Dat is een stukje mijn eigen portefeuille. De hercontrole heeft aangetoond dat het op orde is, maar het is dus een aandachtspunt. Het toont eens te meer aan hoe belangrijk het is om te controleren. Dan worden mensen vaak ook alert.

P.H.M. Boumans CDA Kerkrade

Dus ik neem dat gewoon nog even mee. Belangrijk is wel, maar ik zeg dat even omdat ik voor de ...

J.H. Schlangen wethouder

Wie is nou eigenlijk portefeuillehouder? Ik ben er nou niet, maar ik weet er enigszins wat van af wat veiligheid van scholen betreft. maar ik kan laten uitzoeken waarom dat steek- proefsgewijs gebeurt. Want we hebben 12 basisscholen en geen 6. En ik weet dat een soort flexteam al die controles uitoefent op allerlei gebied en dan komen ze ook dit tegen. Elke school heeft een brandveiligheidsplan en daar moeten ze aan voldoen. Als dat niet zo is, dan moet Movare

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

daar naar kijken, want we moeten het wel opgelost krijgen. Voldoende? Of wilt u toch dat we daar nog even schriftelijk op reageren? Helemaal helder. Ja? Hartstikke mooi. Dan hebben we dat ook opgelost.

5.1 Ontwerpbesluit inzake Vestiging voorkeursrecht gemeenten op perceel Directeur Geurtsstraat 11 & 11A gemeente Kerkrade

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Niemand verder voor de ingekomen stukken? Dan ga ik naar de akkoordstukken. Agendapunt 5; het ontwerpbesluit inzake vestiging voorkeursrecht gemeenten op perceel directeur Geurts- straat 11 en 11a in de gemeente Kerk- rade. In verband met de gebiedsontwikkeling Rolduckerveld wordt het noodzakelijk geacht

om middels dit besluit een voorkeursrecht te vestigen op het perceel. Dit betekent dat de eigenaar bij verkoop het perceel eerst aan de gemeente moet aanbieden. U kunt daarmee instemmen? Is akkoord bevonden.

6.1 Ontwerpbesluit inzake eervol ontslag raadsgriffier en benoeming waarnemend griffier

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

En dan kom ik bij agendapunt 6, de bespreekstukken. Het ontwerp- besluit inzake eervol ontslag raadsgriffier en benoeming waarnemend griffier. Met dit besluit wordt eervol ontslag verleend aan de griffier, die hier links van mij zit, Bibian, en wordt een waarnemend griffier, Gemma van Dorst, aangewezen. U kunt daarmee instemmen? Het is een mooi moment om ook eens even ... Ja, dat doen we nu, toch? Mevrouw Bremen. Ik geef graag het woord aan u, want ja, Bibian denkt: Hoe kom ik hier zo snel mogelijk vanaf. Maar dat gaat niet gebeuren.

Spreekgestoelte

Als je nou maar wist wat er kwam hè? Even tussen ons gezegd en gezwegen; is het niet heel leuk dat ik het woord mag doen? Dat is heel leuk. Goed. Lieve beste Bibian. Vandaag is de laatste keer dat je in de functie van griffier van Kerkrade in ons midden bent. We moeten dus afscheid van je nemen en je bedanken voor alles wat je voor ons hebt gedaan en betekend. En het is aan mij de eer om dit namens de hele raad te doen en alle fracties en de raadsleden en commissieleden. Laten we beginnen met te stellen dat je je naam heel veel eer aan doet. Je wijst nieuwbakken raads- en commissie- leden letterlijk en figuurlijk de weg in de politieke lokale arena. Zeker in de tijd als nieuw- komers had dit een ontzettend grote meerwaarde. Een meerwaarde die groter is dan jij zelf ooit zal beseffen. De ervaren raads- en commissieleden wijs je op de mogelijkheden waarop zaken kunnen worden aangepakt en ook voor hen blijf je een steun en toeverlaat. Daarnaast ben je heel wijs in wat je te zeggen hebt. Deskundig in je vakgebied als geen ander. Met raad en daad bijstaan doe je op een zeer prettige en accurate manier. Je denkt in oplossingen. Als er van onze kant een vraag kwam over procedures of over wat dan ook had je altijd een luisterend oor. Niets was te veel. Het antwoord kwam snel en gedegen. Iedere vraag werd deskundig beantwoord. Soms gaf je tips als dat nodig was en je bereidde alles heel goed voor; tot in detail. Je stond voor je werk en je nam ook je verantwoordelijk- heid hierover op je. En dit allemaal in een hele prettige werksfeer met het hele team. De deur van de griffie staat letterlijk en figuurlijk altijd open voor iedereen. En de sfeer voelt bijna aan als een gezellige huiskamer met een kopje koffie erbij of thee. Toen we vernamen dat je gekozen had voor de uitdaging in Beekdaelen sloeg dat in als een bom. Want kennis, deskundigheid en ervaring is één kant van de zaak, die een goede griffier kenmerkt en die we node gaan missen, maar die vinden we waarschijnlijk ook bij je opvolger. Wel zeker denk ik. Maar wat wij vooral in jou gaan missen is de mens Bibian en de manier waarop je je werk uitvoerde. En ik citeer nu uit de bijdragen van de verschillende fracties. Vooral een mens waar iedereen gelijk een klik mee zal voelen. Hartelijk, vol empathie, altijd vriendelijk, zorgzaam, altijd in voor een grapje, heel gemakkelijk benaderbaar, altijd voorkomend, behulpzaam, je gaf vertrouwen, wees ons de weg en je vrolijke ontwapenende lach lach. Hiervoor willen we jou heel hartelijk bedanken. De mensen op jouw nieuwe werkplek kunnen zich gelukkig prijzen met de komst van een kundig, lief en bovenal aimabel mens. Partir c'est mourir un peu. Het vertrek doet altijd pijn. Maar het geeft ook voedingsbodem voor een nieuwe uitdaging. We hopen dat je het enorm naar je zin gaat krijgen in Beekdaelen en hebben hierin ook het volste vertrouwen. En dan wordt hopelijk het gezegde voor jou in plaats van Partir c'est mourir un peu ... c'est aussi sourire. Nogmaals dank voor alles wat je voor ons allen hebt gedaan en betekend. Wij wensen je dan ook alle goeds voor de toekomst en hopen af en toe nog een koffietje of een wijntje met je te drinken. Dankjewel.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Dank Betty voor de mooie en warme woorden namens de voltallige gemeenteraad; ook mooi symbolisch uitgesproken. En we weten eigenlijk met elkaar dat Bibian van der Wijst niet zo snel van de wijs te brengen is. Maar misschien dat het ons vanavond toch een beetje gaat lukken. Want uit de woorden die jullie spreken, spreekt een grote dankbaarheid. Ik sluit mij daar als voorzitter van harte bij aan en weet ook dat ik dat uitspreek namens het college. Het is ook een beetje bijzonder vanavond om te zeggen. Het is mijn eerste en mijn laatste vergadering met Bibian als griffier, omdat bij mijn eerste vergadering jij genoot van het slagingsfeest van jouw dochter. Maar soms weet je gewoon hoe het zit. En dat hebben jullie ook mooi onder woorden gebracht. En ik heb ook al heel snel ervaren dat je toch wel die griffier uit duizenden bent. En we weten ook met elkaar, dames en heren, dat dat geen eenvoudige functie is dat griffierschap. Je bent de

schakel tussen raad, college en organisatie en iedereen benadert je terecht vanuit hun eigen belang, dat is legitiem, maar je moet dus ook op eieren kunnen lopen en iedereen proberen goed te bedienen. Een open en vertrouwelijke relatie met iedereen. Dat is echt wel a hell of job. En dat is jou met verve gelukt Bibian en ik denk dat ze in Beekdaelen dat maar al te goed hebben begrepen. Het is voor ons ook weer een eer om de griffier van die nieuwe fusiegemeente te leveren. Daar ga je ook weer heel wat voor je kiezen krijgen, maar dan weer anders. En ik hoop en ik weet zeker dat zij er hun voordeel mee zullen doen met jouw kennis en ervaring. En zoals jullie dat zo mooi zeggen met de mens die je bent. Want dat is het allerbelangrijkste in ons werk. De mens die je bent laten zien. Neem die kracht mee. Denk nog eens af en toe a Kirchroa tseruk. De functie die je hier echt met passie en betrokkenheid hebt vervuld en ik weet dat ik dat ook zeg namens Carolien en Bertie, die daar toch ook wel met gemengde gevoelens naar uitkijken. En ja, je hebt al een bos bloemen gekregen maar we willen onze dankbaarheid jegens jou ook nog op een andere manier onderstrepen. De bos bloemen straalt; kleurt jullie huis en laat je de komende dagen steeds steeds meer zien dat we in Kerkrade jou met heel veel warmte hebben uitgezwaaid. Dit is een kleine attentie namens ons allemaal waarin je op een hele andere manier je creativiteit tot uitdrukking kunt laten komen. Met zijn tweeën toch eens even wat aan sieraden gaan knutselen. Dat is een andere tak van sport en we denken dat je daarmee een hele leuke dag met wie naar keuze je ook wil doen. Het is je van harte gegund. En nog éénmaal hartelijk applaus voor Bibian. Na afloop is er voldoende gelegenheid om beneden Bibian nog eens lekker te knuffelen. Ik heb van de week gehoord; nee, dat ga ik nou niet zeggen. De reden waarom vrouwen langer leven dan mannen is gelegen in het feit dat vrouwen liever en graag en langer knuffelen. Dus heren, als je een gezond en vitaal Kerkrade wil moeten we vooral veel knuffelen. Maar ik ben nog niet klaar. Ik begrijp dat deze woorden heel wat losmaken. Volgens mij zat knuffelen nog niet in het programma van Eke Zijlstra. Ik ga natuurlijk met zeer veel serieuziteit ook even over

6.2 Ontwerpbesluit inzake benoeming griffier

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

naar het volgende onderwerp: het ontwerpbesluit - want zo is dat natuurlijk ook wel even; het is even wat hard en zakelijk, maar dat weet Bibian - het besluit inzake de benoeming van de griffier. Want ik vraag u om met het besluit wat voorligt Didier Franssen door de raad te benoemen als nieuwe griffier van de gemeente Kerkrade. En Didier, misschien wil je ook even opstaan, want je bent hier samen met je vrouw Stefanie. Misschien wil je even naar voren komen, want we willen jou - ik neem aan dat u het er allemaal mee eens bent - willen jou ook even op dit moment toch van harte feliciteren met deze nieuwe, schone taak. Didier start op 18 november en zal zijn eed en belofte na indiensttreding in de raad van 27 november afleggen en wij wensen hem daarbij al heel veel succes en ook een warm applaus voor Didier en Stefanie.

Spreekgestoelte

Welkom. Neem maar lekker weer even plaats want ook

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Didier en Stefanie kunt u beneden feliciteren, want dat is een mooi moment om ook weer dingen bij elkaar te brengen.

7 Sluiting

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Dan heb ik de sluiting van de vergadering. Ik sluit de vergadering. Ik nodig u allen van harte uit om Bibian eens vet te knuffelen om Didier welkom te heten. En als u vanavond daarna nog tijd heeft; weet dat er ook in de Vredeskapel een wake is voor 75 jaar vrede en veiligheid. Daar bent u als raad ook nog van harte welkom. Maar neem vooral ook eerst de tijd om Bibian nogmaals van harte te bedanken en Didier welkom te heten. Wel thuis voor straks.

1 Opening door de voorzitter

J. Roland voorzitter
De commissievergadering van de commissie algemene zaken en middelen op. Één februari, tweeduizendeenentwintig. Op False. We zijn thuis veilig. Voor de buis, laat ik het maar zo zeggen en dus we doen dit vandaag digitaal. Afgemeld is de heer de groot. En de heer voor wordt vervangen is ook afgemeld en mocht vervangen door mevrouw noorman en u ziet in het beeld. Dat mevrouw,. Net die Paul ubaghs, deelneemt maar dat is niet zo. Dat is een gewoon Peutz die. Het doet, dat op de account van mevrouw ubachs dus niet. Dat de zaak verwachten is. Ik heet welkom en de burgemeester met de zijn gevolg.. Die zitten allemaal netjes keurig netjes in de raadzaal ik sluit me even op, jullie ja, dan zien jullie mij ook aan, jullie is waar je dat je hoort, dat dank je wel. Voor de rest was dit de bijna de opening. Ik moet nog welkom heten de appels van de SP, die maakt. Nou ben ik even aan het twijfelen of die voor de eerste keer in deze commissie deelneemt ik weet dat die al een keer in commissie gezeten heeft, maar ik weet niet of het de, de commissie algemene zaken middelen was. Volgens mij was het grondgebied, maar ik durf. Ik durf het niet. Met waarheid te zeggen, in ieder geval de appels. Veel plezier in onze commissie en we zijn natuurlijk heel erg benieuwd naar uw positieve bijdrage is tijdens de debatten die wij hier gaan voeren. Goed, dames en heren, dat was de opening. En. Even kijken

2 Vragenuurtje

J. Roland voorzitter
het vragenuurtje dat zich niemand gemeld en had ook. Schriftelijk

3 Schriftelijke spreektijd voor het publiek (aanmelden via griffie@kerkrade.nl)

J. Roland voorzitter
spreektijd van het publiek.

4 Vaststelling van de agenda

J. Roland voorzitter
De agenda doen we zoals we hebben voorliggen neem ik aan, gaat ervan uit dat de daar geen veranderingen is. Het is niet zo heel lang agenda, dus als we een beetje bij de kern van de onderwerpen blijven,. Hoeft het ook niet een hele lange avond worden. Gaan naar het verslag van één februari,. Van deze commissie en er

5 Vaststelling van het verslag van 11 januari 2021 en van het verslag van de gezamenlijke commissievergadering AZM, B&S en GEZ van 19 januari 2021

J. Roland voorzitter
zijn drie pagina's en heeft er iemand op of aanmerkingen dan had ik graag daar een handje en ik zie een handje en ik weet niet of dat. Al over dit onderwerp. En, mevrouw wevers. Ik wil u verzoeken, want ik zie, mevrouw wevers net nog even na genieten van een koekje ik wil, als u niet in beeld is, dan ook een beetje de

camera's uit te zetten, want de burgers, hoe we natuurlijk niet te zien, hoeveel is er nooit, je weet ik wat we allemaal eten tijdens de vergadering. D. D, mevrouw j was dan nu

SP

het woord. Dank u wel voorzitter,. Het was gewoon nog altijd. Ik Normaal vaak en mij op en aanmerkingen over de slag, maar er zijn heel erg blij met het verslag zoals dat nu voor ons ligt, uitgebreid er toch toe en alle vragen staan er. Dus daar zijn we heel blij mee. Dat wou ik toch even opgemerkt hebben.

J. Roland voorzitter

Kijk, dat doen ze natuurlijk deugd dat ook bij een keer een compliment krijgen en. Was het rondje bij u alvast het rondje bij met. Die op de achtergrond was. Dat was bij mij. Ook u moet iets zeggen over goedkeuren door. Zakken. Laten zakken goed, dames en heren, dan gaan we nu naar de het verslag van de gezamenlijke commissie die we hebben gehad en dat was van twee februari. En. Even kijken.. Heb ik dat goed? Wat ik nu zeg? Nee, sorry. Ja, dat was het wel goed, maar er was van, dat was op 19 januari, niet. Op 19 februari en het waren elf pagina's en ik wil even vragen of daar iemand op of aanmerkingen heeft en dan doen we dat graag met een handje. Soms horen ze Sander,

PvdA Kerkrade

ja, voorzitter. Ik. Daar bij die vergadering bij de aanwezigen. Ik was destijds wegens werk. En bij mijn weten. Wat ik toen niet aanwezig,. Er is ook een beetje

J. Roland voorzitter

moeilijk als je bezig bent dan wel aanwezig gemeld worden, dus we zullen dat. Rechtzetten meneer gewassen en er komt dat vanzelf. Komt dat goed. Voor de rest, geen opmerkingen dan kan ik alleen maar de griffie complimenteren met elf pagina's fantastisch verslag en gaan we over naar het de. Hoe heet het

6 Ontwerpbesluit inzake Takendiscussie Parkstad Limburg.

J. Roland voorzitter

agendapunt zes? En dat is het ontwerpbesluit over de takendiscussie in Parkstad en ik ga heel even naar het ontwerpbesluit. Toe en dan is er altijd een beetje moeilijk. Ogenblik eenmaal en de de voorzitter heeft even. In zoverre een probleempje. Voorzitter, als ik even mag vanuit de commissie zal. De griffier spreekt hier. Ja, dan moet er nog een nummer trekken ter bepaling van de spreekvolgorde dat heb ik inmiddels gedaan. En mocht je een score acht. Acht. Dat maakt dat we nu gaan starten vanaf een. Bij ons Kerkrade. Orde is. Zal ons, kijkt naar de leuk vinden. We gaan doen,. We gaan dat doen via de raad, via de raad. Ze aanwezigheid dus na ons, Kerkrade komt de SP en dan gaan we naar het CDA en dan de VVD de, en dan ga ik naar de buitenkant en krijgen we de ouderenpartij Kerkrade. Daarnaast Burgerbelangen als ik het goed onthouden heb, zit dan als de partij van de arbeid en dan komen we weer in de eerste ring terug en dan kunnen we daar. Tot slot lokaal alternatief. Ik denk dat ik het zo allemaal toch wel weer goed gedaan hebt. Dank je wel, griffier, voor de hulp op afstand en ik heb inmiddels is. Voorop. Om de waar we nu over gaan praten: de noodzaak tot het wijziging van de gemeenschappelijke regeling parkstad-limburg op grond van de aankomende wetswijziging van de gemeenschappelijke regelingen en daar hebben we daar een stuk of zes beslispunten aan het college de toestemming te geven de gewijzigde gemeenschappelijke regeling te treffen, vast te stellen onder de randvoorwaarde dat er met betrekking tot de overdragen van de BE voegdheden een nieuw bestuurscommissie op voor hand bestuurlijk overleg plaatsvindt. De extra bijdrage zijn in de gemeente in de personele capaciteit geleverd zal worden kennis te nemen van de strategische agenda parkstad-limburg kennis te nemen van dit document. Taken en bevoegdheden van de bestuurscommissie is gebaseerd op de tekst van de instellingen besluit ten behoeve van de bestuurscommissie uit 2014 kennis te nemen van de gewijzigde blauwe schema; kennis te nemen van de voornemen van de a algemeen bestuur van de parkstad-limburg om twee nieuwe bestuurscommissies in te stellen, om bestuurscommissie duurzaamheid en een bestuurscommissie sociale economische. Structuurversterking een hele mondvol en hierover zienswijzen via het dagelijks bestuur aan het algemeen bestuur van parkstad-limburg kenbaar te maken. En tot slot. Kennis te nemen van de voorgestelde begrotingswijziging in het kader van de takendiscussie het een hierover verder een zienswijze bij het dagelijks bestuur van parkstad-limburg kenbaar te maken en als ik het goed heb, is de wethouder wij weijers voor uitgenodigd. Is dat goed,. Wethouder, als. Voorzitter, eerst spreekt de

burgemeester. De kerntakendiscussie is gelieerd aan het dagelijks bestuur van het park, staat en dan mag u zich tot mij wenden. Maar in de vergadering zijn ook portefeuillehouder weijers en snijder omdat zij ook deelnemen aan twee andere commissies dus het primaat ligt bij mij. Maar de twee heren zijn ook aanwezig en ambtelijke bijstand door steijns en maaik de. Waal, kijk, ik weet of ik wist dat het ongeveer was en. Dan het ik dan bij deze wet wij als ook van harte welkom en uiteraard heet ik u en uw staf van harte welkom en ik heten en wethouders van harte welkom en wil een van de wethouders of u als portefeuillehouder daar nog een kleine toelichting op gegeven of als datgene wat ik verteld dat duidelijk.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

U hebt dan denk ik, voorzitter, heel erg mooi verteld, laat me nog twee, drie zinnen zeggen en dan beginnen we meteen wat ons betreft de met de inventarisatie van vragen. U hebt gezien dat we ook een positieve zienswijze voorstellen voor de gemeenteraad van kerk gaat er met twee opmerkingen die van om wat ons betreft heel erg belangrijk zijn. Daarmee heeft de raad ook aan dat dit goed volgt, namelijk om de overdracht van bevoegdheden, we dadelijk ook instemming en overleg over hebben en dat wij vanuit Kerkrade de extra bijdrage middels de inzet van personele capaciteit willen laten plaatsvinden. En dat is het voorstel van het het college om de raad dat in ieder geval als zienswijze mee te geven. U hebt vandaag ook wellicht in de krant gelezen. Dit komt allemaal niet uit de lucht vallen, geachte commissieleden we zijn natuurlijk al jaren bezig, ook onze voorgangers om die samenwerking in het park staat echt naar een ander niveau te trekken, met toekenning van een regio deal gelden. In 2019 heeft het ministerie van binnenlandse zaken ook echt nadrukkelijk opgeroepen om die samenwerking te verbreden en te verdiepen. Dat is niet zomaar iets vrijblijvends dat is een dringend appel op ons gedaan en dat appel geeft we nu ook gehoor aan en ik kan dat ook eigenlijk alleen maar van harte bij u aanbevelen want de opgaven zijn zo complex en we hebben met gemeentes in Parkstad zoveel dezelfde issues of aangelegenheden dat het echt loont om hierin samen te werken met China heeft u ook gelezen dat de samenwerking zoals die nu op dit moment is in Parkstad ook de regio deal inmiddels in het land echt al als voorbeeld wordt aangehaald van hoe gemeentes echt de handen ineen kunnen slaan. Dus wat het college betreft, hebben we hier een prachtige kans om de volgende stap te zetten, om te komen naar het gemiddelde niveau van een stad-in Nederland, want dat is onze ambitie, voorzitter.

J. Roland voorzitter

Komt dat was duidelijk en dat was ook duidelijk tijdens het webinar er wat de verleden weken of de week daarvoor gehouden is, waar ook raadsleden van kerkuilen aanwezig waren, hadden gezien. En dus we gaan luisteren naar de discussie en ik geef het woord aan ons kijkt naar het.

Ons Kerkrade

Ja, dank je wel. Namens ons Kerkrade zal ik het woord doen,. Maar meteen misschien even aanhakend op hetgeen wat wat de burgemeester hierover zei. Ze zegt van ja, we moeten nu hierop doorpakken en wij hebben onze fractie daar een een behoorlijke discussie over gehad. Ik vond het stuk eigenlijk wat voorligt behoorlijke wollig aan. Dat doet eigenlijk ook een beetje en onze ogen jaar komt dat neer op hoe de hele Parkstad structuur, die samenwerking voor onze elkaar zit. Behoorlijke wollig en we zijn echt op zoek naar van wat is nu de concrete MER waar, dat zien wij eigenlijk onvoldoende, er een terug, heel plat gezegd, ja, die die takendiscussie die is al een aantal keren geweest. Nu komt er weer een nieuwe nieuwe taken. Discussie, waarom het er dan doen? Er wordt er inderdaad gezegd van ja, nu wel de goede kant op. Dus ik kan me dat goed doorpakken maar wij zijn echt nog op zoek naar wat is nu echt na die meerwaarde? Wat gaat er dan concreet veranderd ten opzichte van wat wij in het verleden hebben gedaan?. Omdat er nu ook weer centjes erbij, moeten. Wij echt op zoek zijn naar het stuk meerwaarde, aan. Hoe we dat? Eigenlijk goed moeten gaan inkleden dus dus daar zitten met name, om het maar kort te houden. Ik zal het niet nog verder uitdiepen. Daar zitten eigenlijk onze bezwaren op dit moment of nog niet zozeer bezwaren, maar de onduidelijkheden hoe we dat beter kunnen gaan gaan inkleden zoals gezegd, het stuk wat voorligt wij vonden het behoorlijke wollig en we zouden toch graag wat concreter willen hebben dat in eerste instantie dank u wel, meneer kops gaan luisteren naar de. SP. Ja, voorzitter,.

SP

Ja, voorzitter, wij sluiten ons helemaal aan bij wat ons Kerkrade juist gezegd heeft, dat naar voren heeft gebracht,. Omdat het ons ook echt niet duidelijk is:. Ja, wat voor concrete dingen heeft opgeleverd door samenwerkingen en we moeten echt voor waken. Dat geldt voor bijna alle gemeenschappelijke regelingen, dat de raad consequent, soort van buitenspel wordt gezet of nauwelijks nog invloed heeft. Omdat we allemaal deel uitmaken van die gemeenschappelijke regeling en daarmee ook beslissingsbevoegdheid deels afstaan aan dat bestuurlijk orgaan en ook de tweede plaats. Wil ik toch ook er voor. Waakzaamheid vraag en

graag daar ook het antwoord op. Vanaf de reactie op van de burgemeester zij we niet een beetje aan het doorschieten in. Ongelooflijke hoeveelheid overleggen. Dat geldt ook voor vier. Overal moeten we samenwerken en overal gaat iedere en om de tafel zitten, er vergaderen, de kosten, een hele hoop geld. Maar waar blijven de concrete resultaten van die samenwerking? En daar wordt er ook heel weinig over gezegd. En dat geldt ook voor dit stuk. Dus daar zou ik nog wat aandacht voor willen vragen en een detail misschien. Maar toch, we blijven er maar op hameren. Het taalgebruik in het ontwerpbesluit voorzitter, ja, als wij echt serieus willen nemen wat we zelf de hele tijd ogen, laten we daar dan met die ontwerpbesluit is beginnen, zodat ook een Lee kan lezen en begrijpen na een zin wat daar staat. In het eerste ontwerpbesluit stond zelfs nog een fout, dus wij stellen voor om het punt is. Te veranderen en van punt 2 is dat tafel te maken. De extra bijdrage van de gemeente Kerkrade dient gebruik te worden voor personeelskosten en niet voor andere zaken, want volgens mij, als ik het goed begrepen heb, staat dat daar met zijdes dit en nog wat,. En dan bij een. Voordat er bevoegdheden worden overgedragen aan nieuwe bestuurscommissies moet er overleg plaatsvinden, graag aangeven tussen wie en wie dan? Er moeten de zittende besturen hiermee instemmen. Althans ik begrijp dat dat is wat er bedoeld wordt. Mijn vraag daaraan gekoppeld is: is dat nou een harde voorwaarde voor ons. En wat? Als ze het niet doen,. Wat gebeurt er dan. Daar graag een reactie op? En dan heeft mijn collega, mevrouw Lauret ook nog een aantal vragen en opmerkingen dit was het wat mij betreft. Goed, dank je wel, mevrouw wevers ik zag inderdaad een handje van een aula aan. U het woord. Nou, ik heb nog één opmerking. Voorzitter, dank je wel, collega, ja, ik hoorde de burgemeester zeggen: we willen het niveau van de gemiddelde staat in Nederland. Dat is onze ambitie. Ja, mijn vraag is dan toch, voorzitter, hoe ziet de gemiddelde staat in Nederlander? Dan het? Dan moeten we eerst eens over hebben en samen: Vaststellen hoe en of we daaraan voldoen en of we daaraan doen. En dan hoeft een vertaalt zich dat nou dit stuk tieke middelen staat, daar wil ik toch wel een beetje, daar ben ik toch wel een beetje nieuwsgierig naar. Tot zover mijn opmerkingen dank u wel. Goed, dank je wel, mevrouw landman we gaan luisteren naar het CDA. Wie

CDA

de heer Molmans Dhr Wagemans actualiseren e. Ik ben eigenlijk al liggen en oefenen. Één juli Bibob nou ja. Het ministerie. Ik heb ik ook niet opgelegd. En ook de nieuwe behandeling met de maatschappelijke opgaven die op een goede uitslag. Kortom eigenlijk. Nieuwe strategische agenda bij de. Kunt aanpak. Want ik neem dat is punt 1, dus ook 1. Nieuwe gemeenschappelijke regeling. Dus even moeten. Afwachten: nee moet worden. En nou ja. Het is ook weer een begrotingswijziging die dat met zich meebrengt eigenlijk logisch achtermekaar op het betreft een nieuwe bestuurscommissies nee, want iedereen. Moet zijn dat er een aparte bestuurscommissie duurzaamheid, maar. Het mag in de komende jaren. Het allemaal akkoord. Ook is er een. Hoge. Waarschijnlijkheid. Samenwerking. Het is niet helemaal. En ik, wat dan moties. Want dit kan ondergebracht worden bij het dagelijks bestuur. Aangewezen. Er is geen nieuws. De commissie sociaaleconomische structuurversterking. Daar ben ik bang. Het is nog aardig om de sociale. Structuurversterking. Punt ik. We hadden natuurlijk voorop wil lopen en kan lopen, en. Er allemaal, en met name. Wat ben je dan beter benut. Er is ook eigenlijk ook een, ook in de stukken die. Ik benieuwd. Maar op het bordje wie eigenlijk maar een hele incidentele eigenlijk ben tegengekomen. Het. Op een. Centrale wil vervullen en daar kan niemand. Iets aan afdwingen. Wat jammer is. Op de sociaaleconomische structuur op. Een drietal programmamanagers leveren, waarbij een programmamanager ook de programmamanager sociale economische structuurversterking is. Het is ook heel vaak gezien hebben dat nou juist een persoon eigenlijk de wat die. Hebben, omdat wij nog met eerder op de lijntjes van. Die extra bij dragen,. Het vernielen. De capaciteit, ja, dat er. Allemaal. Achter de dag. Van mij. Het dan nu allemaal in balans gaan luisteren naar de VVD, de heer

VVD

scheren, ik moet u microfoon aan zetten we een scherm. Nog steeds niet. Iets klopt niet,. Nog steeds niet,. Kijk maar even over praat, krijg ik allemaal even naar mevrouw visser otten van de ouderenpartij. Kerkrade wel voorzitter.

Ouderenpartij

Zijn, ik wil eigenlijk ook al heel lang niet,. Dus ik hoop dat ze met een aantal nieuwe mensen en nieuwe commissie is dat daar dan die kar getrokken wordt. Maar het is wel heel belangrijk dat we samen optrekken op heel veel punten, want we willen allemaal dat er gefuseerd wordt en dat hoeft ook niet. Minister Ollongren in zijn in haar brief. Als de maar samenwerken. Nou. Zijn zelf bij ons toch een paar vragen gerezen over wat waarin werk je samen en wat? Ja, wat doe je? Wat zijn de plannen? Want ze was heel veel gezegd,. Maar weinig geconcretiseerd de stad toeneemt moet motie, concretisering het het werk komen en wat? Wat denkt onze burgemeester dat deze keer anders gedaan wordt dan al die andere keren in het iets voor

elkaar krijgen? Nou komt er wel meer duimschroeven dus wat dat betreft zou het nog moeten zetten. Maar toch, ik zou graag willen weten: dat is. Niet de grensoverschrijdende samenwerking. Hoe gaan we dat doen?. Doen we meer nog dan nu is dat in orde van grootte, zoals dat bij de bron was, van wij zorgen dat de opening voor de slangen om aan beide kanten van de grens even groot zijn. Dan kan het blussen bluswater dat in de buurt is op gaat dieper,. Zolang mogelijk onderwijs moet gegeven worden, stond. Nou ja, ik weet dat ik, zolang men een vinger op als er is, als men middelvinger leer ik wat bij, maar ik denk niet dat dat. De bedoeling is dus ik vraag me af wat wij vragen, ons af wat daarmee bedoeld wordt. Daar staat: staat er nog meer nieuwe woningen, vooral voor senioren, gebouwd worden. Van nou,. Ik vraag me af of wij vragen ons dan ook af of de bestaande woningen of het woningaanbod niet toch geschikt is als dat men denkt of dat er met min of meer kleine oplossingen toch een levens loopbestendige woningen gebouwd kan worden, daar waar de mensen nu wonen of van andere worden gemaakt worden. Daar staat. Als gekeken wordt naar transformaties van de clusters naar woningen of woonvormen dat is heel erg positief, want dan komt er een keuring en de stad. Aardgasloos ja, ik heb een enquête ingevuld en ik neem aan dat dat daar ook iets mee te maken heeft. Dus het zou fijn zijn als de mensen ook allemaal straks een ja resultaat krijgen van die zon, van die die enquête en zonneweides en windmolens. Ik denk dat we daar niet heel erg ver komen, maar dan. Ik het gras van mijn collega Joël PAS voor, die moeten wij, die zal dan ook terugkomen. Dus er is nogal wat vragen. Dus dat wollige dat kan ik voorstellen. Van ons Kerkrade en ja, ik snap ze de andere kant ik dat het niet zo concreet kan worden omdat er aan gewerkt wordt. Klopt het dat wij de indruk krijgen dat er eigenlijk een de structuur van wind door Parkstad gaat waaien en dat ze eindelijk spijkers met koppen geslagen worden, dat zou fijn zijn. Dat is in eerste instantie wat voor mij ze, zei hij. Dank je wel. We gaan luisteren naar burger belangen. Wie.

Burgerbelangen

Voorzitter. Doen. Gevolgd door de. Kop. Goed, dan nu het woord. Voorzitter. Radboud, we hebben door bureau parkstad-limburg uitgeknepen hoe de visie voor de komende tien jaar. Dus discussie. Dus de beter te. Voor in de op handen zijnde wijzigingen. Van de gemeenschappelijke. In parkstad-limburg ook de focus zal een begrotingswijziging we zijn aan de orde geweest. Een. Voorgestelde toename van zes FTE is: neemt de gemeente Heerlen drie FTE is voor haar rekening. Renteverhoging. Van de bijdrage per gemeente. Er is uitgegaan van gebruikelijk. Verdeelsleutel een uitzondering kan. De gemeente er niet. Bijdraagt aan de loonkosten. De voor het programma. En zo. Duurzaamheid. Maar ik heb in de hand jurist en de medewerker haar. Samenvattend voorzitter. Toch kan dorpsbelangen akkoord gaan. Met voorliggend. Het bouwbesluit en met de opgestelde zienswijze namelijk. Meneer Geerts ja, dank, voorzitter, ja, zoals de heer huijts aangaf samen achter inhoudelijke uitgangspunten en ook het type van de inhoudelijke samenwerking, Parkstad maar één ding, wat om namens ons echter nog onderbelicht is, dat is het. Wat ons betreft moet uiteindelijk veel nadruk op nadrukkelijker in dit stuk naar voren komen, zeker gezien dat een van de bestuurscommissies ja eigenlijk nagenoeg helemaal aansluit op dit doel. En zoals het ons is, lijkt laatste je eigenlijk een kans. Ook anders liggen aan hoor ik graag ja, of dat ook zo is en of er toch gewoon op het alleen onder beschreven is en toch gewoon in de praktijk. Zo is dat er een focus op het ligt dat we graag,. Krijgt hij antwoord op gaan luisteren naar de partij van de arbeid, de heer Goossens, ja, dat klopt helemaal.

PvdA Kerkrade

Dank u wel. Ik kan mij aansluiten bij voorgaande sprekers, met name op. Bij de heer kerris uitstekend. En dan gaat het om. Het bemesten van een aantal zaken, en laat ik allereerst. Opmerking. Laat ik het niet. Het eens ben met andere sprekers. Concluderen dat het. Niet werkt. Ook niet afdoende. Het want de. Een die een aantal jaren geleden is ingezet met het afschaffen van de. Bijvoorbeeld de park staatsraad. Ik denk ik een goede zaak. Jullie zijn, dat zien we bij aan daardoor. Dat soort projecten als. Wij nu aan het ontwikkelen zijn. Wij bij de overleggen met besteden. Met betrekking tot. Besteding van gelden van de regio. Die is. Het gaat goed. Anders. Maar we staan hier wel op een. De kruising. Bij de splitsing en we kunnen nu een keuze kan maken om. Nog een extra slag kan slaan en. De slag eigenlijk graag concreter en dan komt. Maar ik. Bij het punt waarbij ik het eens ben met de voorgaande sprekers. De concreetheid en met name op het gebied van de sociale. Economische agenda:. Er wordt veel over gezegd. En daar is. 100 procent terecht, maar ik MIS nou ja, ik wist het niet. In de aller allerlaatste zin van de strategische agenda staat hier wel een nationaal programma en dat is mijns in. Dienst. Het voortborduren op wat we aan het doen zijn, en dus zo vier. Ook er moeten staan. In de. Angela, het is een. Mijns inziens is dat, is dat terecht, maar ik MIS dan wel. Hoe denken wij. Stappen te zetten om daarnaartoe te werken. Daarmee doen. Om de lobby op te starten, zowel bij de keten partners, als. En. Bij de verschillende overheden en tot slot uiteraard de. Rijksoverheid wij doen er zijn het college daarvan. En uiteraard ben ik benieuwd: hoe ziet en hoe zien de collega's gemeenten dat en binnen het college daar ook iets over te betalen. En dat is wat ons betreft de de de crux van het aan het hele verhaal

en daar willen wij in eerste termijn,. Dan horen ze allemaal. Tot slot: luisteren naar lokaal alternatief,. Over de.

Lokaal Alternatief

Vooral drie,. Dank je wel, voorzitter,. En als je terugkijkt naar de geschiedenis, dan zijn er inderdaad in de samenwerking een aantal goede stappen gezet. Men is, zoals meneer Goossens zojuist verwoordde een stuk slagvaardiger wordt.. Dus wij onderschrijven zeker het de voortgang in de nieuwe aanpassingen. En de bestuurscommissies die nu. Extra Apart gaan werken of toegevoegd worden. Er zijn ook heel belangrijke thema's dat is ook al genoemd. Met name die sociaaleconomische structuurversterking is natuurlijk een hele goeie en laten we wel wezen, het is heel duidelijk dat we dat als gemeentes appart nooit voor elkaar krijgen, waar we heel veel potentie in de regio zitten. En als ze daar samen de schouders onder zetten, dan kunnen we daar heel veel uithalen. En in dat kader onderschrijf ik wel de opmerking van mijn voorgaande sprekers dat de vier duidelijk en regio. Georiënteerd gebeuren ook is. Dat is niet alleen voor Kerkrade, maar we hebben ook een voortrekkersrol voor de regio en dan zou je dat wat duidelijker terug moeten zien komen. Ik heb wel wat concrete doelen gezien: het realiseren van een duurzaam economisch, groeipotentieel. Leefbaar en gezonde wijken en kernen en daar komt toch ook rond, die dan. Bij vii in deze ook betrokken is, wel duidelijk in beeld. Ik heb een vraagje een kleine. Er staat wij en dat er een risico loopt dat er vrijkomende agrarische bebouwing misbruikt wordt voor criminelen, ondermijnende activiteiten, nou daar vaak bij als wat dat inhoudt, maar misschien kan iemand me dat de aan of duidelijk. Maken. Wat voor ons ook heel erg belangrijk is, is dat door de samenwerking we een kans maken, dat we een internationale aansluiting krijgen, want die is cruciaal we hebben ons een heel groot van onze potentie aan de andere kant van de Duitse grens liggen,. En dat wordt ook onderkent door de onderwijs. Doelen in de taal Duits, tweede taal, schans versterken. Dan. Is het ook heel belangrijk dat de verbindingen en geoptimaliseerd worden. En als ze op school klaar kaart krijgen, dan door deze regionale samenwerking en we hebben de medewerking van het ministerie,. Dan zou dat een geweldige zaak zijn. De tweede vraag die ik heb. Is. Van financiële aard, namelijk de vragen ons wel af hoe de financiële afdekking van de extra. Kosten geregeld is. Dat was het voor de eerste termijn. Dank je wel, voorzitter. Dank je wel, mevrouw me. Nou een hoop vragen nog. Ik zie de heer Scheri even een handje. Of is dan administreren? Ik wilde u natuurlijk niet vergeten, maar we hadden u even voor het gemak overgeslagen omdat het technische wat problemen gehad. Dus aan u het woord u heeft 100 procent gelegd, zonder al iets gezegd heeft.

VVD

Ik hoop dat u mij nu wel hoor. En niet toegestaan. A heel duidelijk, heel duidelijk, heel mooi. We hebben inhoud natuurlijk 18 januari al een hele hoop te horen gekregen. En ja, vooropgesteld dat de VVD een heel groot voorstander is van de regionale samenwerking, wat zojuist lokaal alternatief al zei, dit zijn typisch onderwerpen waar we vooral er gezamenlijk moeten optrekken om als als Parkstad regio dingen voor elkaar te krijgen. En ik hoor een aantal momenten zojuist zeggen: nou, wat zijn dan die dingen die we over mekaar gekregen na de reguliere is misschien een heel mooi voorbeeld van een sterke lobby en resultaat gehaald hebben. En zo zijn dan denk ik, een hele hoop zaken te noemen. Waar Parkstad nu al bewezen heeft dat het zin heeft. Op het gebied van duurzaamheid. Nou, daar zijn we enorm. Afhankelijk van hoe we dit samen aanpakken in de regio, zowel in het pallet als met regionale,. Met de RES maar ook als we kijken naar de, naar de grensoverschrijdende samenwerking waar we samen moeten optrekken. En ik. Denk zeker, de sociaaleconomische structuurversterking. Dat zijn we hebben daar een enorme opgave, waarvan we ook in in in de hele discussie rondom wie we hebben gezegd: dit kunnen wij niet alleen. Hier moeten we het samen-doen om. Die. Stonden die wij hebben weg te werken, en dan zeker op het vlak van gezondheid. Daar is NFI een enorm belangrijk en daar sluit ik maar wel aan bij vorige sprekers dat dat. Ook in om. Onze ogen wat onderbelicht is in alle stukken, dus daar mogen we echt wel nadrukkelijker die voortrekkersrol. Nemen. Maar de ambitie om. De brede welvaart en onze regio te. En te versterken,. Aan de leefbaarheid. Te verbeteren, tot op zijn minst het gemiddelde niveau van Nederland, dat zullen wij niet alleen kunnen als Kerkrade dus dat even vooraf,. Dat dat. Een investering vergt dat we daar door taken breder moeten overhevelen. Na de regio. Dat spreekt bijna van zich. Als we vinden dat we daar de samenwerking moeten zoeken. Vraag is dan wel op welke manier dat je dat inregelt en ja, dan komt wat mij betreft in ieder geval de eerste vraag: wij geven aan dat we die extra middelen in de vorm van. Ontkracht. Willen doen. Ik zou daarover graag willen weten of dat iets concreter kan leveren. We hebben bijvoorbeeld aan een programmamanager of alleen maar beleidsmedewerkers in welke vorm gaan we dat doen? Heerlen is al heel concreet in. Met een aantal programmamanagers en zo ja, als we een programmamanager is, hebben we ook dan al een idee op welk programma. Dat we ons dan richten. De kraan. Aan de tweede. Vraag. Misschien niet of in lijn. Als. Als we als Parkstad de slagkracht willen hebben, dan hebben we ook mandaat nodig. Heeft.

Parkstad en dat staat ook in de stukken even een mandaat nodig om om om beleid te ontwikkelen, maar vooral ook om lobby namens alle gemeenten te kunnen voeren, om zo ook. Mogelijk een nieuwe gelden, nieuwe. Projecten voor ons te kunnen binnenhalen en en als ik dan lees:. Ja daar op voorhand overal. De toestemming. Voor willen vragen zo lees ik dat een beetje waar mogelijk dat ik dat. Verkeerd interpreteren vraag ik me af: hoe gaan we er voor zorgdragen dat we dan die Parkstad organisatie ook daadwerkelijk, die die tot mandaat gaan gegeven. In de besluitvorming? Is dat volgens mij zo. En dat een een, een, een een. Een bestuurscommissie dat daar dat die bestaat uit deelnemers van alle zeven gemeenten plus een manager aan lijst meedoen. Was. En volgens mij heeft elke gemeente, elke participant daar nou van. Houding eenmaal. Het stemrecht?. Er? Is dat op die manier voldoende geborgd om. Om het belang van Kerkrade land dienen? Of is juist die extra borging die nu in die brief van afgelopen weekend staat dat wij bij elk. Bij elke overdracht nog in stemming willen aangeven? Is dat daar juist een een, een soort van voorziening verzekering op? Hoe gaan we nou zorgen, samenvattend dat er toch voldoende slagkracht voor Parkstad is? Tot zover in eerste termijn.

J. Roland voorzitter

Dank u wel, meneer scheers voor uw bijdrage en dan gaan we nu naar de het college tafel om te luisteren naar de antwoorden en ik begin bij onze burgemeester en de u verdeeld. Eventueel. Mocht er nog aan ambtenaren of de andere twee wethouders iets willen bijdragen, dan hoor ik het graag. Burgemeester u het woord.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Ja, dank u wel voorzitter, dank u wel commissieleden voor de concrete vragen. Eigenlijk moet ik toch met een teleurstelling drie zinnen, want zowel ons Kerkrade, SP zegt dat het stuk wollig is en niet duidelijk is wat de regio oplevert het stuk mag misschien wat wollig geformuleerd zijn, het webinar was dat laatste helemaal niet. Ik hoop ook dat u allemaal de moeite genomen heeft om dat we hebben daar te volgen, want daarin werd nog eens haarfijn uitgelegd wat we in deze regio hebben opgebouwd de afgelopen jaren en wat we nu bereikt hebben. En als we dat niet in het stuk verwoord hebben, dan heeft de de ons Kerkrade, de SP daar wellicht 1 punt. Dan hadden we dat nog wat helderder moeten formuleren. Maar laat ik u uit die droom helpen. Wij hebben als enige regio van Nederland 40 miljoen weten binnen te Halen voor Parkstad dit is de enige regio in Nederland die dat gekregen heeft. Als er geen regio deal zou zijn, als er geen Parkstad regio zou zijn, zou ook wel het in die vorm, zoals we dat nu gaan saneren niet-bestaan dus het verbaast mij, is niet het juiste woord. Ik denk dat we dus nog onvoldoende onder het voetlicht kunnen brengen bij uw commissieleden kennelijk dat wij al jaren in deze regio enorm bouwen op op die regiodeal en op de gelden en op de samenwerking. Dus ik hoop wel dat er vanavond, na vanavond de conclusie wollig en wat de meerwaarde is dat we die in. Ieder geval goed met elkaar kunnen tackelen en dat de neuzen wat dat betreft dezelfde kant uit hebben. Want wat gaat er concreet veranderen? Vraagt ons Kerkrade en ook de om de ouderenpartij wij gaan door op die weg van samenwerking, want we hebben gezien dat die ons profijt brengt. Anders hadden we nooit, zoals gezegd, dat geld binnengehaald was, nog nooit geweest en zo kan ik nog maar even doorgaan met projecten die we op woningbouw, duurzaamheid en dan kunnen mijn collega's daar nog op ingaan, dus ik hoop dat ik dat wel wat intrinsiek er nu heb aangegeven dat wij dankzij die samenwerking op in Kerkrade, maar altijd voor de hele regio stappen kunnen zetten. De raad staat hierbij niet buitenspel. Dit is geen wollige gemeenschappelijke regeling, dit is een regeling die collegebevoegdheden betreft. De raad staat dus gewoon op een normale manier, zoals altijd in haar kracht. Dit zijn collegebevoegdheden die wij als colleges met elkaar delen. Daar maken we afspraken over. Daar rapporteren we ook altijd naar uw raad. Daar is het webinar vorige bedoeling geweest. Daar zijn de regionale raadsbijeenkomsten voor bedoeling geweest en het is natuurlijk ook wel belangrijk dat u als raad zich daar ook informeert en dat wij u zo goed mogelijk informeren. Dus laat ik dat ook als een opdracht aan ons zien, vooral de bijdrage van ons Kerkrade naar SP om het nog duidelijker onder het voetlicht te brengen. De SP vraagt verder of het een harde voorwaarde is: de overdracht van bevoegdheden. Wij hebben en dat is ook nog een vraag van de VVD. Wij hebben als college gemeend kijk, daar komt de bestuurscommissie sociaaleconomische samenwerking en dat is even naar meneer scheers toe. We hoeven niet elke keer toestemming gegeven om bevoegdheden over te dragen, maar we hebben gezegd: als je zo een bestuurscommissie hebt, als je die instelt net zoals je dat bij duurzaamheid hebt en bij toerisme, dan spreek je van tevoren af: op welke terreinen werken we regionaal samen? Dat moet nog gebeuren en daar moeten alle colleges en portefeuillehouders een akkoord op gegeven. Als dat gebeurd is, heb je de Maas richting klaar hoeft je niet voor elk wissewasje terug, dus dan krijg je ook slagkracht ons inziens is de zienswijze die wij aan u voorstellen op die punten helder en scherp genoeg geformuleerd en ben ik er ook geen voorstander van een om het ontwerpbesluit aan te passen. Dat is zoals het is, dat woord in alle gemeentes geleid voorgelegd,

maar met de zienswijze van de raad van Kerkrade dat sterk signaal af te gegeven. Grensoverschrijdende samenwerking. Wat gaat er voor andere? Een vraag van het CDA? Dat gaat niet zozeer iets voor andere best, de commissieleden maar we gaan versterken, we gaan verdiepen en verbreden we gaan meer slagkracht krijgen, dus we gaan door op die ingeslagen weg. Zoals bij grensoverschrijdende samenwerking wordt er enorm op ingezet om de energie die in haar zoon raad wordt opgewekt, ten goede te laten komen aan gebruikers in Nederland. Als ons dat lukt als een van de eerste grensregio's dan hebben we echt iets voor elkaar betekent niet zozeer voor elkaar, wij, maar voor wij als mensen en de aarde en de planeet. Want het is toch te gek voor woorden dat we een grens hebben die niet toestaat dat je energie aan elkaar mag leveren. Dat is een voorbeeld waar wij als Parkstad enorm op gaan inzetten. En dan heb je ook naar meneer gorissen die lobby nodig en een goede lobby heeft ook een goede organisatie nodig. En de nationaal programma is een droom waar we echt aan gaan werken, omdat je dan ook nog stevig om met elkaar projecten kunt organiseren, opzetten en uitvoeren. Dus eindelijk spijkers met koppen kop en, mevrouw, visser,. Frisse wind, nou, ik laat zeggen de wind die je alle af en toe een beetje voelt, dat briefje, daar willen we, die willen we continu laten laten voelen. Dat is eigenlijk wat nu die UM die voorgestelde wijzing van de gemeenschappelijke Re geling behelst en daar heb je dus wat zuiverder structuur van nul te hebben. Wat de commissies gerust, ja, dan komt er een extra commissie sociaaleconomische structuurversterking en wat menskracht want zonder menskracht die dat trekt voor gemeentes kun je ook gewoon niet verder. Ik denk dat daar een iedereen wel met mij eens is. Ik ben het ook eens met de conclusies van diverse, van u, dat vier nog te weinig benoemd wordt, ook in het webinar en ook in de stukken. Dat heb ik ook al kenbaar gemaakt. Dat zullen we ook. Alert op zijn, daar hoeft u zich geen zorgen hoeven te maken. Dat is een onlosmakelijk onderdeel. Vier is ook een voorbeeld van wat heeft de regio opgeleverd, want zonder bijdrage uit de regio deal gelden, was er ook geen vier geweest, of in ieder geval de Fin nanciering niet zo, dus, dat is ook weer een voorbeeld van wat die samenwerking ons oplevert en natuurlijk moeten wij er nu voor zorgen dat dat vier die prominente plek krijgt. En daar hebben we elkaar allemaal voor nodig. Maar dan mag u mij en de collegeleden ook op aanspreken. We willen naar het gemiddelde welvaartsniveau van een stad-in Nederland. Een mevrouw landman vraagt: ja, daar heb ik niks aan, dat is een gemiddelde. Dat is iets wat we gewoon als ambitie geformuleerd hebben. Ik, ik heb geen zin in een semantische cijfers discussie vanavond. We weten dat we als Kerkrade niet in op de gemiddelde lijstje staan en als park zal maar onderaan de lijstjes en dat u huwelijk, kan ik u dat nog naar rijken wat dat dan precies is, op welke punten waar wij hebben dat, zoals hij dat in de strategische agenda kunt lezen, geformuleerd met een gemiddeld welvaartsniveau dat betekent dat je dus gaat werken aan armoede, aan scholing aan gezondheidssituatie allemaal in het verlengde van wie. Dat is wat we in die strategische agenda gedefinieerd hebben. Mevrouw bremer gaf het heel mooi aan. Als je die leest, ziet u twee concrete opgave is naar mijn realiseren van een duurzaam economisch groeipotentieel en tweede, leefbare en gezonde wijken, en als we die opgave is willen doen, is samenwerking cruciaal dat is wat dit stuk. Uit ademt. De mankracht meneer scheers van de VVD, die nodig is. Wat wij als Kerkrade leveren, dan gaan er nu nog niet op in verder, omdat we gaan kijken dat dat natuurlijk ook een match is van het park staat bureau heeft natuurlijk ook een recht van spreken, een keer een goede match zijn op personen en we gaan kijken dat ons dat lukt, dat men mensen die wij in dienst hebben. Ten dienste kunnen laten werken. Van het park staat bureau en welke puzzel, in welk plaatje daar past. Dat zal de komende weken ontdekt moeten worden. Daarnaast dragen wij natuurlijk ook bij aan de bedrijfskosten die ook een beetje stijgen. Dat kunt u zien. Dat is allemaal in dat totaalbedrag van 139000 verdisconteerd en meneer Geerts u hebt me toch een beetje getriggerd want u zei het belang van Kerkrade. Is dat gediend in de huidige structuren? Ik zou willen, maar ik ben iemand van de samenwerking. Het belang van Kerkrade is gediend als we het belang van de regio vooropstellen aan, want we zijn allemaal onderdeel van van van die regio. En als we nou keihard werken voor die regio, dan is het belang van Kerkrade ingediend. Dus het belang van kerk, hadden ze eigenlijk het belang van de regio? U merkt dat ik daar erg enthousiast over spreken, omdat ik ook zou willen dat we ook in andere steden dat. Wat afkomen van het belang van Kerkrade, van Heerlen, van Beekdalen en als we allemaal een gezamenlijk belang hebben, dan ontwikkelen we slagkracht en natuurlijk heb je daaronder belang in elke stad. Maar de stip op de horizon is dat we als regio echt willen dat het onze inwoners beter gaat. Daar gaat het om en dat zie je ook een veld. Als dat lukt, wat dagen beurt, dan creëren we een mooiere een gezondere leefomgeving voor onze inwoners en helpen we inwoners ook in de vragen in het leven die ze hebben met het sociaal programma. Dat is, dames en heren, Parkstad samen, werking, en dat is de meerwaarde en dat is niet wollig dat is naar mijn idee heel duidelijk en helder, wellicht voor sommigen wat opgeschreven maar mijn met mijn pleidooi hoop ik daar een einde aan gemaakt. Te hebben. Het die bremen vroeg nog de vrijkomende agrarische gebouwen voor criminele activiteiten. Dat is een zorg die we altijd hebben en dat heeft dan toch voornamelijk te maken met de hennepteelt drugsteelt lege loodsen die daar mogelijk op een wat afgelegen terrein staan en daar wellicht prooi van zouden kunnen worden. Dus dat bedoelen we daarmee. En dan heb ik in ieder geval alle vragen, in eerste instantie misschien wel heel Snel,

maar ik ben enthousiast over dit thema, over alle thema's natuurlijk, maar dit zeer zeker, maar anders hebt u vast nog de tweede termijn en dan ga ik nog even naar mijn collega Tim weijers over het woningaanbod daar, mevrouw otter. Nog een vraag over en die ons snijder kan vast ook nog wat de ambitie op duurzaamheid concretiseren zal het, zodat we na vanavond met wolligheid voor eens en voor altijd kunnen afrekenen college. Bedankt. De burgemeester kan luisteren naar het onderwijs.

T.W. Weijers wethouder

Ja, voorzitter, dank u wel. Het verzoek. Bij die. De woningen ook te kijken naar het bestaande bezit. Dat is een van de aandachtspunten ook een aantal kosten. Bezit. Zeggen van in ieder geval kijken naar. Hoe je daar optimalisatie. Die zin kunt krijgen. Anderzijds moet je natuurlijk ook. Kijken naar die!. Kwaliteit, die mismatch die er is, waar we het ook. In december nog met juli. JL we hebben in relatie tot de beleidsregel. Er is een deel kun je. Weliswaar inmiddels aanpassingen binnen het huidige bezit, maar een deel zul je ook. Ja, we moeten kijken naar nieuwbouw en. Daarmee creëer je ook. Een stukje door. Om. Dat is natuurlijk ook iets wat. Wenselijk is. En dus. Het wordt een Diemen op die manier wordt aangepakt. Daarnaast zijn ten aanzien van de. Hadden de burgemeester heeft laten. De elementen genoemd. Zeker bij heeft daar natuurlijk wel. Nadrukkelijke rol gespeeld, hebben, gefaald, kun je het echt letterlijk zo stellen. Zonder die regiodeal was dat niet voor van die ons komen. Met name in die aanpak. Van de hoogbouwflats dat was gewoon een tekort van bijna een half miljoen. Laat de kosten van vijf en half miljoen komt uit de regio deal. Met die wij van alles miljoen. Dan creëer je dat er in totaal 110 miljoen in het gebied geïnvesteerd wordt. Dat enerzijds gelet op het fysieke gedeelte daarvan, maar anderzijds is natuurlijk ook die sociale aantal vanuit zie. Hier is nu geborgd is. Er is een hele mooie. Opsteken daarin, daarnaast ook in de lobby, heeft geleid tot een superleuk. De ook een hele mooie bijdrage hebben gekregen vanuit Europa bijna vijf miljoen heeft ook de regio Parkstad nadrukkelijk bij. In de. Dat voor elkaar te krijgen. En natuurlijk het. Ook in Kerkrade was alle ontwikkelingen. Ook daar heeft. Vanuit. Parkstad we staan door. Ook rol in gespeeld. Ik denk dat het ook een mooi bruggetje is naar. Hetgeen wat. De de heer Goossens zij of we die lobby, die lobby voor het nationaal programma. Totdat de korte lijn zijn met het ministerie van binnenlandse zaken ten aanzien van die. Het is in die. Regio deal en ook met RMC het merk je je woont. Dat de deuren opent richting toekomst, de deuren richting de. Het programma. En zou dat eigenlijk een hele hoop. Er is een vervolgstap zijn zometeen op die regiodeal. Dus daar wordt volop. Aan gewerkt. Ja, de lijnen zijn kort. Zoals ik al zei, en ik denk. Wat de meerwaarde daarmee. Meer dan aangetoond,. Dank u wel. Dank u wel, wethouder, gaan luisteren naar wat anders naar.

D.W.J. Schneider wethouder

Deel drie van de promotietour zou ik willen noemen. Ik ben trots dat de burgemeester op de manier zoals ze heeft. Samengevat, als lid van het DB is natuurlijk. Ook. Onze burger mee. Is dat de strategische visie op de samenwerking hartstikke helder. Dat is volgens mij geen. Het te betalen,. Collega weijers maakt onderdeel uit van een. De bestuurscommissies geldt voor mij ook. Ik ben lid van twee bestuurscommissies de ene is economie en toerisme en de andere is duurzaamheid. En dan vooruitgang. Duurzaamheid, dan moet nu een nieuwe komen. Het blijkt dat de opgaven op het gebied van duurzaamheid van een dermate grote. Dag. De grote proporties aannemen dat je dat niet meer kunt samenvoegen met een andere commissie, dus dat moet veel meer te komen om daar ook de opdracht toe. We hebben al ook in. De. Het de. Innovatieve karakter, waar we ook we met name willen bewerkstelligen. En de verbinding hebben. Grensoverschrijdende autoriteiten om die te kunnen ontplooien. Dus we zullen een. Extra boost moet ik even aan. Dat is eigenlijk. Vrij vertaald. Van deze stap die we gaan maken, even inhoudelijk. Ik wil u ook even vanuit de twee bestuurscommissies voorbeelden. Even als wij met zijn. De familie. Zijn daar op de. VVD: de leegstand is in woningen. Het zij in. Een heel panden noemen maar op. Dan kun je als gemeente Kerkrade waar afspraak. We maken om te zeggen van we moeten. Kan. En we moeten gaan samenvoegen of. We moeten vierkante meter. Zoals uit de markt Halen maar op het moment. Dat de regio dan. Niet of een andere visie over heeft. Ja, daar is er een. Heiloo is missie, en dat betekent dat de. Met betrekking. Tot de leegstand de afgelopen jaren al flink wat stappen kunnen zetten. Maar ook de om. Dat blijft ook gewoon. Deel de uitmaken van de e-health deal. En dan zijn we ook om de straat, de aanpak. Wellicht heeft u daar ook iets het. De media over gelezen. Zijn we weer bezig om te bezien of er extra middelen vanuit Den. Haag kennen genereren. Maar ook gezamenlijk. Iets mee te gaan doen. Een voorbeeld: twee. De adresseren. Ze leveren aan. Het regionaal. De energiestrategie is er eentje waar je ook, niet alleen maar vanuit je eigen. Maar je kunt kijken, juist daar hebben we. Ook gekeken naar een nadere. Elke persoon. Bewaking nog met de gemeente. En Simpelveld dat die allemaal bekend voorkomen dat wij gedrieën ook een een windvisie hebben opgesteld. Juist om te komen. Maar tot doelstellingen, een juist ook partijen in positie te krijgen en in de markt over te laten, zonder dat we ook aan de voorkant voorwaarden kunnen stellen, en dat weer in het belang van onze burgers.

Nogmaals, een gezamenlijke aanpak is niet alleen maar wenselijk, is gewoon noodzakelijk om tot oplossingen te komen. De. Burgemeester, zoals u mij toestaat nog even vanuit mijn eigen op die ik. Ik zie eigenlijk die samenwerking in park, in de stap die we nu aan zetten, eigenlijk op drie. Punten. Van belang. De eerste is dan, zoals ik zojuist zei, dat we een beweging moeten komen. Dan kunnen we niet alleen de opgaven zijn te groot. Om die. In de eigen. Wendy renzen. Het denken te kunnen oppakken. De tweede. Is een financiële? Laten we er ook naar kijken. Als je ziet. Met welke multi. Hebben. De verschillende projecten waar wij betalen, één euro, en als je dan ziet vanuit de verschil in de marktpartijen en overheden, als je ziet dat we bij verschillende projecten een multiplyer van maar liefst 15 hebben weten te bereiken. Door verschillende partijen aantal HBO en dan wel. Het is je dat soort projecten mooi. Van die grond af kunnen krijgen. De derde. Aan de heer kodde ook. De burgemeester, dat op het moment dat een rij. We kunnen wel. Ontstaan en en afrekenen op onze eigen projecten binnen de gemeentegrenzen maar ook de meerwaarde van projecten. Van. Binnen andere gemeenten en bedoel als als ik noem maar eens een voorbeeld, als het straks mee. Een overtreding begaat beginnen. Als er straks. Een een metamorfose ondergaan, wat is dan ook. Belang van de gemeente Kerkrade en dat is denk ik. Er zijn de driehoek drie hoofdpunten voor moeten doorpakken we zijn het aan ons en aan de volgende generatie verschuldigd om nog een tandje hoger te schakelen, en dan op de wijze zoals nu wordt voorgesteld. Ik hoop dat ik daarmee. Een bijdrage heb geleverd.

J. Roland voorzitter

Dank je wel. We gaan luisteren of we iets aan dat we kunnen doen, en ik geef het woord aan de heer Jacob van ons kijken. Al.

Ons Kerkrade

Meneer kops. Ja, dank je wel, een inspirerende enthousiaste verhalen, maar u weet ook net zo goed of u weet allemaal dat ons Kerkrade niet alleen te vangen is van enthousiast verhaal, maar dat er ook iets moet onder onderlegger ik denk dat daar met name ook de manco inzet op het de concreetheid richting toekomst. Er wordt hier aangegeven: ja, we hebben twee concrete doelstellingen,. Terwijl wij in de veronderstelling zijn dat zal nog een stuk concreter moeten worden gemaakt. Daarvan wordt ook aangegeven dat wat lastiger is er is, denkt dat het daar ook een deel van van de spraakverwarring van de spraakverwarring komt. Het we hebben, we hebben daar heb ik ook gevolgd, dat heb ik via uurtje op teruggekeken maar uiteindelijk is het stuk wat hier ligt en waar we iets over moeten gaan zeggen,. De siert hem maar als een gemiste kans, want met het enthousiasme. Ten grondslag lijkt en de dingen die gezegd zijn,. Ja, was dat misschien een heel stuk concreter en beter over. Er komen. Ten aanzien van het vier gebeuren: een aantal mensen geeft aan van: ja, je moet echt veel beter en onderschrijven wij alleen, zou ik dan aan de commissie terug willen aangeven: waarom zetten we niet de hen? Omdat daar is gezegd: ja, alle initiatieven die er komen om de armen, we aandacht brengen wij ook op. Misschien is dan een gemiste kans, maar goed misschien, en het proces om daar kritisch. Naar te kijken. We hebben gezegd: nee, wij het stuk mee naar met alles wat gezegd is. Meer naar de fractie aan willen we graag als bespreekstuk voor de raad. Dank je wel. Dank je wel. Al, meneer Jacobusse van de SP luisteren er in eerste

SP

instantie, denk ik ben het liever wil ik meen dat mevrouw landman ook nog aansluiten. Ja, ik zie ja, knikken. Iemand, bureau Evers aan u het woord. Ja, voorzitter, ja, wij jammer dat ons Kerkrade spraakverwarring heeft, want volgens mij is er helemaal geen sprake van spraakverwarring. Is hun punt en dat voor ons ook heel duidelijk. En ondanks het enthousiasme dat er vanaf straat bij onze burgemeester heb ik er geen concrete dingen uit haar mond gehoord, namelijk aan en daarom vind ik dat we nog steeds 1 punt hebben. Het is natuurlijk fijn dat we zoveel geld hebben gekregen uit die regio. Deal dat er van alles in een aan de orde is gesteld, is helemaal niet hier aan de orde. We hebben hier een stuk ter beoordeling liggen en waar u van alles niet duidelijk is en ook niet wat daar, wat het allemaal heeft opgeleverd, behalve dat er heel veel mensen aan het werk zijn, geholpen door zitting te nemen in commissies de burgemeester heeft het alsmaar over stappen kunnen zetten. Welke stappen dan-vragen? Wij aan de burgemeester. Ze wil met wolligheid afrekenen, maar dat kan alleen door doordat. Ze is een keer concreet geweest. Dat is het probleem van het geen energie kunnen leveren aan elkaar en voor de rest hoor ik haar van alles zeggen: verdiepen, versterken, verbreden slagkracht organiseren. Sorry burgemeester, maar dat zijn intenties en samenwerking en wij willen er toch nog maar eens op hameren. Samenwerking is geen doel, het is een middel en je moet eerst weten wat je wilt bereiken door middel van die samenwerking. De wethouder snijders zegt dat er een extra boost nodig is, want daar moet een extra commissie. Komen omdat er te veel werk zou zijn voor de andere commissies die al bestaan. En ja, die die commissie moet gaan werken op samenwerking. Maar wat we daar dan gaan doen? Aan ook die duurzaamheid, en dat blijft vraag en ik bedoel ik heb nog een willekeurige alinea uitgepakt a om

u te laten zien dat we toch wel degelijk 1 punt hebben. Als iemand mij kan uitleggen wat hier staat, dan zou ik die persoon heel dankbaar zijn. In de strategische agenda gaat primair uit van onze eigen kracht en bogen, ook de gezamenlijke successen uit het verleden. Ik vraag me dan onmiddellijk af welke successen met wat eigenlijk. Vervolgens gaat de tekst verder. De structurele uitwisseling en afstemming tussen verschillende schaalniveaus is daarbij van groot belang gebleken. Geen idee welk schaalniveau van wat hebben we het over en hoezo is daaruit gebleken dat het van belang is? Waar hebben we dat aan a uit te kunnen afleiden? Dan deze agenda is dan ook: Wederom een poet voor samenwerking. Sorry denk daarbij aan het opschalen van opgaven die zich in beginsel alleen manifesteren op lokaal niveau, maar na de haalt om regionale benadering vragen. Sorry maar als iemand mij hier gaan uitleggen, ik heb dit is toch kwartaal wat hier staat? Met alle respect voor de opstellers maar volgens mij is dat wat hier precies aan de hand is. We zijn er aan het samenwerken en geld aan het binnenharken maar wat zijn nou echt? Wat heeft het nou concreet opgeleverd en wat voor? Winst. Is dat nou voor de burgers van kerkuil of voor de burgers, de Limburgers die vallen onder Parkstad en aanverwante gemeentes? Dat zou ik daar nou wel graag willen horen. En als we zo een stuk krijgen, ja, dan zijn wij als eerste om dat te ondersteunen. Tot zover onze tweede termijn, en ook wij willen het als bespreekstuk uiteraard naar de raad. Dank u wel, voorzitter. Goed, ik geef het woord aan mevrouw. Oosterman dank u wel voorzitter, ja, ik heb ik heb een vraag aan de burgemeester aan. Ik heb een antwoord gekregen, maar ook dat. De burgemeester zegt: ja, niet voor gemiddelde staat. Ik heb geen zin in. Is wat discussie heb ik ook echt niet om gevraagd en dan heb ik ook de tarieven die in dit stuk ik heb gevraagd. Hoe ziet die gemiddelde staat daar uit? Kunnen alle raadsleden dat onderstrepen, dat we daar naartoe willen? Wat is dat dan? Maar daar krijg ik geen antwoord op. Kijk, dan wordt het staat. Met alle respect, want u bent enthousiast en dat is heel goed. We moeten alleen maar enthousiast, een een positief om park staat en onze gemeente wat groter te maken. Maar dan moeten we bij samenwerken en een samen verdiepen en dingen. En dat MIS ik hier totaal en ik hoef geen semantische discussie. Maar we moeten wel doelen gesteld worden, dat zetels aan ten grondslag moeten liggen. Prima, want als we onderaan het lijstje hangen, dan is dat toch door cijfers en we willen naar een gemiddelde staat, dan moet dat ook nog steeds als aantoonbaar zijn. Dus ik begrijp niet wat daar zo erg naar een is. En nogmaals, we delen uw enthousiasme en wat betreft die regiodeal die is door de overheid gegeven en dat het park staat voor plicht tot samenwerking, is de overheid debet aan dat Parkstad verplichten tot samenwerking, want anders het niet van de overheid. Dus dat wil ik toch even heel duidelijk gezegd hebben. En nogmaals, er is niks MIS met samenwerking. Dan zijn we nog nooit geweest met andere gemeentes maar het moet wel duidelijk zijn en ik MIS je op totaal doelen. En ja, nogmaals, dit is een gemiddelde staat. Een laatste met hun ogen hebben, uiteraard met de met de burgemeester, dat zodra de tweede termijn. Ja, dat waren twee keer, in twee termijnen zijn er al bijna vier. We gaan door en we gaan luisteren naar het.

CDA

CDA. Op 18 januari jongstleden heb ik. Ook, denk ik, gezien bij de bodem die daarbij aanwezig waren,. Als. Ja. Dat is ook op dat we hebben. Dan ben ik niet. Doen. De dank je wel. Dank u wel, meneer hamans gaan luisteren naar de van de

VVD

VVD. Nou, ik ben ook blij met de beantwoording en het enthousiasme van. Burgemeester en collegeleden burgemeester gaf aan het belang van Kerkrade is het gezamenlijke regionale belang. Uiteraard daar begon ik mijn betoog ook met dat de VVD groot voorstander is van die regionale samenwerking Engeland. Die opgave is die er liggen om tot die gemiddelde stad te komen, want volgens mij op basis van CBS-cijfers om dat soort informatie prima te beoordelen, is wat dat dan als doel zou moeten zijn. Dat kunnen we niet alleen, dus. VVD is en blijft voorstander van die samenwerking. Beantwoording was voor ons helder, dus van software in de tweede termijn. Ja, dank je wel nieuwsgierig, we gaan luisteren naar de alle partijen. Eigenlijk

Ouderenpartij

allemaal wel fiche. U wel, voorzitter,. Inderdaad, enthousiasme voorop. Die we eigenlijk wat, ik zeg ik. Uit mijn verleden, het dacht ik het zo dat Parkstad blijft, couveusekindje daar. Dat is misschien niet, maar volgens mij is ondertussen wel een beetje ver trekt. Zij kregen alleen. Ja, moet dat wel, het moet wel goedkomen en samen kunnen we meer dan een. Dat klopt. Ik denk ook dat zij in Kerkrade dingen willen en dingen kunnen die we die we niet alleen voor mekaar krijgen, maar die ook het goed en duurzaam en je kunt noemen, wat je wil, maar in ieder geval ook voor alle andere gemeenten. Parkstad positief uit kunnen pakken. En zo is het ook andersom het was inderdaad, we hadden nog nogal wat vragen om dat er eigenlijk wel. Het kreet noemen. We wel, dat zou een keer, het woord is eigenlijk wat vindt de beter, maar er waren. Er waren wel, de dingen, zijn die niet. Uitgewerkt of uitgewerkt, waar het einde niet vanzelf. En dat is het doel wat. Onze kerkeraad waarschijnlijk bedoelt. Maar ja, ik geloof dat we. Ja. De ook allemaal, dat zijn nieuw

voor heel veel. Als die net zo enthousiast zijn als onze burgemeester en die gaan daar de schouders onder zetten, dan denk ik dat het goed komt en bovendien de raad kan dat ook in de gaten. Of, neem ik aan, en als het dreigen te ontsporen dan kunnen ze altijd zeggen: ho, stop, hier zijn wij en dan zal dat ook in overleg. Tot een oplossing gebracht kunnen worden. Dus ja, er zijn nog. Voor aanvragen op, we snappen ze het niet helemaal en dan. Zij eventjes wat ze bij ons in de fractie zei. Maar ik heb genoeg gehoord om een duidelijk te maken. We, jongens, we moeten gewoon doorgaan, kan niet anders en dan gaan we nog eventjes. Onze gedachten over laten gaan en ook onze gesprekken over volgen zal inderdaad ook als bespreekstuk naar. De raad gaat. Maar ja, als er in een bespreekstuk wil, dan wordt het als bespreekstuk dus. Dat was het voorlopig het echt een tweede termijn. Dat hangt een goed samengevat. Vooral op de. Als er een een bespreekstuk wil, dan wordt het een bespreekstuk we gaan. Dan mag ik het leven.. Ik heb vijfentwintig jaar. Vergeten,. Maar toch eigenlijk al zevenenveertig jaar visser. A. Het is wel andersdenken van He en i. Er wordt een dag-in het kader van de emancipatie dat dat niet zo erg was, maar zou u bij dezen. De. Op de ro-visie op de ja, het is. De.

Burgerbelangen

We gaan. Luisteren.. Ja, voorzitter, inderdaad, dan van de. De burgemeester dan ook van de overige twee wethouders, van het vurige pleidooi, waarin ze ook concrete voorbeelden aangeven wat de meerwaarde voor het Parkstad en niet alleen voor kijkt, daarom ook voor de regio betekent dank daarvoor, want ik denk juist op deze mogelijkheid tot een succes kunnen maken. En als wij zo bevlogen zijn, laten we dit ook naar onze inwoners en samen kun je toch zo een succes van maken. Een ding waar ik nog even mee worstelen is de vraag of het onderwerp niet concreet moet opnemen in de zienswijze ik ik heb daar nu even geen antwoord op, maar ik hoor ook graag hoe de burgemeester. Oke. Tot zover mijn tweede termijn. Ik zie een interruptie

SP

van mevrouw wevers. Ja, voorzitter, ja, meneer Geerts heeft het over dat hij blij is met die concrete invulling, maar ik heb blijkbaar iets gemist of zo. Misschien kan hij. Uitleggen aangeven welke concretiseringen hij bedoelt.

PvdA Kerkrade

Eerst wil ik graag doen, maar de wel een aantal projecten bijvoorbeeld al genoemd, zoals een superleuke jaar. Wij als bijvoorbeeld,. Dat zijn een aantal van de concrete voorbeelden die werden genoemd die gerealiseerd zijn door Parkstad en ik denk dat er toch een aanzienlijke verbeteringen zijn van de stad, maar ook van de plaats en als algemeen. Dus dat zijn concrete voorbeelden. Wat mij betreft,. Dank u wel, meneer Geerts we gaan luisteren naar de partij van de arbeid, tenminste als ik uitgesproken ben, want het was u. Beurt ben uitgesproken. O t haantje is nog of gaan we door naar de appeldijk. We kunnen wel door onze partij van de Halen ja, dank, voorzitter,. Dank voor de beantwoording aan de portefeuillehouders en staat bij mij wel. Mocht er eigenlijk op. De concrete vraag hoe het nou. Als regio. Als gemeente. Verder gaan. Met het nationaal programma. Wonen-werken nu toe maar zeggen. Dat zou de opmaat zijn naar de burgemeester. Doordat de droom en ook dat dat. Is dit type daarvoor is en alleen. En. Een nationaal programma staat en valt niet alleen bij. Overheid. Bij overheden maar. Bij alle ketenpartners steekholders ook wilt noemen. Het het. Ik zou het. Onderwijs, hij is zorg, noem maar op. Dat komt allemaal onderdeel van. Het is een gelijkwaardig niveau en niet. Het leidt alleen door overheidsorganisaties dat zullen we samen moeten doen. Als gemeente als regio. Wellicht als provincie. En dus ook die. De partners. En mijn vraag is en ik snap ook wel. Hebben bijvoorbeeld. Niet niet nu een antwoord op komt. Maar dat we dat op korte termijn. In de komende maanden werk is. Stappen mogen. Hierin verwachten van zowel de gemeente. Als van. Van de stadsregio en die. Concretisering staat dan wel. Op. Dat de. Voor de tweede termijn.

Lokaal Alternatief

Tot slot gaan we luisteren naar lokaal alternatief. Dank je wel, voorzitter,. En ja, in de eerste plaats,. In in onze beleving is de samenwerking van Parkstad al twintig jaar wijzigt dus ik zie niets. In dat wij nu die samenwerking hebben opgedrongen krijgen de een schone en hele geschiedenis met een stuk natuurlijk proces, wat misschien door die ondersteuning. Van die 40 miljoen wel in een stroomversnelling is gekomen. Hoe Oss, aangepast aan de huidige tijd, aan de noodzaak,. Dus ik lees dat heel anders. Voordat ik verderga wil ik nog even opmerken dat een vraag uit onze eerste termijn niet is beantwoord. Het is namelijk naar de financiële afdekking hoe is die geregeld? Daar hebben we nog geen antwoord op gekregen. En daarnaast wil ik nog even aangeven ik kijk je weet niet of Hetzelfde stuk gelezen, maar ik zie daar wel een hele hoop concrete dingen en ik heb het net gehad over de twee hoofdopgaven onder die hoofdopgave is daar liggen de concrete programma's en een van die. Het programma's zijn zelfs majeure projecten genoemd. Dat is mijn optiek een redelijk concreet. Op bouwwerk. Het is nogal allemaal niet gerealiseerd, maar er is wel, net zoals

we bij vier hebben gedaan, een een doel uitgestippeld. In de richting waar we naartoe willen. En daar zijn. Het ook heel veel concrete zaken wel benoemd. Het wrightlaan met een samenwerking,. Medewerker en de partners, enzovoorts is ik. Ik heb daar een heel concreet beeld bij,. Dus wat ons betreft had het geen bespreekstuk moeten worden, maar het. Het wordt het wel, dus. We komen er wel op terug in de raad aan. Dank je wel. De heer rolleman rustig, rustig, rustig, niet meteen een. Handje zie, je komt aan de beurt, mevrouw landman.

SP

U, dank je wel, voorzitter, ja,. Ik heb een ander stuk gelezen. Het gaat niet om wat wij hier geleerd te hebben en we hebben het wel degelijk opgedrongen die gekregen. U moet dan in de stukken leest van minister Ollongren die heeft gezegd: de dieren zoeken en miljoen, ik weet het niet meer uit mijn hoofd. Park wordt verplicht tot samenwerken en om dat te delen, want anders krijg je dat gaat niet. Is, het is niet iets wat ik geleerd heb of verzonnen nee, het is een uitspraak van minister Ollongren dat wil ik toch even gezegd hebben. Voorzitter, dank wel. Dank je wel,. Mevrouw breemer wilt u daar nog op teruggereageerd.

Lokaal Alternatief

Ja, heel graag, voorzitter,. Dat heb ik ook gelezen en dat is ook een stap waar we toentertijd van, heb ik gezegd. Nou, als we hiermee. Samenvoeging kunnen voorkomen door goed samen te werken, dan willen we veel meer te houden we onze eigen identiteit. De burgemeester heeft. Dan het wel terecht opgemerkt dat er maar een regio dat geld heeft gekregen en dat is ook mooi meegenomen. Dan kunnen we ons voordeel mee doen. Dan was het voorzitter. Dank je wel,. Ik zie de heer jakobs die wil ook nog even het woord. Meneer kops.

Ons Kerkrade

Ja, dank je wel. Dan wel steeds gezegd dat er een regio is, maar op de site van overheid is te lezen dat er twaalf regio deals zijn voor een totaal 331 miljoen. Dus we zijn niet de enige. Goed dank voor de aanvulling aan luisteren naar de beantwoording van de tweede termijn en ik begin bij burgemeester,.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Burgemeester. Dat laatste, de heer jakobs mag ik nog even wat specificeren er zijn meerdere regio's die regio deals hebben gekregen, maar er is maar een regiodeal het volle pond heeft gekregen van de 40 miljoen, en dat is de regio Parkstad dus dat is de nuancering die we aanbrengen, mevrouw breemer de bedrijfskosten die dus niet de personeelskosten maar de bijdrage in bedrijfskosten die nemen we op in onze begroting, dus daar is dekking voor. Dus dat had ik vergeten te zeggen, inderdaad ten aanzien van de partij van de arbeid terecht,. Je kunt als bestuurders goed samenwerking, maar je hebt en maatschappelijke partners nodig en juist die partners willen dat wij als bestuurders samenwerken en daar zullen we de slagkracht moeten vinden. Sorry voor het woord. Dan wordt dat weer dadelijk op een weegschaal gelegd, dat ik het alleen hebben over slagkracht en verbinding en versterking en verdieping en samenhang. Maar waar ik het over heb en dat is wat mevrouw bremen zo feilloos aangeeft de strategische agenda is een haarfijn en duidelijk document en daar staat niet dat we naar het niveau van een gemiddelde stad willen. Daar staat dat we streven naar een niveau van welvaart en welzijn op minimaal het gemiddelde Nederlandse niveau. En er zijn er twee opgaven gedefinieerd en onder elke opgave hangen klip en klaar hele duidelijke projecten. Ik kan het niet leuker maken. Ik ben ook niet niet concreet geweest. Ik ben blij dat meneer Geerts en mevrouw je stad onderling al hebben opge lost want ik heb. Wel degelijk een aantal hele concrete voorbeelden, benefit voordelen van die samenwerking aangehaakt en ik val dus ook niet in herhaling. Ik denk dat we dan op dat punt niet nader tot elkaar komen. De SP vraagt heel helder: wat wil je bereiken?. Die vraag is in het strategisch document volkomen helder beantwoord met de visie en de opgave. Er was de concrete projecten die daarbij neergelegd. Daarbij, voorzitter, is dit een document, wat nu de leidraad is voor de komende jaren, dus dan moet ook nog uitgewerkt worden, nog gespecificeerd worden. Ja, volgens mij kan ik het niet duidelijk vertellen dan ik heb u verteld. Ik voel mij niet opgedrongen in deze samenwerking. Ik denk dat het een kans is om hier voor onze inwoners, zoals ik het voorbeeld aangaf concreet in het veld daar gaan gaandeweg kijken, omdat we de steun hebben van de regio Parkstad kunnen we voor onze inwoners wat betekenen dat geld? In wie? Dat geld? En rolduc en veld? Ik weet niet wat ik nog concreet om moet zeggen. Tot slot vind ik het een waardevolle suggestie. Van meneer Geerts van Burgerbelangen om. De het euvel dat wie het door soms wat karig af komt, in de bewoordingen nog in onze zienswijze van de raad van de gemeente Kerkrade te verwerken. Dus ik stel u voor dat wij de zienswijze op dat punt nog wijzigen en dat u voor de raad een gewijzigde zienswijze krijgt waarin een-derde puntje wordt toegevoegd. En dan kunt u zich daar tijdens de raad omdat het een bespreekstuk is over uitspreken. Voorzitter, ik denk dat we alle openstaande vragen daarmee beantwoord hebben, dat het niet nodig is dat mijn collega's ook nog wat aanvullen met het oog op de tijd.

J. Roland voorzitter

En dat wilde ik namelijk niet aan die vragen, maar u. Heeft een dubbelrol vandaag. Dus toe dat ook een beetje voorzitter,. Goed, dames en heren,. De burgemeester!. Gas. Is er nog behoefte aan een nabrander in dit stuk en anders sluit ik de stukken af en dan gaat het in het stuk als bespreekstuk naar de raad. Ik zie geen handjes dus ik denk dat u daarmee kunt instemmen dan dank ik u daarvoor goed, dames en heren, dan wil ik u. Ook even de griffier nog. Ik wil geen voorzitter spelen, maar voorzitter, er is een interruptie van de griffie. Meneer de griffier, kan het bijna afgesloten tussen aan u? Ik hoorde net

mr. D.G.M.G. Franssen Griffier

van de burgemeester aan de voorstellen om het. De zienswijzen met het derde punt aan te vullen. Het betreft hier een zienswijze van de raad. Dan moet het voorstel aan de raad. Zou deze commissie akkoord moeten gaan met het voorstel is met een gewijzigde ontwerpbesluit dus dat is even de vraag die voor. Ligt. Kijk de voorzitter, ja of nee, de burgemeester allemaal helemaal van het appelpop afgebracht want ik had namelijk willen aangeven of de raad instemt met deze wijziging en dat deze wijzigingen aangebracht wordt.

J. Roland voorzitter

Dus ik moet dan toch nog een rondje te maken. Nee, laat ik het andersom doen. Laten we het makkelijk maken. Heeft er iemand bezwaar tegen, dan kwam je handje opsteken en als dat niet zo is, dan wordt het kosten voorstel gewijzigd en dan komt er een-derde beslispunt je bij. Ik zie geen handjes. Is. Hoewel, ik zie wel een handje wanneer je gorissen meneer Goossens, voorzitter, ik.

PvdA Kerkrade

Ben daar in aan de raad. Ook niet onnodig moeilijk te maken, maar door de. De suggestie van de. U kunt dan toch niet wellicht kunnen we de iets breder oppakken. Door vier te hangen aan de programmatische aanpak die we moeten gaan kiezen, die nieuwe acties die we nog steviger gaan kiezen en dat we daar ook direct het nationaal programma bij betrekken, we die ook steviger. Met elkaar in verbinding brengen. Wordt. En dat hebben we ook als. Ik weet nog niet uitgesproken. Die twee liggen direct in van. En de doorn. Programmatische aanpak en dan zou ik op de.

J. Roland voorzitter

Een hele reële ontwerpbesluit gaan we nu opeens weer gaan aanpassen en ik denk dat dat niet de bedoeling is, maar ik wil nog even luisteren wat mevrouw wevers. Van inbreng mee wil

SP

wegen. Regels. Ja, voorzitter, ik wilde net niet 1 punt van maken, maar als nou toch het ontwerpbesluit wordt aangepast, dan lijkt mij dat het ook taalkundig wel eventueel gefatsoeneerd kan worden en bij het ontwerpbesluit had ik sowieso was ik dat nog vergeten te zeggen al die punten dat de raadsbesluit kennis te nemen van ik vind ik een rare constructie. Volgens mij neem je een besluit om op basis van al die stukken waar je kennis van genomen en besluit tot en is het niet een besluit om ergens kennis van te nemen, want die staat voor een constructie. En als ik dat niet goed begrijp, ik, dan zou ik daar dan nog eens alsnog een uitleg over willen. Anders dan doet dat maar in de raad kan dat ook, maar dan weet u dat deze vraag komt.

J. Roland voorzitter

Maar laten we dat meteen nu doen, dan dan kunnen we dat. En dan kunnen we dat nog aan beantwoorden. Ik geef het woord terug aan de portefeuillehouder burgemeester tasten.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Ik wil het nou niet nodeloos ingewikkeld maken. De de de, we hebben het vaker zo gedaan. Dit is overigens een besluit wat in alle raden voorligt in Parkstad als je het eerste besluit neemt, dan wil je ook geborgd hebben dat de raad van alle onderliggende documenten kennisgenomen heeft. Ik zou daar nu de discussie meer over willen voeren. Met alle respect, we kunnen altijd nog eens een keer naar onze formuleringen en en opstellingen kijken, maar nu ligt het voor laat. Nu dus een beetje eenvoudig, maken wij PAS de de een aan en vroeger dan nog iets toe. Wie is al geaccordeerd dus ik wil ook daar een goede formulering op hebben, want het gaat er niet om op wie nog te accorderen het gaat om het gedachtegoed van wie uit te rollen en wellicht de aan te bevelen tot een nationaal programma. Dus, voorzitter, mijn voorstel zou zijn dat u op het eerste puntje van het besluit en toegevoegd gedachtestreepje je krijgt en dat we daarbij nu even laten. Anders wordt het wel heel erg ingewikkeld, omdat alle gemeenteraden ook die andere punten hebben. En nogmaals, je kunt er ook over discussieert want je moet ook kennis nemen van al die documenten. Als onderlegger kan. Dat is zo met deze formulering wel geborgd. Mevrouw wevers tot slot.

SP

Ja, voorzitter, maar mee, eens kan ik mee leven. Maar als wij als raad dan een advies afgeven aan de en in deze dingen bij voegen, dan zou ik toch wel graag willen ook het advies om in het vervolg ontwerpen, besluiten. Zo te formuleren als als wij nu net heb gezegd wat er daadwerkelijk staat en daar ons voornemen daarop te letten, zeker omdat dit regionaal is, dat iedereen meteen begrijpt. Dit totaal, dat doen we niet meer. We bespreken hier gewoon Normaal, Nederlands en geen ambtelijke vaag gepraat. En dus dan zou ik mijn verzoek is dan dus aan de burgemeester om naar de. De, het raadsadvies over hoe het, hoe het die brief die we wegsturen. Bij de van het woord kwijt, hoe het die brief,. Die brief, een zienswijze ik kan u toezeggen voorzitter, ik kan toezeggen dat we

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

het om ontwerp sluit, aanpassen, dat we in de zienswijzebrief dan ook nog memoreren dat in onze raad en de wijze waarop het ontwerpbesluit geformuleerd is toch wel wat verwarring heeft geleid en dat de raad van de gemeente Kerkrade aanvullend nog toe meegeeft om daar wellicht nog eens anders naar te kijken. Maar ik zou dat niet willen vermengen met de inhoud van het besluit. Dus ik zou dat als een extra opmerking in de zienswijzebrief willen doen, maar niet dat de raad er formeel een klap op geeft, want dat vind ik dan, ja, okay zijn we het daarover eens mooi.

J. Roland voorzitter

Nou, dan gaan we nog even luisteren, want. Die wil ook nog een bijdrage leveren.

D.W.J. Schneider wethouder

Voorzitter, toch even op wijzen dat het niet allemaal. Toevallig is die. Het dat de. Bevoegdheden. College zijn. Dat er een zienswijze ook bij geen van de raad. Worden afgegeven. Maar goed, er is een hele andere. Is de machines? Is goed om daar keer op in te zoomen. Op een later tijdstip. Dat heeft te maken met de. Precies. Een soms de overgedragen taken. En dan zitten. Daar hebben we ook op een zienswijze en niet zozeer over een raadsbesluit.

J. Roland voorzitter

Prima, het is duidelijk en laten we nu nog ingewikkelder maken dan zoals het is volgens het voorstel zoals op dit moment. Voorligt het ontwerpbesluit wordt aangepast en u krijgt altijd ik voor dat de raadsvergadering plaatsvindt kijk die dat te lezen en we kunnen daar inderdaad er is een bespreekstuk altijd nog even op terugkomen. Goed, en dan wilde ik hiermee dan dit agendapunt afsluiten. Ik dank de beide wethouders, snijders en weijers voor hun aanwezigheid en tenminste nog een prettige avond, want ik nog de niet meer aan nodig zijn van alles. Dus zo zie je vanavond nog,. Dames en heren, de algoritmes naar agendapunt zeven. Graag wil ik u even

7 Voortgang uitvoering Integraal Veiligheidsplan 2019-2022.

J. Roland voorzitter

op attenderen dat in IBAB's op dit moment een motie is toegevoegd van de SP en die heeft betrekking op het agendapunt negen, dus ik wil u vragen om tussendoor even te kijken en deze motie tot die tot u te nemen, zodat die in het agendapunt negen kunnen meenemen. Ik ga over naar agendapunt zeven. Dat is de voortgang, uitvoering, integraal veiligheidsplan en daarvoor is burgemeester, passen uitgenodigd en ik wil aan de burgemeester van. Wilde jullie daar nog iets aan toevoegen of.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Voorzitter, twee zinnen. De afspraak is dat we jaarlijks een op de doen over de behaalde resultaten van het integraal veiligheidsplan dat is onze kapstok en jaarlijks een uitvoeringsplan. Dat ligt nu ook voor. Ik hecht Eraan om dat nog even. Te memoreren omdat ik, als ik zelf al al die stukken bestudeerd, dan denk ik is allemaal aanstaande als raadslid om dit allemaal te overzien. Daarom denk ik dat het mijn plicht is om elke keer nog even het kader aangegeven jaarlijkse update in het kader van het integraal veiligheidsplan en nu dus het jaarlijks uitvoeringsplan en mevrouw Hendriks al op hoofdlijnen we zullen niet alle sheets doorlopen, omdat we ook een beetje aandacht willen hebben voor de duur van de vergadering-op. Hoofdlijnen een aantal punten memoreren en dan gaan we met de discussie met starten. Wat mij betreft, voorzitter. Ik ben altijd van mening dat de tijdsduur van de vergadering niet zo belangrijk

J. Roland voorzitter

is. Veel belangrijker is dat er positief over de inhoud van de stukken is, dus ik geef het woord aan mevrouw Hendriks het voor haar

Ambtenaar

presentatie. Dank u wel. Ik mocht u allemaal meenemen in de voortgang van het, de uitvoeringsplannen het integraal veiligheidsplan hieraan ten grondslag het was aangegeven, lopen er iets sneller doorheen. Gaan. Zo nou de basis, doelen die ze daar nu alle bekende, ze gaan we ook niet vader bij stil hangen. Een van de belangrijkste punt is het verhogen van de meldingsbereidheid vandaar dat ik u graag mee te nemen in de geregistreerde meldingen bij de gemeente en we maken hier een verschil bij het meldpunt overlast van de afdeling openbare-orde en veiligheid en de meldkamer van de handhaving. Wat je goed te zien is, is dat in 2018 gestart is met overlast, meldpunt wat. Daartoe geleid heeft een toename van het aantal meldingen omdat bekend is geworden dat het meldpunt RES maar we zien ook tevens een afname in het afgelopen jaar, waar wij eigenlijk heel enthousiast over zijn, want dat betekent dat de burgers melden op de plek waar het thuishoort bij het ervaren van overlast, blijven erop hameren dat ze de handhaving of de politie bellen. En dat blijkt ook wel uit het feit dat het aantal meldingen van de meldkamer van de handhaving fors toegenomen zijn. Afgelopen jaar is dat geeft ons eigenlijk alleen maar bevestiging dat ons verhaal wel aan komt, er bij de burgers, waar we heel blij mee zijn. We blijven natuurlijk inzetten op de punten die hoofdpunten, ja, waar komen die vandaan? Zoals al eerder aangegeven, maken we gebruik van cijfers, maar ook van heel veel informatie van onze. Eigen burgers en een van de meest terugkomende vormen van overlast, drugs gerelateerde overlast betekent dat we blijven inzetten op de toepassing van de aangescherpt damoclesbeleid. We hebben een dag die lachen als opgenomen. We zijn druk met de bestuurlijke aanpak van drugspanden. Goed u kunt lezen wat hier staat. Dat het allerbelangrijkste is, is dat wij vooral gaan kijken van hoe staat het ervoor? Wij zullen in ieder geval nog terugkomen op het stukje overlast, hoe we daar in de praktijk nog verder mee omgaan,. Wat ook belangrijk is dat ze een aantal panden hebben opgevoerd, de aan het kader van de bestuurlijke dwangsommen, aan de aanpak van de drugspanden dat betekent dat er een onderzoek worden,. Ja eigenlijk, en worden onder, omdat we toch wel veel meldingen krijgen. En het geeft ons nog meer handvaten om in ieder geval ook bestuurlijke aanpak toe te passen buiten de strafrechtelijke aanpak. Er zijn een aantal cijfers ik denk dat dat meer voor zich spreekt. Wel verschil maken tussen het aantal rapportages aan de het werkelijke acties die uitgevoerd zijn, zoals u wellicht alle bekendmakingen verschil tussen het aantreffen van softdrugs of harddrugs die is te maken met de sluitingsduur 2019 is daarnaast ook nog met het beleid aangescherpt. Dus dat betekent dat we nu ook kunnen handelen wanneer attributen aangetroffen worden. Dat wil zeggen dat er niet dat werkelijk en plantage hoeft te zijn, er wel de voorbereiding of dan een plantage, zelfs oogst is. Wat ook gedaan is, dat wij inderdaad het tijdsbestek van legt hebben voor iemand die opnieuw een. Ja, de regels overtreedt als in herhaling valt. Cijfers spreken voor zich, neem ik aan, om een verschil te gegeven ten opzichte van het jaar daarvoor is het meeste. Wat uiteindelijk opvalt is het verschil in het aantal ontvangen rapportages en ik denk dat dat wel enige uitleg behoeft. Zoals u allen bekend hebben wij twee daar. Er is een Twente vanaf maart met een zeer uitzonderlijke situatie te maken en zowel de Covid-19 pandemie dit heeft onder andere toe geleid dat de politie minder rapportages heeft aangeleverd en 2020, wat onder An ja met name te maken heeft dat er ook minder hennep ophaaldagen zijn geweest, ze dus wel te verklaren. Een groot aan de AIVD en is aanpak van de brievenbus panden, omdat we toch zien dat dat vaak leidt tot overlast van natuurlijk erg van invloed is op de veiligheidsbeleving en de leefbaarheid van onze burgers in de wijken. We maken nu steeds gebruik van Flex controles u alles bekend, allen bekend dat we dat samen met onze partners uitvoeren. Ook hierin komen tot een grote rol gespeeld. Dat betekent dat vanaf maart 2019 verminderde controles hebben plaatsgevonden. Hebben we dit losgelaten? Nee, zeker niet. De betekent wel dat we zij aan het zoeken naar de mogelijkheden die er welzijn en dat zeer overlastgevend de panden wel degelijk bezocht zijn, maar een kleinere aantallen aan een andere samenstelling van dat team. Wat heel belangrijk is prostitutie, controle. Die zijn opnieuw opgevoerd in het kader van ondermijning we zien toch dat illegale prostitutie een blinde vlek is. We proberen hier op de sturen, omdat de APV mogelijkheden geeft. U dat gemeenten hier uitvoering aan kan geven. Ook dit gebeurt, maar nog niet in grote mate, omdat ons wel moeten houden aan de geldende Covid-19 maatregelen. Ja, wat denk ik nog belangrijker is, is nou, hoe staat het er nou voor bij de brievenbus? Panden zoals elk jaar een hoe jullie mee, want de start was. We zijn begonnen in 2019. Vervolgens ziet u aan de hand van de verschillende data en de kolommen wat de stand van zaken was. Ik denk dat het allerbelangrijkste was tot één januari 2021, dat er bij ons 98 bekende panden waren die mogelijk iets mee aan de hand was in het kader van de brievenbus of de aanpak daarvan. En inmiddels zijn er 42 panden van afgevoerd kunnen concluderen dat de aanpak werkt. We hebben ook het begin aangegeven dat het niet een item is wat binnen een half jaar opgelost is. Ik toch met een verleende vergunningen, vergunningen die nog lopen,. Mensen die

toch een nieuwe aanvraag doen, die goedgekeurd worden. Maar het belangrijkste is dat we resultaten boeken. Aan goed, dat is in dit overzicht, is er duidelijk te zien. Dan gaan we naar de volgende bestuurlijke aanpak en er al even aangegeven en zeer belangrijk en zeker, het stuk onder mijning wordt steeds belangrijker. Ook vanuit de. Ja Den Haag wordt steeds meer aandacht aan gegeven wordt. Vooral belangrijk is, is dat we blijven controleren. Om te voorkomen dat. De verkeerde mensen met een onjuiste intenties noch onze legale wegen en gebruiken om illegale praktijken plaats te laten vinden, wat ook belangrijk is, is dat we dat die drugspanden opvoeren dat we die. In ieder geval verder gaan. We kijken naar een aan een onderzoek onderhevig brengen. Zoals jullie zien, zijn hier de cijfers opge nomen en ondanks de huidige maatregelen hebben hier geval een goede uitvoering aan geeft. Aanpak woonoverlast een hot item. Want laten we eerlijk zijn, dat is net als drugs gerelateerde overlast een van de zaken die het meest opvallend hier heb je dat werkelijk last van. Als je buurman inderdaad je leven zuur maakt. Dat betekent dat we niet stilstaan. Gebruik aan een aantal jaren een integrale aanpak, wijkgericht werken. Dat betekent niet dat we stil bij bestaande blijven doorontwikkelen situaties voor anderen. Dan moeten we op in blijven steken. Dat betekent dat we niet alleen van tevoren proberen om preventief te werken of uiteindelijk en repressief optreden, maar we hebben ook afgelopen jaren in ieder geval een mediator opgeleid, wat hun zeer belangrijk vinden, zodat beide kanten van het verhaal bekend zijn, en dat we hopen dat we een Middenweg en dat we partijen vooral in gesprek kunnen laten blijven houden met elkaar en de hoop dat dat op lange termijn tot een duurzaam resultaat leidt. Nou ja, zoals genoemd in er een aantal meldpunten. We hadden drugs, meldpunt wordt het overlast meldpunt en we hebben inmiddels ook het meldpunt vanuit de wet verplichte GGZ om het allemaal laagdrempeliger te maken en vooral makkelijker te maken voor de professional, maar ook voor de burger, hebben gemeenten om dit samen toe moeten voegen, de drempels te verlagen. Dat betekent dat in ieder telefonisch per mail zijn klacht kan Neerleggen maar dat. Er is ook inmiddels een digitaal meldingsformulier ontwikkeld en de grootste winst hiervan is dat we zowel bij de afdeling OV als bij de afdeling handhaving en Hetzelfde registratiesysteem gaan werken, waardoor we overal weer nog eerder over de belangrijke informatie beschikken. Dat ziet in het laatste stukje. Jeugdoverlast hot item. Verdwijnt niet. Laten we eerlijk zijn: jeugd wordt ouder, maar een nieuwe jeugd die stadium te trappelen om die zaken over te nemen die ze wellicht van. Broers zussen of vriendjes hebben gezien. Dat betekent dat we hier alert op moeten blijven, jullie allen bekende, zat in het centrum behoorlijk wat last hebben gehad. Dat geldt ook voor bleijerheide in Kerkrade. West. Onze beproefde aanpak jeugdoverlast die wordt toegepast, betekent dat we het begin van het jaar twintig, twintig hebben we een straatcoach ingezet. In de hub wordt echter het resultaat heeft geleid dat de overlast aan gestopt is. We blijven aan de voorkant zitten door ze uit de anonimiteit te Halen en beeld te hebben welke jeugdigen gaat op te schalen daar waar nodig is en vooral de ouders erbij te betrekken. Want ja, oke, dat is iets van alle tijden niet. Ouders weten helaas niet altijd waar die zich bezighouden en het proberen we op deze manier in. Ieder geval boven tafel te krijgen, en dat lukt ook daarnaast omdat we geloven in een stukje preventie en vooral de besmetting tegen te gaan, zoals al eerder aangegeven door broertjes zusjes vriendjes. Dus als wij bureau halt laten aansluiten bij de enige integrale aanpak wijkgericht werken, zodat we ook weten dat we daar samen een op kunnen trekken. Woninginbraken oftewel de haar onderdeel high-impact crimes blijft belangrijk blijven. Ook hartstikke. Ja, Aktief en dat betekent de ene keer de wijk en wat afgelopen jaar van bemoeilijkt is door de maatregelen. Dat betekent niet dat we niks doen en dan heb je het over een stukje communicatie over samen met de politie, burgers en andere partners. Nou een optrekken,. Ja, al eerder aangegeven is dat de ondermijning dat is een zeer belangrijk. Dat heeft de afgelopen jaren in geresulteerd dat het project ondermijning bleijerheide onderdeel van de wijkgerichte aanpak ondermijning dat heeft gelopen van één september tot één december en dat heeft heel veel informatie opgeleverd, meer informatie dan wij al wisten. Dat is vooral de grote winst valt factor geweest en we hebben een korte klappen uit kunnen delen. Politie heeft goed, je investeert goed samen gewerkt met de handhaving, burgers zijn betrokken en momenteel loopt de evaluatie wordt gekeken naar mogelijke voortzetting van het project. In 2021. Maar ik ga hier even iets sneller doorheen de buurtgerichte aanvalsplannen destijds in het leven geroepen door de partij van de arbeid als gevolg van het een ik, maatwerk vanuit het IBP en dan zijn inmiddels drie. Aanvalsplannen en uitvoering. Ik heb niet meer Apart benoemd wat we per aanvalsplan hebben gedaan, omdat, zoals gezegd, aanvalsplannen die liggen en die hangen onder het IBP de hangen ook al onze projecten. Ondertussen betekent dat het stukje ondermijning wijkgerichte aanpak, drugs, woonoverlast jeugdoverlast inzet van slimme camera's camera's het opzetten van eenvierde het buurtpreventieteam dat allemaal wordt wel uitvoering aan gegeven en die zijn allemaal te scharen onder de aanvalsplannen dus we zijn er hartstikke druk bezig om vooral te luisteren. Daar waar het het hardste brand en daarop als eerste op in te kunnen spelen. De handhaving betekent dat ook dat ze blijven wijkgericht werken, wat we in 2020 gerealiseerd hebben, zodat er een aanwijzing is gekomen in samenwerking met het om, zodat de BOA s en jeugdigen kunnen doorverwijzen naar halt, iets wat voorheen nog niet mogelijk was. En dat vinden wij een grote wens om op die manier ook de jeugdoverlast beter aan te pakken en nog betere

samenwerking met politie. Zoals gezegd, het uitvoeringsplan jullie allen van tevoren in ieder geval een toegestuurd heeft, een looptijd van één jaar is opgesteld, waarin een ieder geval staat in een sfeer en veiligheidsbeeld of het jaar twintig, twintig hoe hebben beleefd. Zijn die cijfers veranderd ten opzichte van het IBP wordt in eerste instantie opgesteld is in 2018. We hebben laten zien welke acties uitgevoerd zijn en 20, 20, maar we hebben u allen ook een doorkijkje gegeven: het 20, 21, waar een ieder geval in staat wat we van plan zijn aan en wat onze visies. En ja, zoals gezegd zijn we nu. Werken er gewoon keihard aan. Het uitvoeringsplan is opgesteld, we boeken flink resultaat van hun brievenbus, panden, project aan. Er moet wel even heel kritisch gezegd worden dat de huidige omstandigheden het wel een stuk,. Nou ja, minder makkelijk maken en dat dat van ons zaak om te kijken wat wel kan aan, met name: hoe kunnen wij, met de mogelijkheden die er zijn, wel dat behalen en wat we gesteld hebben binnen de kaders dat was het. Dank u wel,.

J. Roland voorzitter

Wil de burgemeester nog iets toevoegen.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Dank u wel, voorzitter, volgens mij was het helder en we zien de vragen graag tegemoet. Dan gaan we luisteren naar de vraag. Ik begin bij ons. Kerkrade

Ons Kerkrade

o u wel. Dit is een duidelijke. Goed opgezet. Stuk opstellen van een. We zien dat vaker, zien straks wel. Dank u vriendelijk. Als de eerste termijn,. Alhoewel in de molen, we gaan

SP

luisteren naar de SP, mevrouw wevers en ik denk ook mijn vraag aan mevrouw heessels. Ik heb geen reactie van de SP, dus ik sla de SP heel even over, niet bewust, maar kom dan dadelijk dan nog even op terug kan zijn. Dat is een technische storing hebben. Dus we gaan eerst even luisteren naar het CDA, de heer Molmans op de.

CDA

Bodem. Mogelijk nou prima. Hoe kan ik niet. Ik het goed en. De meldingsbereidheid bij de bodem. Ja, die heer coenen. U bedoelt. De meldingen. Ik ben ik begonnen. Ik bedoel maar blijkbaar binnen de meldkamer brandweer. De handhaving wordt. Afgezien. Je moet. Ik. Op tien juli. 29. De hand. Eerder in beeld zijn geweest, maar dat lijkt me zo. De de sneller en. Er is eigenlijk aan gedaan. Hele goede zaak,. Wat ik een heel erg jammer vinden. Op dat niks niks aan gedaan kan worden, dat is namelijk de bevoegdheden die deze mensen hebben. De uren. En dan. Hoop ik. De jaarwisseling. Het is ook eigenlijk. Ja. Ja, hebben. Alle zaken. Ik ben je. Een compliment voor de nieuwe. Een door. De. Het. Je merkt op dat drie. Het is jammer. Ik vroeg me wel af. Leren van andere. Zorg dat er is, namelijk het p. Want neer!. Ik. Lunenburgdam. Want natuurlijk. Ook He, ja, ik ben het met een oplossing is. Die. Het college gegeven kan worden. De. Betekent dat is. Extra aandacht geweest. Probeer in ieder geval. Ontstaan is. Nu niet. Want anders we alleen het nu extra in ingestoken is ook al eens weer eigenlijk iets meer dan zijn geweest. Tot slot nog een. De conservering eigenlijk. Ik heb gelezen dat er bij bepaalde gebieden slimme digitale altijd is, eigenlijk niet voor, en dan gaat het om. De als er eigenlijk voor beroep. Is dat ondermijnende criminaliteit. Hierover. Is. De de. WMO kerk hadden en zo is vandaag daar iemand nog iets aan te gaan doen met dit onderwerp. Voorzitter. Voor mij. Als u. Even kijken, is de SP weer in de lucht. Nog steeds niet. Gaan we door en dan gaan we even luisteren naar de bijdrage van

VVD

de heer scheren van de VVD. Dank u wel, voorzitter,. Dank u wel, mevrouw Hendriks voor de heldere presentatie. Ik denk,. Als dat zo bekijken, we op alle onderdelen die in het ivb staan flink progressie maken,. Op op bepaalde onderdelen zelfs meer dan dat we misschien wel gehoopt hebben. Eigenlijk voortvarend, zeker om drugsbeleid brievenbus, panden. De allereerste we heel Snel doorheen dat waren voor de doelstellingen waarbij afname van criminaliteit, afname, overlast, toename van het veiligheidsgevoel en de meldingsbereidheid dat zijn echte de, de hoofddoelstellingen uit het IBP en cijfermatig zag je eigenlijk alleen maar overigens hele goede cijfers over de meldingsbereidheid en ik las op de voorlaatste sluit dat de overige zaken. In het nieuwe plan 21 volgens mij komen ik het goed begrepen heb,. Ik had het daar misschien toch wel graag iets meer gevoel erbij gehaald. Of ja, die voortvarendheid die we, die resultaten die we zien in die presentatie of zich dat ook al lijkt te vertalen in. Een ieder geval een beter veiligheidsgevoel en afname van de criminaliteit en overlast. Want. Ja, dat zou je wel verwachten met de resultaten die we hier zien. Daar

maak ik heel even een bruggetje. Naar ingekomen stuk 10, punt 1 van de. VNG waarbij. Op zes december bekend is gemaakt dat er een extra budget en het geval van de gemeente Kerkrade van zo 150000 euro is om tijdelijke handhavings taken. En toezichtstaken te kunnen te kunnen toevoegen. Mijn vraag is: is dat misschien nog een mogelijkheid om de boel nog iets extra te versnellen door van deze middelengebruik te maken? Tot zover in eerste termijn. Goed, dank je wel nieuwsgierig. We gaan luisteren naar de raad van de ouderenpartij. Kerkrade:

Ouderenpartij

buurtgerichte aanvalsplannen die werpt vruchten af. De. De is een. Eigenlijk ook. West-Oost eigenlijk is het hoofdzaak het. Gaat door zorg niet meteen helemaal stopt en ik hoop in ieder geval de plek en geld en menskracht voor is, dan is het. Drugshandel en. Drugs bij de. Dat blijft. Hij heeft eigenlijk moeilijk. Het is het onkruid. Eruit haalt, dan is het op een andere plek komt wel weer naar boven. Maar de aanhouder en misschien. Het gazon is ooit helemaal onkruidvrij. Ja, idealiter dat is het heel positief dat er is op het wendingen Belgen, ook bij de handhaving. Ik, ja, ik vind het eigenlijk niet niet gek, want. Ik zie vaak, ik kwam of niet. Ja, nou, ik woon er veel door de bosjes en door,. Kijk naar het wegen en ik zie ze heel vaak. Ook. Een plek waarvan je denkt: de, dat is leuk dat ze daar zijn. Dat is op was. Dus wat dat betreft. Vinden wij dat is super en ga zo door. Het geld vrijgemaakt worden voor zoveel mogelijk BOA s, want de Kerkrade heeft de boh was ook in het hun hart gesloten lijkt wel. En dat was het in eerste instantie. Bedankt voor uw bijdrage, we gaan luisteren naar de bodem. Belangen.

Burgerbelangen

Dank u wel, voorzitter, dankt de presentatie dat dit tot een aantal van onze vragen weggenomen en ook dank je wel voor iedereen die-hard bezig is met het uitvoeren van dit veiligheidsplan zeker in deze moeilijke tijden is dat zeer lovenswaardig en dank daarvoor. Ik heb een vraag cq opmerking over het aantal meldingen en daar wordt nu positief uitgelegd en deels begrijp ik dat ook. Ik vraag me alleen als betekent niet dat er meer overlast is, een vraag of dat er juist meer meldingen zijn doordat, ja, dat er meer meldingen in verband met corona worden gedaan en dat zo het aantal, de stijging in een aantal meldingen het is klaar, de vraag over het aantal rapportages wordt uitgelegd. Ook goed om te horen dat het aantal brievenbus pand is gehaald. Werd complimenten daarvoor, ja, en dan werd ook al aangestipt het punt woonoverlast ja, er is een belangrijk onderwerp, zeker ook voor ons, maar ook zeker voor mensen die er last van hebben. En ja, dat kan echt een grote gevolgen hebben. Ja, we vragen de burgemeester en haar team dan ook om hier voortdurend maatwerk te leveren aan het te kijken naar kansen die er zijn en hopen dat er ook meer mogelijk is in de van landelijke regelgeving, om zo nog meer door te pakken indien dat nodig en mogelijk is. Tot zover, in eerste termijn was het. Dank je wel gaan we luisteren. Bijdrage van de partij van de. Arbeid de

PvdA Kerkrade

haas. Nou ja, oke. De stap nemen als we hebben een interruptie van mevrouw wevers op reageert. Ik ben ik zometeen aan de beurt. Nee, sorry voorzitter, dat was niet daarom bedoeld. Ik wilde alleen zeggen dat

SP

mevrouw laan nog geen. Internet had, dus haar daarom niet aanwezig was en de. Ik was net eventjes niet aan het opletten, want het was niet mijn beurt. Mijn verzoek is of wij straks alsnog ons punt mag maken. Ik had al aangegeven dat u uw punt mag maken, dus al rekening mee gehouden. U komt als laatste aan de beurt is dat.

J. Roland voorzitter

We nu luisteren naar de. Ja hebt.

PvdA Kerkrade

Miljard, maar ik ben er helemaal niks meer over. De. Moet af. De. Kunt doen samen met alle andere partijen. En ik zou zeggen. Vooralsnog is dit is gewoon. Zoals het nu. On-hold er is een keer. Wat ook belangrijk is, ik ben ook aangesloten. Je hebt. Hoe blij heide, en ik moet zeggen dat de meldingen. Er komen. Het doel, en nou binnen een paar minuten. De politie. Maar ik kan alleen maar aanhalen. De mensen bij aan. Er is gewoon een plek,. Voor zover onze eerste termijn. Ja, ik denk wel dat het weinig zin heeft dat iemand uiteindelijk is bij de in de ambelt is. Beperkt u zich wel een beetje tot het dat we wel luisteren naar lokaal alternatief, breder.

Lokaal Alternatief

Dank u wel, voorzitter,. Ja,. Heel positief beeld dat de aanpak. Lukt, dat is heel fijn om te horen. Ook groei in goede ontwikkeling, dat tegenwoordig we het hebben van attributen of het aanwezig van de attributen al

voldoende. Is om ook in te kunnen grijpen op een goede ontwikkeling en waar we heel positief verrast door zijn, is inderdaad de brievenbus panden. Dat die aanpak zo goed uitpakt. Ik, we hebben dus verder geen geen vragen. We hebben wel een suggestie, al als mee. Toestaat en me vergeeft dat ik van deze kans maakt. Ons bereiken signalen dat bij de nieuw aangelegde parkeerplaats bij het station en chef allemaal. Een nieuwe plek is waar deal wordt en daardoor gaan de bewoners de parkeerplaats niet meer gebruiken dan weer mijden en dat de de ouders in de. In de wijk. Misschien dat dat meege nomen worden kan worden buiten de vergadering om, maar dan daar heb ik dat is doorgegeven aan de personen die er ook iets aan kunnen doen, waar ik volledig vertrouwen in heb. Ik sluit me dan ook tot slot heel graag aan bij de complimenten voor iedereen die dit tot stand heeft gebracht. Dank je wel. Dan was dat nou een illegaal bilateraaltje. In het. MBO u kunt. We gaan door en we gaan luisteren naar de. Oh. Nee, dat was uw bijdrage, maar gaat er nu tot slot naar de SP? Ik hoop dat

SP

alle storingen opgelost zijn, of regels. Of mevrouw landman had haar bijdrage doen. Wie van de twee. Ik zie dat Marianne de cijfers goed voorbereid, dus als de ons woord. Maar ja, dan hoor je ons. Dan zou ik zeggen:. Start de show!. Voorzitter, ik ben lukken ik doe het nou maar via de telefoon,. Want anders lukt het niet. Mag ik u dan een? Mag ik u een raadgevend en een iets verder van u, want u bent echt overweldigende deel? Ja, dit is fantastisch, zo is het. Ik ik de heer j p. Ja. Nou ja, voorzitter, wat betreft het een sprankje heb uiteraard niks kunnen horen van de aan. Het is dus uiterlijk in het maakt dat het daar mijn excuses. We lezen dat het aantal straat geholpen en meldingen bij handhaving helaas was genomen en het aantal inbraken daalt in de staart. Maar het is nog steeds het hoogste aantal in Parkstad terwijl het aantal inbraken landelijk flink is gedaald ten gevolge van corona dat meer mensen thuis thuiswerken en ook thuis en op mensen die geen baan hebben, veel meer thuis zijn. Wat het de portefeuillehouder hieraan doen. In het kader van aanpak woonoverlast ook meerdere op op een integrale aanpak. Wat houdt deze integrale aanpak juist in dit kader in? Aan? Voorzitter, we willen als voorbeeld noemen de problemen die spelen en de angst staat en we begrijpen dat vanwege privacygevoeligheid nu niet op detail op ingegaan kan worden. Maar we vragen het college Snel duidelijkheid te aan de bewoners, aan de raad over de aanpak, een oplossing in deze casus we krijgen regelmatig managers van bewoners. Zeker in corona-tijd is er sprake van woonoverlast nog meer,. Een stijgend aantal gevallen van huiselijk geweld, nog meer. Dit is een zorgelijke ontwikkeling. Heeft de gemeente van ons hierbij is voldoende grip op en hoe vertaalt zich dat?. Ja, voorzitter, we hebben alle respect voor de hand van de op onze politieagenten en. Ze krijgen zo veel voor hun kiezen en de stukken lezen we dat het waarderingscijfer van de politie in 3,7 a op 1 schaal van. Één tot tien. Wat is de duiding van de portefeuillehouder met betrekking tot de lage waardering, waarderingscijfers en hoe gaan we ervoor zorgen dat onze hulpverleners merkbaar. Worden?. En tenslotte voorzitter, maar zeker niet minder belangrijker, wordt aangegeven dat de aangiftebereidheid belemmerd door de beperkte openingstijden van de politie en de manier van aangifte te doen. Aangifte aangiftes moeten de meest thuis, grotendeels digitaal gedaan worden en dat is zeker in een vergrijsde gemeente als kerk are een drempel. Hoe gaat de portefeuillehouder ervoor zorgen dat de aangiftebereidheid van het daar is? Het doen van aangifte is toegankelijker. Tot zover onze eerste termijn het woord. Aan u voor uw bijdrage en we gaan luisteren naar de beantwoording van de burgemeester. Burgemeester, nu het woord.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Dank u wel voorzitter, we zullen uiteraard de vragen ook ambtelijk gedeeltelijk laten beantwoorden. Ik zal met de laatste spreker beginnen. Mevrouw louwman ik ben niet verantwoordelijk voor de nationale politie, dus als de nationale politie kiest om aangiftes vooral digitaal te laten doen, kan ik daar weinig aan doen, kan ik dat onder de aandacht brengen. Maar daar kan deze portefeuillehouder niet ijzer met handen breken. Het is met alles in onze tijd, met banken, met pin en met de politie. Alles is digitaal. Wat wij daar als gemeente tegenoverstellen is dat wij als handhaving laagdrempelig zijn. Telefoonnummer hebben. Meneer. Haaze die gaf het al mooi aan. Als mensen dan bellen of een appje sturen op een mailtje, dan gaan we Snel reageren. Daar kunt u deze portefeuillehouder op aanspreken, niet op de politie, die daar ook noodzakelijkerwijs ook eigen keuzes in moet maken. Hoe wij nou meer steun kunnen bewerkstelligen voor onze handhavers ja, dat is ook een collectieve opdracht. Commissieleden dat doe ik in de, in een publieke uitlating, maar dat kunt u ook doen. Wij zijn de overheid, u bent wat dat betreft ook een onderdeel van het steunpakket voor onze handhavers dus als wij met elkaar steun uitspreken, respect uitspreken in alle discussies die wij hebben thuis op straat, dan kunnen we er een collectief voor zorgen dat er meer steun en meer waardering komt, want dat die waardering nodig is en ook fijn dat enkele commissieleden dat aangeven. Dat ben ik vol om mondig met u eens, zeker in deze. Tijd, deze mannen en vrouwen staan in de vuurlinie en gaat om haar aanstaan woonoverlast is een thema wat op ons zeer bezighoudt stijgt heeft ook te maken met het aantal

problematieken in de wijk,. In wijken en we zitten er bovenop. Ik ga geen uitspraken doen over welke straat dan ook, waar wij op dit moment mee bezig zijn. U mag erop vertrouwen dat wij met bewoners, daar waar het aangekaart wordt, in een intensief project trajekt zitten om dingen aan te pakken. En wat is dan integraal? Integraal is dat niet alleen de burgemeester aan tafel zit of de handhaving, maar dat ook de woningstichting de politie, maatschappelijk werk, de jongerenwerker wat nodig is, de partijen die nodig zijn. Die zitten dan bij elkaar aan tafel en samen maken we afspraken. Dat is integraal mel werken. Het aantal inbraken is nog Hoog hoger dan in Parkstad kan ik even niet staven. Wij zitten daar bovenop. Daar heb ik ook geen verklaring voor. Straatroven verschijnt gestegen te zijn, zegt de SP. Moet ik daar ik ook even checken?. Kan ik nu even uit de mouw. Schudden het aantal meldingen, meneer Geerts van Burgerbelangen kan inderdaad tweeledig zijn. Het kan zijn dat men mensen meer bereid zijn om te melden, maar het kan ook zijn dat er meer ervaren overlast is. Het is altijd moeilijk om die duiding bij cijfers gegeven gevoelsmatig denken wij dat het iets van beide is. We zijn toegankelijker. Als openbare-orde en veiligheid, maar het is ook niet te ontkennen dat wij natuurlijk in diverse plekken in onze stad ook echt wel plekken hebben waar we zorgen over hebben en waar inwoners zorgen over hebben. En daar wordt ook terecht over gemeld. Woonoverlast trouwens ben ik nog vergeten we hebben niet voor niets een medewerker ook tot mediator opgeleid. Proberen wij steeds meer ook tot gesprekken met inwoners, met mensen die en met elkaar niet meer door een deur kunnen, ook echt op te lossen. Dat is niet altijd eenvoudig en vaak wordt van de gemeente verwacht dat ze het oplost. Maar een gemeente, een burgemeester, kan niet zomaar iemand op straat zetten. Daar moet heel wat voor gebeuren en het probleem bij woonoverlast is vaak dat de een dossier opgebouwd moet worden en dat betekent dat de handhaven of de politie een objectieve weergave moet hebben. Een objectieve constatering van een overlastsituatie dus als je heel veel last hebt van je buurman of buurvrouw en je belt en dan komen de handhavers op de politie en op dat moment is het stil is dat op dat moment geen feitelijke constatering wordt door zee en daar lopen we. Continu tegen, want dan weten inwoners soms niet meer. Ja, dan loopt echter allemaal over omdat er wel overlast is, maar wij toch wel of net te laat komen, dat het net voorbij is en dat feitelijk niet kunnen. Constateer dus meneer Geerts zegt, is absoluut waar dat je daar landelijk nog eens op de tram zal moeten slaan, dat we daar wat meer instrumentarium krijgen. Dan tot slot. De VVD. Uitvoeringsplan extra BOA als ingekomen stuk 10. Punt 1. Is 1 aandachtspunt als we de kans toe zien, zullen we dat overwegen. Let wel, we hebben laatst ook een vacature gehad. Is niet eenvoudig om daar ook dan gekwalificeerde goed. Mensen voor te werven, omdat we ook heel veel Eisen stellen aan onze BOA s. Dus we zullen dat meenemen. En tot slot, allerlaatste, wat mij betreft het CDA. Het klopt dat de bevoegdheden van de BOA s vaak niet meteen goed geregeld zijn. We zagen dat bij het vuurwerk, we zagen dat bij het aanpakken van de avondklok overtredingen we zien wel dat de minister dat dan in tweede instantie corrigeert dus uiteindelijk komt het dan maar goed. Wat wij lokaal heel belangrijk vinden, meneer Molmans is dat wij met de BOA en de politie intensief samenwerken is als je samen optrekt als de een iets niet mag, maar de allemaal wel, kun je ook op die manier een team vormen en dat proberen wij zo goed mogelijk. Ik kijk even naar mevrouw Hendriks voor de algoritmen en de duiding van de straatroven.

Ambtenaar

Ja. Dank je wel straatroven moet ik eerlijk bekennen dat ik niet zo goed weet dat naar mijn weten zijn die cijfers niet opgenomen. En het uitvoeringsplan wat straatroven dat zijn incidenten waardoor de politie geregistreerd worden en niet iets door de gemeente. Dus wellicht dat daar sprake is geweest. Van de spraakverwarring is dat durf ik ook geen geen uitspraak over te doen. Algoritmes ja, ben ik mee bekend, die zijn, er zijn ook hele mooie programma's voor. Die hebben wij helaas niet bij. De gemeente Kerkrade wil niet zeggen dat we daar druk mee zijn en dat wij waren analyses maken van daadwerkelijke feitelijke cijfers. En als je het dan hebt over een stukje profielen en dat wordt wel degelijk toegepast. En als je het bijvoorbeeld pak ten aanzien van een nieuwbouwplan en is bijvoorbeeld heel erg belangrijk dat als een stuk opnieuw ingericht wordt, openbare ruimte, dat je vanuit verschillende. Hoeken gaat kijken. En dan bedoel ik door het bepalen waar achterpaden liggen, waar wel of geen verlichting zijn, op bijvoorbeeld begroeiing staat, wat een plekje geeft, wat uitnodigt om zaken te doen wat letterlijk het daglicht niet mogen voordragen dan is het heel belangrijk om aan de voorkant met de verschillende afdelingen daarnaar te kijken en dat je eigenlijk een scan van het gebied maken en een analyse. Dit is maar een onderdeel: wel van tevoren bedenken waar overlast zou kunnen gaan. Vestigen of ontstaat en dat in ieder geval voorkomt dus dat gebeurt wel degelijk zonder dat we die mooie. Programma's dank je wel. Misschien is het wel goed, want je kunt zomaar een tweede, de

J. Roland voorzitter

toeslagenaffaire hebben met al die andere programma's als ze verkeerd gebruikt worden. Goed, dames en heren, met dit intermezzo gaan we door naar de tweede termijn en ik geef het woord aan de fractie van ons

Ons Kerkrade

Kerkrade. Dank u wel. Alles is gezegd en gevraagd. Hoe. Verder geen opmerkingen. Goed, dank je wel. Gaan we naar de

SP

SP, je moet die microfoon even aan zet om rolleman. Nu staat. Okay ja, voorzitter, ik begrijp ook van de portefeuillehouder dat zij dan niet overgaat naar de politiebron zo vroeg de soorten is. Naar mijn vraag is of we daar niet zelf iets aan kunnen doen of dat iemand kunnen zetten, extra of wat extra kunnen betalen om toch wat meer te krijgen, gezien de populatie in Kerkrade, want ik kan me voorstellen dat, ja, dat je zo geen reële. Weergave van het aantal aangiften. Gedaan worden omdat ze omdat het digitaal moet. Tot zover, voor de rest ben ik. Tevreden over de raad aan ook dankdag. Het antwoord op er luisteren naar het.

CDA

CDA, het. Ik kan me. Ook al actie op ondernomen. Ik zal de portefeuillehouder meteen vragen om daar antwoord op de even op houden. Aan u het antwoord.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Ja, daar heb ik toevallig vandaag nog over gehad met een aantal ambtenaren dat we diverse panden hebben in onze stad. Die verpauperen je hebt ook panden bijvoorbeeld wat er in hun testament. Gedoe is, of de eigenaar zelf niet meer te achterhalen is. Wie weet niet wat je allemaal tegenkomt en die panden verpauperen wij moeten dan naar ramen dicht, timmeren et cetera dus. We hebben vanochtend toevallig afgesproken dat we nog eens gaan kijken wat we daar juridisch, of we daar nog iets meer in kunnen. Dus daar zijn we op dit moment mee bezig. Dat weet ik niet, meneer de voorzitter, u wil niet dat ik geleid de SP antwoordt dit was intussen vragen. Dat was inderdaad een cursus afmaakt je kunt ook de SP beantwoorden. Dan kunnen we misschien nog in een vader een rondje sparen. Doe maar ik beantwoord. Nou en ik denk dat het een misverstand is even naar mevrouw landman dat je alleen maar aangifte op het bureau kunt doen. Je kan ook de wijkagent bellen en die kan ook bij jou thuis komen om de aangifte thuis op te nemen. Dus ik denk wel dat een stukje goede informatievoorziening nog een keer op zijn plaats is, want het is een echt een misverstand dat je enkel naar het bureau kunt om aangifte te doen en kan digitaal, dat weet u, het kan op het bureau, maar je kan ook de wijkagent contact te acteren en die komt naar je thuis. Dus ik denk dat er voldoende geboden wordt voor inwoners om aangifte te doen. Ik zie mevrouw landman heftig knikken, dus dat gaat ermee akkoord. Dankjewel er gaan we luisteren naar de heer geerling van de. VVD. Ik wil het. Even bedanken.

SP

O, dat had ik nog wel gedaan, dus dat was. Dus meneer scheren. Dank u wel, voorzitter,.

VVD

Ik kom er even over dat. Dat extra budget, wat er voor BOA s is. Ik hoor de burgemeester zeggen dat er naar gekeken wordt. Het is echt een serieuze slok-gelden beschikbaar gestelde 150000 euro. Dit is. Ik zou het toch fijn vinden als we daar dan een later stadium nog even horen wat wat daar de afwijkingen zeggen,. Voor de rest alles goed beantwoord zijn, vooral heel erg benieuwd straks naar de cijfers of inderdaad. Een toename veiligheid. Het gevoel. Een afname van criminaliteit zichtbaar is, want dat hebben we helaas vandaag nog niet we kunnen zien. Tot zover, dank je wel, alhoewel u krijgt natuurlijk daar later een antwoord op en de burgemeester zal uw suggestie zeker meenemen. We gaan naar de

Ouderenpartij

ouderenpartij Kerkrade luisteren. De niks meer op!. Het hart,. Dan gaan we luisteren naar

Burgerbelangen

burgerbelang ja, dank u wel, voorzitter, ja, voorzitter, ik zou graag ook nog even uit de woorden van de burgemeester en onderschrijven in de zin van dat wij ook als volksvertegenwoordigers ook de beschermen, als in ieder geval de vertegenwoordigers. Aan de handhaving. Ik denk dat er ook een rol van ons is, het waarbij ik ook wel aangegeven dat een rol van de. Handhaving is. Om zich zo goed mogelijk te laten zien in alle wijken. Ik verwacht ook hier nog even aan. Dank. Wat betreft de opmerking over de overlast van de burgemeester, ja, daar ben ik eigenlijk wel blij met. De woorden, die is uit. Spreekt. Zeker, gezien het belang dat ze daarin onderkent wordt een vraag. Mag ik uit de woorden van de burgemeester opmaken dat op het moment dat er een lacune wordt gezien, of misschien dat nu al zo. Gezien. Tot er ook landelijk aandacht wordt gevraagd, dat ja. Goed in antwoord op.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

We zitten landelijk, een expertgroep die daarover gaan brengen dat regelmatig onder de aandacht en zullen dat ook niet nalaten te blijven doen ten aanzien van meneer scheers van de VVD. Nog even die extra gelden voor BOA is dat is wat corona gerelateerd. Dus dat even ter nuancering. En je moet dan eerst de mensen hebben en dan mag je dan daarvoor de middelen aanvragen bij het rijk en waar. Hij zijn dan niet succesvol geweest. In de laatste een aanname sollicitatie, omdat we geen geschikte kandidaat van de. Dus het is niet zo makkelijk ze. Als er mogelijkheden zijn, zullen we dat doen. Maar je moet de kwaliteit binnenhalen en dan nog even, voorzitter, naar mevrouw Hendriks over dat het veiligheidsgevoel van de VVD. Mag dat nu of wilt u dat, want het gaat om een beetje heen en weer. Heen en weer gaan. Beantwoorden.

Ambtenaar

Het nou, dat is mooi, maar die is hier heeft inderdaad gevraagd dat de eerste sheet die is wat de Snel voorbijgegaan de heer, de vier doelstellingen en die vraag naar de cijfers, aan een zichtbaarheid en leefbaarheid een gevoel aan de criminaliteitscijfers ik wil meneer scheers meegeven dat in het uitvoeringsplan 2021, want jullie allen is toegekomen daar staat een inleiding ingeschreven wordt een duidelijk veiligheidsbeeld schets over het jaar twintig, twintig. Daar wordt verwezen op buurtniveau waar. Wat speelt bij. Brussel ons altijd op de cijfers die we krijgen van politie,. De cijfers vanuit het burgeronderzoek wat ook door eenieder te raadplegen is op Parkstad monitor punt NL. Die is in 2019 de laatste keer was afgenomen en die spelen heel erg in op het leefbaarheids gevoel van hoe ervaart de burger iets. Ten aanzien van de politie? Ik weet dat die cijfers ook jaarlijks gepresen teerd worden, maar ook de zijn inzichtelijk voor ons allen uit mijn hoofd. Op politie, punt data punt NL en zoals gezegd en het uitvoeringsplan zijn in ieder geval de analyses die bijgetrokken hebben die woorden ook beschreven aan de cijfers die bekend zijn. Die worden ook genoemd. Dus wellicht dat daar al veel vragen beantwoord kunnen worden. Groot dankjewel voor deze bij te dragen en we gaan luisteren naar de heer haas heeft u nog aanvullingen.

PvdA Kerkrade

Nou eigenlijk niet. Moeten er ook een goed blijven monitoren ook doen, dan lijkt me een goede cijfers. Ik zou zeggen, want het is gewoon ja als ik zie wel bestonden en waar we nu staan. Compliment,. Voorzitter. A keim ra luisteren naar lokaal alternatief.

Lokaal Alternatief

Ook wij hebben geen aanvullende vragen of opmerkingen meer. Dank u wel, voorzitter.

J. Roland voorzitter

Goed, dames en heren, dan sluit ik dit agendapunt af en ik stel voor dat we de vergadering voor vijf minuten. Schorsen er klaar voor!.

8 Rol burgemeester i.k.v. tijdelijke wet maatregelen COVID-19 en eerste ervaringen in de toepassing daarvan.

J. Roland voorzitter

Reclame op goed, dames en heren,. Dan heropen ik de vergadering en gaan we naar. Het agendapunt even kijken. Agendapunt acht de rol van de burgemeester in het kader van de tijdelijke wet maatregelen Covid-19 en eerste ervaringen in de toepassing daarvan. Met dit werkingtreding van die tijdelijke wet, maatregelen Covid-19 hierna te noemen de WMO staat in het stuk. Per één december 2020 zijn een aantal rollen en bevoegdheden in het kader van de bestrijding van de coronapandemie veranderd ten opzichte van de daaraan voorafgaande periode. De burgemeester heeft hiervoor al geïnformeerd bij de brieven van 30 november, 30 november,. In december 21 december. Verder heeft zij in de veiligheidsregio Zuid-Limburg op 14 januari jongstleden een. We hebben georganiseerd over dit uit een. Deze is terug te zien via. De youtube-kanaal en u kunt in het stuk lezen, want dat is veel te moeilijk voor mij om dat nu op te noemen. De burgemeester heeft toegezegd om begin tweeduizend, eenentwintig minuten spreken over de eerste ervaringen rond de toepassing van de tbs. En de manier waarop zij omgaat met de gewijzigde bevoegdheden op grond van de

wet. En daarvoor is er vanavond hier en ik geef het woord aan de burgemeester hoor dat we na de presentatie gaan kijken, maar ik geef het woord aan de burgemeester.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Weet u, voorzitter, ik heb er eigenlijk niets aan toe te voegen. Een prachtige inleiding laten we geleid overgegaan niet met het oog op de tijd, want dat zou het niet meer durven te zeggen. Maar laten we geleidelijk overgaan naar de, in, naar de inhoud kef en hij, het zal een presentatie verzorgen. Voorzitter. Het woord.

Ambtenaar

Dank, voorzitter,. Goedenavond dames en heren van de commissie als naam, zoals gezegd, mijn naam is mij een beleidsmedewerker bij de afdeling openbare-orde en veiligheid en ik kort iets vertellen over de rol van de burgemeester in het kader van de tijdelijke wet maatregelen Covid-19 oftewel de theorie aan. U heeft de presentatie voorafgaand aan deze vergadering via IBAB's ontvangen. Die is tekstueel al behoorlijk uitgeschreven dus ik beperk me daarom in eerste instantie tot de belangrijkste onderdelen van die presentatie en uiteraard zal er dadelijk ook voldoende gediend voor het stellen van vragen. Wat gaat u zo dadelijk van mij horen, ik. Kivi. Er is een overzicht van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden die de burgemeester heeft, een kader van die raad. Vervolgens gaat hij kort de afstemming die er op regionaal niveau plaatsvindt. Vervolgens zoom ik in op de op een tweetal bevoegdheden en taken aan de toepassing. Van. Aan ten slotte schades ik nog het voorstel van de burgemeester hoe zij de raad aangehaakt bij dit thema,. De burgemeester, die we een vijftal taken en bevoegdheden in het kader van de theorie aan. Zij is bevoegd ontheffingen. Te verlenen. Sommige gevallen: zij is verantwoordelijk voor de lokale inzet van handhaving. Ze is verantwoordelijk voor het aanwijzen van plaatsen waar corona regels gelden, mits dat bij ministeriële regeling mogelijk is gemaakt. Zij moet ook de gemeenteraad actief informeren en zijn verstrekt, ook via de voorzitter van de veiligheidsregio informatie. Aan de minister. Ik kom zo dadelijk bij u inhoudelijk terug op een tweetal taken van de burgemeester, te weten de. Handhaving, aan de mogelijkheid om ontheffingen te verlenen.. De burgemeester. Die staat bij de uitvoering van taken en bevoegdheden. Niet alleen, er vindt ook afstemming op regionaal niveau van de veiligheidsregio plaats. Aan. De uitgangspunten voor die afstemming zijn dat er gekoerst wordt op het behoud van groene elementen uit de eerste acht maanden Covid-19 bestrijding in Zuid-Limburg uitgangspunt is dat we als gemeente lokaal doen wat lokaal kan, dat we regionaal doen, wat meerwaarde oplevert doelstelling verzoek om te koersen op een efficiënte en effectieve ondersteuning voor lokale bestuurders, waarbij wordt voorkomen dat lokale, gemeentelijke en regionale apparaat of vrouw worden. Er is ook een burgemeestersoverleg dat komt wekelijks bij elkaar om te spreken over afstamt vraagstukken in dat overleg wordt de burgemeester ook geïnformeerd over de gegeven adviezen aan lokale burgemeesters. Terugkoppeling uit dat burgemeester overleg heeft die al een aantal keren schriftelijk via de informerende brieven van de burgemeester ontvangen. Zoals gezegd, de burgemeester is belast met de lokale handhaving op de diverse, een verbodsbepaling op grond van de telia. Aan die taak. Die ziet toe op de handhaving naar aanleiding van geconstateerde overtredingen op een drietal plaatsen, openbare plaatsen, de publieke plaatsen, aan de besloten plaatsen waar geen beroep of bedrijf wordt uitgeoefend. U kunt in de tussen haakjes achter een aantal voorbeelden van de locaties zien aan. Om die taak uitoefenen heeft de burgemeester natuurlijk ook een instrumentarium aan onderdeel van het instrumentarium is onder andere archief van aanwijzing aan de verantwoordelijke het geven van een veel andere verantwoordelijken het opleggen van een last onder dwangsom of onder bestuursdwang aan het waarvoor een bevel aan? In ieder,. Bij handhaving is het van belang dat er een uniforme en eenduidige interpretatie gegeven wordt voor wanneer er sprake is van overtreding van bepalingen van de theorie aan. Dat is noodzakelijk gelet op de wens om uitlegbaarheid aan draagvlak van die regels richting inwoners, aan ondernemers te borgen. Zuid-Limburgse burgemeesters. Die onderkennen we ook dat belang aan van dat er ook een regionale adviesgroep is, een ambtelijke adviesgroep van de veiligheidsregio die. Nou ja, adviezen geeft over de uitleg. Interpretatie van bepalingen van de pwn. Bij handhaving is. Te leiden. Een een interpretatie die doet aan het belang van regelgeving en die is opgesteld met de bedoeling van de wetgever. U ziet op de sheets nog een aantal voorbeelden van interpretatie, vragen die nou ja, die de burgemeester voor de kiezen krijgt. Ik zal ze hier niet allemaal kan voorkauwen een allemaal beantwoorden, maar mocht er daarna prangende vragen zijn naar aanleiding van een aantal van die vragen, dan vernemen wij dat graag. Kijk naar de eerste ervaringen van de naleving rond de tien jaar met Kerkrade, dan zijn die overwegend positief. Burgemeester, die heeft nog geen gebruik hoeft te maken van de zwaardere instrumenten die tot haar beschikking staan. De tweede bevoegdheid van de burgemeester, die ik keer even uitlegt dat is de bevoegdheid om ontheffing te verlenen van regels die gelden op basis van een drietal op de tien jaar was er de ministeriële regelingen. Die ontheffingsbevoegdheden ik, die gelden voor een drietal categorie van gevallen, te weten de groepsvorming

de openstelling van publieke plaatsen aan de regels met betrekking tot evenementen. Er geldt een aantal criteria voor bij het gebruikmaken van die ontheffingsbevoegdheid aan de eerste plaats moet er sprake zijn van een bijzondere omstandigheid aan een uitzonderlijk een incidenteel geval. Er is ook een zwaarwegend en positief advies van de GGD vereist aan het belang van ontheffing mag niet strijdig zijn met het belang van de bestrijding van het virus. Kijkende naar die criteria, dan is die ontheffingsmogelijkheid dan ook niet bedoeld voor het verlenen van generieke ontheffingen voor hele bedrijfstakken, voor het verlenen van een ontheffing voor langere. Uur. Bijvoorbeeld voor de reguliere exploitatie van een individueel bedrijf. Aan. Die ontheffingsmogelijkheid is ook niet bedoeld voor activiteiten die niet binnen afzienbare tijd plaats. Zullen vinden. Ten aanzien van deze ontheffingsmogelijkheid dan is de verwachting tot lokale afwegingsruimte de komende periode nog beperkt zal blijven aan. Dat is zeker zolang wij als regio nog in een Hoog risiconiveau zetten. Lokale ontheffingen die kunnen ook leiden tot ongewenste intergemeentelijke effecten aan. Daarom vindt er ook ten aanzien van het verlenen van ontheffingen regionale afstemming plaats. Proces van de behandeling van zijn aanvraag om ontheffing die ziet er als hoofdlijnen. Als volgt uit:. Oke. Excuses die aanvraag die. Als die compleet is, dan wordt die doorgeleid vanuit de gemeente naar de sectie bevolkingszorg van de veiligheidsregio de sectie bevolkingszorg die draagt vervolgens zorg voor het toevoegen van een advies van de GGD een sturend document, daarna weer terug naar de burgemeester. Het is er nou aan de burgemeester om een eigen afweging te maken en om een besluit omtrent ontheffing te nemen aan vervolgens wordt er vanuit de gemeente weer een kopie van dat besluit weer richting de sectie bevolkingszorg van de veiligheidsregio stuurt, zodat er ook een regionaal zicht blijft op de al dan niet verleende ontheffingen. Over de eerste ervaringen van de burgemeester met betrekking tot aanvraag om het heffingen kan ik kort zijn. De burgemeester heeft tot op heden nog geen aanvragen om ontheffing ontvangen. Snap ook nog geen ervaringen op dat die. Het laatste punt, wat ik maar die wil bespreken is de plicht. Die de burgemeester heeft om de raad te informeren, de burgemeester, die moet proactief verantwoording aan de gemeenteraad afgelegd over de inzet van de toegepaste bevoegdheden. Aan de wijze waarop dat gebeurt. Die is vormvrij je wordt door de burgemeester aan de gemeenteraden onderling overleg bepaald. En. Burgemeester, die stelt voor om die terugkoppeling als volgt vormgegeven gedurende de eerste maand van elk kwartaal vindt er een schriftelijke terugkoppeling plaats, een zaken toegepast bevoegdheden tijdens het voorafgaande kwartaal. Er vindt geen schriftelijke terugkoppeling plaats indien er geen besluit over de toepassing van bevoegdheden zijn genomen. Raads en commissieleden die kunnen desgewenst een agenderingsverzoek indienen om in de commissie als het namelijk de burgemeester, van gedachten te wisselen over de toegepaste bevoegdheden. De burgemeester is sowieso voornemens om de het thema opnieuw te agenderen voor de laatste vergadering van de commissie. Als er dan voor het zomerreces en de reguliere informatievoorziening door de burgemeester over de andere corona-gerelateerde onderwerpen die blijft onveranderd in stand. Dat waren de zaken die ik heb eerst wil richten.

J. Roland voorzitter

Het is voor de duidelijke informatie. Ik geef het stuk ter discussie en ik wil de fracties vragen of ze dan willen reageren op het voorstel van de burgemeester, zodat dat meegenomen kan worden. Ik begin bij de

Ons Kerkrade

fractie van ons Kerkrade. Ja, dank u wel, dank voor de heldere presentatie hebben die ook al eerder gezien. Kennis kunnen nemen. Dus dank je wel daarvoor en vader duidelijk. Ook is deze. De hoogte worden gehouden, ik vind dat ook een compliment. Alles wat er leeft, de zaken die hier spelen,. Worden wij worden wij over geïnformeerd. Het is duidelijk dat het inderdaad een heel samenspel is van aan afstemming van maatregelen, van dat soort zaken met alle instanties dat is, dat is niet makkelijk en wij willen dan ook ons diep respect voor voor uitspreken, omdat er worden een aantal interpretatie, vragen aangegeven. Het gaat er uiteindelijk een arts, dan ga je linksom is het niet goed is om, is het niet goed en ik vind het wel een dik compliment voor bestuurders die er zo mee mee bezig zijn. En ik vind ook dat bedrag onze steun aan de aan moeten gegeven. We hebben dat eerder ook bij. De de de begrotingsbehandeling aangegeven dat belangrijk is dat deze pandemie met mekaar bestrijden. Dan moeten we ook eensgezind optrekken. Dus wat ons betreft ook politiek politiek te buiten,. Zoals aangegeven,. Ja, het stuk communicatie wasgoed aan het voorstel zoals het er ligt. Dat dat vinden wij ook goed en dan gaan wij ook mee akkoord aan. Voor de rest te spreken wij ook onze gesprek nogmaals uit en ook onze steun. Als er zaken zijn waar wij kunnen ondersteunen of kunnen helpen, dan horen wij dat graag. En ja, nogmaals, heel veel succes en heel veel sterkte en wijsheid gewenst. Even een korte reactie op de vraag van de burgemeester over de aanpak van Den Haag om die daarmee in de heer jakobs ja, akkoord, akkoord, akkoord. Want dan gaan we naar de SP luisteren.

SP

Ja, voorzitter,. Ben ik te verstaan. En heel helder verhaal. Er normaalgesproken moet je bij de SP niet aankomen met het verruimen van de bevoegdheden van burgemeester en college, maar dit zijn uitzonderlijke tijden en het lijkt ons van belang dat er Snel en adequaat wordt gehandeld indien dat nodig is. De burgemeester heeft van ons het volste vertrouwen dat ze dat naar behoren doet en haar extra bevoegdheden niet zou gebruiken in die in dat niet nodig is. En, voorzitter, we hebben vorig jaar,. Aan het begin van de corona. Periode, gevraagd aan de burgemeester of ze zich wat vaker zou willen laten zien. In Kerkrade en ook de burgers mee zou willen nemen, omdat het voor iedereen zo zwaar is. En we zijn zeer tevreden dat de burgemeester dit op de manier heeft opgepakt zoals zich dat zoals ze dat het afgelopen jaar heeft gedaan en zich ook in het middels de sociale media,. Ja, hij heeft geuit en mens heeft toegesproken en daarvoor willen we haar complimenteren. Verder zijn we ook tevreden over de wijze. Het moet niet gekker worden. Dat wij zo tevreden zijn over van alles. Maar goed, er komt nogal wat hoor. We zijn bovendien is tevreden over de wijze waarop ze de raad het afgelopen jaar heeft geïnformeerd middels de raadsinformatiebrief. Echter, en er komt ons punt, we hadden het toch fijner gevonden als er ook af en toe inhoudelijk met elkaar van gedachten konden wisselen over hoe gaat het nou, wat zijn nou de ervaringen we zijn tenslotte allemaal volksvertegenwoordigers behoren allemaal voor mensen,. Ervaringen op straat, via familie et, cetera. En ja, dan is het toch fijn niet om alleen maar anekdotiek te bespreken, maar wel om er met elkaar even stil te staan van: Goh, wat is nou de algemene sfeer in Kerkrade? Hoe gaat het met de mensen en dat met elkaar uit te wisselen?. Daarom ook vinden we het voorstel wat de burgemeester nu doet, ja, er ook prima. Maar we zouden het liever hebben dat ze wel vier keer per jaar dan even op de agenda van bij AZ m komt en niet dat we daar als commissieleden om moeten vragen. Laten we gewoon, als die kwartaal reportage van de burgemeester komt, of ze met de bevoegdheden gebruik gebruikt heeft of niet, even met elkaar van gedachten wisselen. Waar staan we nu? En ja, dat hoeft niet lang te zijn en het hoeft ook niet ingewikkeld te zijn, maar wel dat we er even bij stilstaan. Is dat nou onze. Vraag zijn? En als de raad dat niet wil, dan zullen we waarschijnlijk ook elke keer na een agenda verzoek en moeten dienen daarvoor. Dus ik hoop dat we daar als commissie. Ja met elkaar even over van gedachten kunnen wisselen en dat de rest ook even zich uit over of ze dat een goed idee vinden, omdat tijdens vier keer per jaar tijdens de commissievergadering te doen. Nog één ding, ik ook, want er is ook een reden waarom ik dat vraag. We krijgen wel die raadsinformatiebrieven. Nu. Ligt er bijvoorbeeld eentje van de GGD aan en waarin aangegeven wordt dat. Omnibus ook bereid is om voor mensen die niet zelfstandig naar die vaccinatie plek kunnen komen, maar die niet aangemeld zijn bij Omnibus toch gebruik kunnen maken van Omnibus nou, dat vinden wij een fantastisch, maar we zouden wel eeuwig daar hebben we hebben daar wel wat vragen over om dat nou weer allemaal schriftelijk te gaan lopen doen. Dat kost ons weer extra veel werk, maar ik denk ook dat het belangrijk is dat ook mondeling gewoon aan bod komt, even tijdens en na commissievergadering. Dus vandaar ons verzoek om dat niet schriftelijk te doen, maar gewoon standaard het komende jaar in te plannen, totdat iedereen gevaccineerd is en we dit hoofdstuk kuddes sluiten. Tot zover onze eerste termijn. Dank u wel, voorzitter. Als ik het goed begrijp, vraagt die om andere fracties om te gaan reageren op uw verzoek om dit vier keer per jaar te agenderen in deze commissie. Ik zal de fractie van ons Kerkrade want die is al een beurt geweest als laatste nog even vragen daarop te reageren. En als alle andere fracties dat nu meenemen in haar betoog, dan is dat niet, maar we gaan naar het CDA en ik zie de heer. Kwint voorzitter, mag ik even wat vragen ter verduidelijking ik heb geen handje, dus. Achmea ik

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

bang. Ik denk wel voor de scherpte wat de SP vraagt. Vraag die u dat de burgemeester vier keer per jaar en de commissie AZ m tekst en uitleg geeft over bepaalde zaken. Of vraagt u, want met uw vergelijking met Omnibus dat is een andere portefeuille. Of vraag die vier keer per jaar het voltallige college in een commissie, want ik kan u vragen hoe we Omnibus zo een, twee, drie niet beantwoorden. Ik denk wel voor de scherpte dat ik dat we goed weten welke verwachtingen heeft. Wat vraagt u precies. Dank u wel voor deze aanvulling. Daar even op reageren.

SP

Ja, dan lijkt mij dat er toch niks anders opzit dan het voltallige college als het hele college, alle collegeleden daarmee belang, hoe het erbij betrokken zijn. Maar goed, het lijkt me ook niet zo heel erg lastig, want het gaat toch voorlopig via zoom en zolang het via zoom kan, lijkt me ook dat de wethouders daar dan wel even bij aanwezig kunt zijn. Het hoeft tenslotte alleen maar voordat agendapunt. Toe kan. Als het aan het begin van de vergadering gepland wordt, dan kan er misschien ook binnen vijf minuten afgehandeld worden als er niks is. Maar daar hebben we het toch even de gelegenheid om met elkaar te te brainstormen hoe het gaat. Dan zegt u nu begrijpt, dan wilt u

J. Roland voorzitter

hebben dat er vier keer per jaar geleden is. Er komt om eventueel vragen te beantwoorden die er op dat moment zijn over deze corona materie. Ja. Nou, ze andere systeem daarop kan reageren. Ook is dat ook meteen duidelijk en dan geef ik nu toch het woord aan de inhoud. Ja, dank u wel,

CDA

voorzitter, ja, ik ben heel blij met de opmerking van de burgemeester zojuist duidelijk is wel een beetje de situatie daaromtrent maar eerst even terugkomen op het stuk, dat voorlag en de presentatie. Ja, prima. Informatiebron. Dan zijn we heel blij mee,. Ook een prima voorstel qua terugkoppeling. Ons betreft, denken wij of hebben wij dat het volle vertrouwen in dat de burgemeester ja, dat door een goede manier doet en zien wij niet meteen als een directe noodzaak om dat vast te agenderen en vier keer. Per jaar. Wij hebben er alle vertrouwen in dat, mocht er aanleiding zijn voor. Direct informatie, omdat er een bepaalde omstandigheid is dat dat ook zal gebeuren, dus dat er toch even op het voorstel van SP terug te komen. Wat wij nog missen. In die zin is er werd gesproken over afstemming ook binnen de veiligheidsregio dat is uiteraard prima. Dat verloopt naar ons idee ook prima,. Wat we een beetje missen, maar dat ligt niet zozeer in de aan deze presentatie. Motie. Maar dat is meer iets,. Ja, wat we graag toch even bij willen Halen is de grensligging van de gemeente Kerkrade. Dat levert soms nogal wat. Er onduidelijkheid voor. Duitse bezoekers. Bijvoorbeeld zon onduidelijkheid. De bij. Inwoners van. Kerkrade, wanneer ze de grens overgaan. En ja, omdat de. De stad zo is verweven met de Duitse achterland. Gebeurt dat heel vaak. Heb bijvoorbeeld inkopen doen, gaat over en weer. Een actuele situatie. Bijvoorbeeld in Duitsland is het verplicht te dragen van een. Medisch mondkapje. En ja, de praktijk vaak zien dat met name Nederlandse bezoekers van supermarkten naar de overige. Is toch!. Te zijn of soms ook doen alsof dat er in opvang. Van op de hoogte te zijn. We willen eigenlijk een tweetal voorstellen daarvoor doen, waarvan wij denken dat die vrij makkelijk uit te voeren zijn. Na een voorstel is om op de site van de gemeente Kerkrade een een link te plaatsen naar de site van de gemeente herscholing raad,. Er is weliswaar informatie op de gemeente gemeente van kerkuil te vinden, ook in andere talen, dus ook in het Duits, over het coronabeleid maar dat is toch wat summier. Dus vandaar dat wij denken als we linken aan de site van hertshoorn raad tot daar actuele, actuele informatie voor Duitsland is. En daarnaast wil ik graag wijzen op de doel of de site die door. De hemrik. Er is opgesteld. Of ook door de EUREGIO maas-rijn daar wordt in ingekomen stuk 10, punt 11 ook naar verwezen. En ja, ik heb even gekeken op de website van de gemeente Kerkrade, tenzij ik het verkeerd hebt. We zien. Maar daar wordt niet verwezen naar deze website, terwijl, ja, dat zou een goede toevoeging zijn wat ons betreft,. Voor zover. Dank u wel voor uw bijdrage, ook al luisteren naar de eerste keren. Dank u wel, voorzitter,.

VVD

De VVD is erg tevreden over hoe wij geïnformeerd worden. Meegenomen worden door de burgemeester. In de maatregelen rondom kov is. De raadsinformatiebrieven wat er,. Wat er exact gebeurd. Dat gebeurt prima. Dus wat dat betreft is dat voor ons. Voldoende. Het voorstel om ons. Te informeren, zoals ik zojuist werd gedaan, is van ons betreft ook akkoord. Wij zien niet meteen een dringende noodzaak om dat vast te agenderen. Ik hoop overigens dat we het ook niet vier keer te agenderen, maar dat die ellende dan al lang achter de rug is.. Mocht het echt noodzakelijk zijn, dan ja, dan gaan we vragen stellen of dan doen we alsnog een agenda. Verzoek, dus inleiding. Dit voorstel van doen. Burgemeester, de VVD, wat ik vooral ook aan. Sluiten bij de. Mensen die al eerder werden uitgesproken door onder andere ons, Kerkrade en de SP, over. Ja, het optreden van onze kant, de volledige steun,. Het volledige vertrouwen in. Hoewel door de burgemeester hier opgetreden wordt. Wij zijn wel blij mee bent. Veel succes bij aan!. Ja, dan komt er dan ook nog eventjes. Een dreiging van avondklok tussen en dat soort zaken. Ik ik kan niet anders zeggen dan complimenten hoe dat allemaal is opgepakt en. Doortastend opgetreden is, maar vooral ook daar weer de informatievoorziening we heel mooi werden meegenomen in. Hoe dat. Het is heel de-escalerend dus daar zijn we erg blij mee zijn op dit hele dossier j zeer blij mee. Het. Het een optreden van de burge meester. Tot zover. Gaan we door en gaan we luisteren naar de alle partijen. Kerkrade. Ja,. Het

Ouderenpartij

is ook hartstikke blij met hoe opgetreden het gaat om aanstaande. Lijkt ons eigenlijk bijna ondoenlijk. Om alles zo te regelen en op te treden als je eigenlijk zou willen, want ik vraag me af. Die. Dat. MIS op. Heeft kan dan terugkoppelen. Op andere plekken en andere gemeenten. Is daar is daar een een, een lering uit. Ja, is er een lering uit trekken? Komt komend zelfde problemen in dezelfde, dezelfde plek. Zelfde soort. Ja, ja, maar. Ook voor bij andere gemeenten en het wat aan mekaar, de oplossingen. Die anderen hebben, die zelf zou kunnen gebruiken. Dan de. De van het CDA om de grensregio meer bij te betrekken. En. Dat steunen wij zeer zeker. We hebben ook nog zoiets als een ouderraad helaas komt. Een paar keer per jaar bij mekaar en eigenlijk. Niet genoeg om daar in deze zaak Faber te zijn. Maar misschien is het toch een idee om. Dat dan, als de een zich voordoen, toch ook geen extra bij elkaar te komen. Wat. Dat zou best. Ik denk ik. Soorten. We

zetten:. Ja, wij kunnen meegaan met de. Het. De SP vier keer per jaar. Eventjes tekst en uitleg of als er vragen zijn waar ik. Steeds gesteld worden, die worden ook. Beantwoord. Dus ik zou zeggen: we lokaal wat lokaal kan, regionaal, wat. Moet, en ik heb er alle vertrouwen en mijn collega's ook. Dank je wel. Nu al voor uw bijdrage aan luisteren naar de bijdrage van burgerbelang. Dank je wel, voorzitter,

Burgerbelangen

ook ik merk dat ik vandaag gezegd complimenteus ben. Ik zou ook graag mijn complimenten wil uitspreken voor de manier waarop de burgemeester in ieder geval ons als raad en commissie meeneemt en de moeilijker,. En wat ons betreft kunnen wij ons dan ook vinden in de voorgestelde vorm van informeren om dat betekent dan ook dat het voor ons niet-noodzakelijk is om hier per definitie vier keer per jaar over samen te komen. Wel zou ik graag aandacht willen vragen voor het informeren van burgers. Met name eigenlijk. Voor ondernemers en ook voor verenigingen, we constateren dat nu voor veel verenigingen en ook voor ondernemers vaak de regels niet duidelijk zijn, en ik begrijp dat ook, want regels. Verschillen eigenlijk voortdurend. Ja, die wordt steeds anders uitgelegd en er werd net ook al in de presentatie gelegd dat er is een regionaal ontwikkelteam die bepaalde vragen uitlegt ja, kijk, dus, het lijkt al dat dit zo lastig is dat we vanuit onze ambtelijke organisatie als mensen nodig hebben om dit uit te leggen. En dan denk ik ook dat het belangrijk is. Dat is volgens deze uitleg om een goede manier naar buiten toe uitleggen, want op deze manier zorg je er ook voor dat regels gedragen worden en ook gevolgd te worden. Ja, dus ik zal ook te denken aan is een vorm van een mailing dan wel Fysiek of digitaal?. Verder? Ja, kunnen wij ons volledig vinden in de manier hoe het college en ook de burgemeester optreden in deze pandemie en heeft de burgemeester in onze volledige steun en ook ambtelijk apparaat complimenten voor de wijze waarop het debat op. Tot zover. Mij. Dank u wel. We gaan luisteren naar wat hij van de hebben.

PvdA Kerkrade

Dan pak ik. Laat ik niet alles herhalen wat. Op op voorstel. Ook willen aangeven. Dat wij daarmee in kunnen stemmen en wat ons inziens geen noodzaak is om. Een onderlinge op andere plekken waar het gehele college. We zijn tot nu toe. Het verleden ook de. Uitgebreide schriftelijke informatievoorziening die van het college komt, en. Wat ons betreft, altijd daaruit aanleiding blijkt. Zullen wij vanzelf overgaan op het agenderingsverzoek wat ons betreft. Ook met een gotspe. Zoals in de stukken. Dank je wel. Gaan we luisteren naar alle alter natief de één euro.

Lokaal Alternatief

Dank u wel, voorzitter. Dan zegt de complimenten ook een beetje op. Aansluiten,. De aanpak van het uiteraard oog. Gaan, akkoord met het voorstel, dat ook niet uit. Het woord. Ik wil ook even aansluitend. Op de delen van de wetgeving, zoals Duitsland en. Van toepassing is, een hele goede aanbeveling is:. Waarom zijn gemaakt bij af of er ook het deel waar omwille van een opvolger van die regels, zoals bijvoorbeeld medische mondkapjes te kunnen komen, Oss zijn in een kerk. Denk ik wel een rol. Ook de voorziening of de informatievoorziening richting de burger,. Ja, die die legt nog een beetje zo links of rechts. Net zoals de meeste zelfgemaakte hapjes. Is er een aantal dingen aan de bedreigde persoon. SP om het vier keer per jaar geagendeerd dat niet nodig. Er is wel een het evaluatievoorstel netjes geschreven dat er geen schriftelijke om als burgemeester een Hoog gebruik. Dan zou dat toch wel op prijs stellen om een schriftelijk overleg krijgen,. Als ze inderdaad geen hoe geen gebruik heeft, zowel voor het. Zou ons voorstel zijn als er dan vraag ik over het onderdeel uitmaakt naar aanleiding van een agenderingsverzoek indienen. Voor zover dank u wel. Dank u wel, meneer, wel even terug naar ons, Kerkrade om een antwoord op te Halen ten aanzien van het verzoek van de SP, want ik kan de burgemeester daar dadelijk in de beantwoording door de heer jakobs.

Ons Kerkrade

Nou, wij sluiten ons aan bij wat eigenlijk het merendeel ook ook aangeeft het is niet nodig dat het voltallige college steeds komt komt opdraven wat ons betreft, we zijn goed meegenomen in het verhaal. Mocht er daartoe een reden zijn, dan zullen wij dan ook. Tijdig aan de bel trekken. Dus dat hoeft nu niet en een vast voor grote volmacht te komen. Ik denk dat ik gewoon op een goede manier met elkaar omgaan. Als het nodig is, dan zullen de juiste mensen ook wel wel aan te sluiten. Hebben wij alle vertrouwen in er is, voor ons hoeft het niet. Het antwoord goed en heren, dan kan ik als volgt samenvatten dat het voorstel wat in het stuk staat,. Iedereen onderstreept, zoals de aanpak van de burgemeester zou moeten zijn, zoals ze dat zelf voorstel, omdat het verzoek van de

J. Roland voorzitter

SP om het vier keer per jaar te agenderen niet onder regels wordt, behalve door de ouderenpartij Kerkrade, die daarin meegaat en dan geef ik nu het de beantwoording aan de burgemeester, burgemeester, nu het

woord.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Dank u wel voorzitter, nog even een handreiking naar meneer, hoewel ook als wij niets te melden hebben, een keer per kwartaal zullen we dat even melden, zodat er geen verwarring ontstaat. Dus dat is een kleine aanpassing. Geen nieuws is goed nieuws, stelt dan niet, terwijl. We zullen altijd even laten weten: we hebben geen gebruikgemaakt van de stad als een kleine aanpassing. Voorzitter, ja, het doet mij deugd dat de raad zo breed de steun uit spreekt, niet zozeer nog wel naar uw burgemeester, maar vooral u moet weten dat er met mij vele mensen daar dus in de frontlinie staan. Een aantal zijn hier het team, handhaving,. Het afdelingshoofden alle medewerkers, alle BOA s,. Dus ik ik wil die dank ook echt en die compliment ook echt uitdelen doorgeven met dat team, wat om ons heen staat, ook het team communicatie, want uiteindelijk moet je dat samen-doen en dan alleen kun je dat zo goed mogelijk doen en we maken ook nog elke dag fouten. Maar we doen het zo goed mogelijk dankzij deze mensen om ons heen, dus ik haal dat graag met hen delen. Het doet mij ook deugd, want het is voor iedereen niet een makkelijke tijd. Nog een aantal verbeteringen ik vind het een goede suggestie van meneer Hulsman is om ik zou niet willen linken naar de site van hersenen. Raad, want we hebben daar een ander instrument voor. Wat hij ook al aangaf het pand daar breken, daar wordt echt verzameld, is een moeilijke term. Excuses maar. Daar wordt verzameld wat de regels voor alle grensregio's zijn, dus ik zal even kijken dat we daar op onze website een link naar leggen. Wij proberen ook elke keer als er wat veranderd in die situatie, dat ook met een bericht op onze sociale media daar aandacht voor vragen. Maar ik denk dat we zo een link in bouwen. Dat had nog een verbetering zou zijn dan naar mevrouw Fischer van de ouderenpartij van elkaar leren is heel erg belangrijk. Wat we ook doen in deze aanpak is dat wij, als wij allerlei vragen hebben, als wij als ambtenaren vragen hebben die worden verzameld en die eerder is een ambtelijke adviesgroep samengesteld uit medewerkers van de diverse gemeentes. Die maakt dan ook collectief antwoorden daarop, zodat in alle gemeentes in Zuid-Limburg binnen de veiligheidsregio ook de regels op een zelfde manier worden uitgelegd. Dat is echt een ontzettend belangrijk instrument gebleken in in onze aanpak. Dan is het natuurlijk altijd zo en daar heeft meneer Geerts absoluut geleid. De regels veranderen bijna met de week en het is best wel lastig om altijd dat overzicht te houden. Het is ook niet doenlijk om al die regels continu op onze sociale media te laten veranderen, want dan zien mensen ook door de bomen het bos niet meer. Het is wat wij vooral bij ondernemers ook op het hart willen drukken en dat gebeurt ook veelvuldig is er een onduidelijkheid bijl want dan kunnen we jou maatwerk leveren, want er zijn overal, bij uitzonderingen dit en dat. En die al die uitzondering kun je bijna niet in een overzichtelijk, gericht communiceren. Dus het appel is ook wel. Natuurlijk moeten wij zo goed mogelijk communiceren en ons best doen. Aan de andere kant, als er ondernemers zijn die vraag aan de onduidelijkheden hebben. We hebben een speciaal telefoonnummer. Daar kunnen we ook maatwerk leveren, ook voor verenigingen. Bel als je iets niet duidelijk hebt, daar zijn we voor. We kunnen niet alles afvangen met een algemeen bericht, want het is best wel verwarrend. Daar ben ik absoluut met jullie eens en het is wat dat betreft ook een moeilijke tijd. Dus dat waren nog de. Aanvullende antwoorden, voorzitter, op de vragen van de eerste termijn.

J. Roland voorzitter

Een dankjewel burgemeester, voor de antwoord. Dames en heren, ik heb zo niet echt vragen gemist die gesteld zijn, dus laat ik vragen: is er behoefte aan een tweede termijn en mocht het zo zijn, dan even een handje op? Als dat niet zo is, dan wil ik dit agendapunt afsluiten en dan gaan we over naar agendapunt negen. Dan is de evaluatie aanpak

9 Evaluatie aanpak vuurwerk(overlast) jaarwisseling 2020-2021.

J. Roland voorzitter

vuurwerkoverlast na iedere jaarwisseling volgt er een evaluatie van de aanpak van het vuurwerk en de resultaten van een gezamenlijke. Projecten van handhaving, politie. Aanvullend hierop heeft de burgemeester in de commissie algemene zaken en middelen van twaalf, tien in 2020 toegezegd om in deze evaluatie ook de vrijwillige vuurwerkzones mee te nemen. U heeft ten behoeve van de bespreking van deze evaluatie in deze commissie per brief een memo aan de burgemeester ontvangen. De burgemeester zal de evaluatie in deze commissievergadering kort toelichten waarna uiteraard ook alvast wordt vooruitgekeken naar haar plannen voor de jaarwisseling van volgend jaar. En daarna heeft de commissie de ruimte om haar zienswijze kenbaar

te maken. De SP heeft een motie ingediend, dus ik wil even de SP de gelegenheid gegeven om deze motie voor te lezen. U heeft wellicht even de tijd gehad om daarnaar te kijken tijdens de pauze en dus ik wil aan de SP-vragen lees de motie Voordewind die meegenomen worden in de behandeling van het stuk, zo dadelijk SW aan u het woord voor de motie. Ik ging ervan uit dat mijn collega dat zou doen.

SP

Vrees dat daar geen contact mee komt, dus dan zou ik het maar voor mijn rekening nemen. Ja, we hebben het er al eerder over gehad en. Over het belang van het vuurwerkverbod moet ik hem even helemaal voorlezen, de raad. Ik ben benede voorleest is het prima, want de het niet eens. Zo heeft iedere deelnemer wel kunnen meelezen als je even wat breder dan wat u wilt voorlezen, is dat voldoende. Even kijken naar, heeft iedereen dat, dan wil ik toch wel even gecheckt er. Dan. Ook iedereen heeft de motie, want zo staat op IBAB's en iedereen het we ons. Ibab's ook komt er goed uit. Ik ook draagt het college van burgemeester en wethouder op zich binnen de veiligheidsregio in te spannen om voor het einde van dit jaar gezamenlijk te komen tot een algeheel vuurwerkverbod bij voorkeur voor de gehele veiligheidsregio Zuid-Limburg en draagt het college op met een voorstel te komen voor het aanpassen van de verordening 2021, zodat het mogelijk wordt het gebruik van consumentenvuurwerk binnen de gemeentegrenzen te verbieden en de aangepaste verordening voor één september 2021 aan te bieden aan de raad.. Nou, dat was het.. Ik neem aan dat de argumentatie helder is voor iedereen en we wilden daar eigenlijk nog aan toevoegen dat sinds we nu het gedachtegoed van vier ook hebben aanga nou met dat wij van mening zijn. Dat vuurwerk en verbod past binnen het gedachtegoed van avi en vooral voor de jeugd, het belangrijk is om die van jongs af aan te leren dat dat niet dat we dat niet doen, dat dat een gebruik in uit 88 wellicht, maar niet meer voor 2020. Dat was het wat ons betreft. Dank je wel, mevrouw landman ik zie u nu in beeld, maar uw collega Wiebes heeft ze precies verwoord. Wat nu wel in uw motie, dus zij heeft dat de goed uw dak en waargenomen alvorens ik het stuk ter discussie geef. Het woord aan de burgemeester is doordat zij nog wat toelichting en aanvulling. Kan ik even op

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

burgemeester nu het woord. Dank u wel, voorzitter, u heeft allemaal in de brief kunnen lezen wat het vuurwerk project dit jaar heeft opgeleverd. Er zijn een aantal dingen die toch wel graag nog even, voorzitter, met uw goedkeuring memoreer in de periode van 27 december tot één januari waren er zes boa's Aktief samen met politie natuurlijk altijd en we hebben toch wel wat de resultaten geboekt, kunt u zien, onder andere. Maar mag ik u heel even onderbreken, want ik zie u namelijk niet, dus ik weet niet wat ons. Hoe is ik, zie mijzelf wel in beeld. Wijk. En de andere zien. Okay. Het is. Misschien moet ik wat langer praten. Als ik langzaam praat, ben ik in beeld. Dat kan niet, want de verbindingen naar Engelshoven zijn altijd fantastisch. En natuurlijk natuurlijk natuurlijk, ja, ik kan er niks aan doet, meneer Roeland, ik ben in beeld, dus ik hoop dat dat voor u nog. Ja bijtrekt maar ik ga even door,. U kunt dat ook zien. Ik wil het niet allemaal herhalen, maar we hebben het ook een aantal mooie. Mooi is het verkeerde woord. Serieuze resultaten geboekt: 30 kilogram vuurwerk in beslaggenomen vier verwijzingen naar halt,. Ook veel bekeuringen uitgedeeld in die nacht op identiteit en wegenverkeerswet diverse aanhoudingen met drugs, wapens, boetes, diefstal van een fiets. Al met al kan ik concluderen en dat is een compliment waard van mijn kant, aan onze BOA s en onze politiemensen dat ze zeer zichtbaar geweest zijn in de wijken. Ook concludeer ik met trots dat heel veel inwoners van Kerkrade zich gehouden hebben aan het vuurwerkverbod dat er ook een kleine groep inwoners was die daar lak aan had en het vuurwerkverbod genegeerd heeft. En dat heeft weer een twintig minuten geduurd en was ook wel een consistente beeld in heel Nederland. Dus dat is eigenlijk wel een een, constateer ik, je kunt, er is het glas halfvol of halfleeg voor mijn gevoel hebben heel veel inwoners dit vuurwerkverbod zeer serieus genomen en moeten we daar ook de complimenten voor uit te delen. En wat mij betreft is het glas halfvol desalniettemin is er altijd veel overlast van vuurwerk de het jaar heeft het of afgelopen jaar, voorzitter, heeft het kabinet besloten met het oog op de overbelasting van de zorg in verband met corona dus een vuurwerkverbod in te stellen. Daar was al een verbod op knalvuurwerk en een mogelijkheid tot siervuurwerk maar dat is dus overruled doordat landelijk verbod. En nu vraagt u mij en dat heeft u al vaker gedaan in januari al beslissingen te nemen over dat wat in december gaat gebeuren en ik vind het altijd goed om tijdig met elkaar ook daarover van gedachten te wisselen en ik vind de motie die de SP inbrengt qua intentie ook wel goed. Maar het staat u mij toe dat toch een twee drietal opmerkingen over te maken. Ten eerste is het natuurlijk zo: bij de Overwegende heeft de SP aan dat TTIP Kerkrade onderzoek is uitgevoerd en dat 80 procent van de RES pondenten voor een vuurwerkverbod is te hebben. Aan het onderzoek naar mijn weten 607 mensen meegedaan 480 mensen zeggen dan een algeheel verbod. Ik weet gewoon niet of dat op dit moment de brede. Steun van de bevolking geniet, maar dat vind ik eigenlijk nog niet zo belangrijk vind natuurlijk wel belangrijk, maar de SP toch wel 1 punt dat het afsteken van vuurwerk

tot heel veel overlast en irritatie bezocht, aan de ene kant en de andere kant voor een groep inwoners ook plezier en traditie is. Hoe vind je daar nou een balans in? Ik ben persoonlijk van mening dat wat het kabinet van plan was het verbod op knalvuurwerk en siervuurwerk toestaan, best een mooie kans zou hebben moeten hebben, omdat dat misschien een vereniging van twee werelden zou zijn. Dat je de negatieve kanten van vuurwerk, wat middel milder maakt, maar ook een traditie dat mensen het gevoel hebben alles wat ons afgepakt niet geheel. Teniet doet. Nu hebben geen kans gehad om dat te testen, omdat er een algeheel vuurwerkverbod is. Dus mijn voorstel is om deze motie even aan te houden. Ik ben dat geef ik wel aan, voorzitter, op voorhand geen voorstander van een alleingang van Kerkrade. Dus mocht er geen landelijk vuurwerkverbod komen, dan zal ik altijd met mijn collega's in de regio en hertum uw raad in gesprek moeten gaan en kijken wat zij doen en kijken of we een gezamenlijke lijn met de ons omliggende gemeentes kunnen afspreken want als je dat als kerk hadden, alleen doet dan dat je ook de handhaving, maar de en de politie met een enorm probleem op en ook de grens. Situaties stel je voor, je mag in lag aan het graf wel vuurwerk afsteken maar in Kerkrade niet. Wat betekent dat voor de straten die in op die grenzen liggen? En dat vind ik niet fair en ik wil dat ook mijn collega gemeentes niet opzadelen met om werkbare situatie, zodat ik vind dat we nu graag horen hoe de commissieleden daarover denken. Ik neem dat allemaal mee. Ik wacht vervolgens even af wat het landelijk beleid is en zal dam ruim op tijd naar de commissie terugkomen met een voorstel hoe we dat in Kerkrade samen met omliggende gemeentes gaan doen. En dan zal naar mijn idee ook de motie van de SP nog een keer ingebracht kunnen worden, waarbij de kanttekeningen die ik nu gemaakt heb dan ook zullen gelden. Mocht geen enkele gemeente een vuurwerkverbod overwegen en landelijk niet, dan denk ik niet dat je dat als kerk hadden alleen moet doen, omdat je dan een onwerkbare situatie krijgt, hoe sympathiek ik dit ook vindt. Maar dat is echt enorm moeilijk. Dat, voorzitter zei mijn kanttekeningen en mijn opmerkingen dus geef mij graag mee en ik kom later het jaar met een voorstel en houd de motie aan, is mijn suggestie. Nou, laten we dan dit meteen even parkeren bij de SP. De SP heeft u al bij argumentering

J. Roland voorzitter

gehoord en kunt u nu op voorhand zeggen of ik die motie aanhoud en als u de motie toch wilt inbrengen. Het over, sorry ik zal. Even aan de voorzitter, dan

SP

moeten we even over nadenken en we kennen deze argumentatie van de burgemeester. Natuurlijk, dat we kan ik zo niet zeggen en kijk, wij verzoeken eigenlijk nu niet om een vuurwerkverbod wij verzoeken het college met een voorstel te komen voor het aanbod, zodat het mogelijk wordt om et cetera. En dan kunnen eventueel wel. Dat eerste punt dat ze zich inspant zou fijn zijn als de burgemeester daar in ieder geval nog even uit. Antwoord op een gegeven dat ze dat ook gaat doen en dat ze dat steunt, want wij horen eigenlijk de hele tijd de burgemeester vooral de hakken in het zand zetten en zeggen dat ze daar niet zo een voorstander van is. En ik vind dat we als raad er uit moeten spreken en zie dat we die kant op willen. Dus misschien dat u hem dan anders gaan formuleren, dus daar moeten we dan nog even over nadenken. Hoe dan?. Ja, ons gaat het erom,. Ja, dat we als raad gaan kijken in hoeverre we daarin een voortrekkersrol kunnen spelen kunnen spelen,. Zeker in het kader van vier en in alle andere ambities die we als Kerkrade hebben, zou ik niet weten waarom dit niet zou kunnen. Dus misschien kan, daar is. Dan blijft er toch even bestaan van Audi. Die motie dan nu aan, want ik. Ik kan me voorstellen dat als ik, als de de de fracties

J. Roland voorzitter

zich er nu over kan uiten dat iedereen zegt: nee, we volgen het voorstel van burgemeester en dan heeft hij niks. Dus houdt u het aan u, overlegd intern, en komt er later nog een keertje op terug. Als ik hem, als we nu aanhouden, dan kunnen we hem niet in de raad

SP

inbrengen en ik zou eigenlijk wel even willen horen wat de rest van de van de partijen eventueel zouden willen, of eventueel voor aanvullingen. Of andere ideeën mogelijkheid hebben om om hier iets moois mee te doen.. Ja. Het is duidelijk, ja, niet nee, dus ik verzoek de fracties om

J. Roland voorzitter

ook even te reageren op de motie van de SP en zodat we aan het eind van deze onder daar ook een beeld over hebben. Of het zinvol is om die dan in te dienen tijdens de raad, moet wel luisteren naar de bijlage. Het mag ik nog een. U mag!.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Hakken in het zand,. Ik vind ik niet het woord wat op mijn bijdrage van toepassing is in reactie op de SP. Mijn voorstel is om haar aan te houden. Hij is dan niet weg en komt op dat moment aan de orde, als we weten wat het landelijk beleid is, als we weten wat de collega gemeentes doen, zodat we gezamenlijk kunnen optrekken. Dus volgens mij heb ik de handreiking gedaan dat we alles rustig de revue laten passeren, niet in in januari-februari direct een eenzijdig besluit nemen als gemeente Kerkrade voordat we dit onderwerp terug laten komen. Dat is voor mijn gevoel niet hakken in het zand, maar dat is voor mijn gevoel zorgvuldig en keuze maken, alles afwegende op een later moment in het jaar. Voorzitter, dit kan natuurlijk niet, we

SP

gaan toch niet eerst in debat met elkaar. Dit is een tweede termijn reactie van de van de burgemeester. Dat vind ik toch een beetje raar, want dan kan ik ook met de burgemeester gaan debatteren. Vanmorgen hebben we dus ik denk dat het misschien verstandig is als die tussen de

J. Roland voorzitter

rondjes even door met mevrouw landman contact opneemt want handhavend op verbaal gedrag of non-verbaal zie ik een hele andere reactie dan uw reactie. Dus de geschiedenis even makkelijk, jullie even met elkaar hebben we gewoon het rondje doen, dat iedereen het mee en de neemt iedereen het mee. En dan krijgen we aan het eind van het rondje sowieso een antwoord. Dus we gaan nu luisteren naar ons Kerkrade en volgens mij is dat de heer struben.

Ons Kerkrade

Ja, dank u wel, voorzitter,. Ook wij waren blij om te lezen dat er ook het algemeen. Zichtbaar was. In het aantal vuurwerkgerelateerde. Incidenten. Het doet groen. Dat het overgrote gedeelte van onze burgers zich aan de nieuwe maatregelen het gehouden met de situatie die zich de afgelopen tijd Elders in het land hebben voorgedaan mogen we met trots zeggen voor onze burgers en omgegaan met de. Additionele en. Niet altijd. De maatregelen. Natuurlijk is het niet iedereen het eens over deze man. Maatregelen. Is dat dat in stad onvrede nooit op incorrecte wezenlijk wordt kenbaar gemaakt? Keek naar de cijfers aangedragen. Stuk hebben wij als fractie hadden. Ook het afgelopen jaar. Wisseling. Wel willen wij als gevolg van een infoblad. De drie. Graag een standpunt over de aankomende jaar. Is er een toelichten. In het geval dan in landelijk vuurwerkverbod komend jaar niet gerealiseerd. In een lokaalverbod oorlogse het park zo breed mogelijk. Een breed verbod betreft niet zonder input van burgers. Ingesteld moet worden. Het verbod van de gevolgen gevolg van de corona. En zo niet juist. Inrichten van de burgers om zonder een invloed. Het verbod blijvend te maken. We zullen de ontwikkelingen komend jaar blijven. We hopen dat deze visie door. Meerdere partijen gedeeld wordt. Dan zal ik ook echt op de motie reageren. Ik denk dat het voor iedereen spreekt dat het fijner zou zijn geweest dat de motie wat eerder kregen was. En de motie niet tijdens. Deze vergadering is. Zeven, maar ik had twee punten op deze motie, namelijk wat de portefeuillehouder er een peiling aan gerefereerd is, een zeer onderzoek en dus kunnen we ook geen beslissing nemen, gebaseerd op mogelijke onjuiste cijfers. Er staat zelfs in het document een onderzoek en dan citeer ik besef dat dit geen peiling is, dus het is een zetels. Kunnen we ook niet meenemen. Dan. Dan heb ik nog 1 ander punt. De SP is wel voor het legaliseren van softdrugs, dus er is eigenlijk vervangt. Een gepleegd. Wordt voor een totaalverbod op vuurwerk houdt in dat de SP niet meer in de argumenten gelooft over waarom in totaalverbod op die markt averechts werkt. Voorzitter,. Dan wil ik ook nog even reageren op een vuurwerkverbod goed past bij de wie gedacht en gekeken naar de laatste cijfers van afgelopen jaar. Dus dan hebben we de jaarwisseling 2019 20 waar, dat is een 685 gevallen. Een vuurwerk. Vuurwerkoverlast in Nederland van schade en ligt een lichamelijk letsel en datzelfde jaar duizendnegenhonderd. Zes. De als de alcoholmisbruik. Moeten we dan in Kerkrade al een, ook in verband met de dachten? Voor de rest heb ik van de opmerkingen over de motie en de voorzitter. Dank u wel. Ik zag mevrouw laan zwaaien, maar dat is niet omdat die mij zo aardig dat u wilt reageren, neem ik aan? Ja. Ja, voorzitter, wij aardig,.

SP

Maar ik sta je er eigenlijk om. Meneer aan te spreken, want ik met godsnaam het werk te maken heeft met en het legaliseren van softdrugs. Het als een tang op een varken en ik wil het hier ook hebben ook een werk en niet over softdrugs. Daar moeten jullie een van en AZ, daarover we het hebben en ook uit. Orde hebben. Dat er is een acht pieten dus ik ik zou graag hebben daarin steeds bij het onderwerp had het per. Ik denk ik de minister willen op reageren en ik wil bij voorbaat al zeggen: we gaan het over de inhoud hebben, we gaan het niet over de tang op het park hebben, want dat heeft niks met de inhoud te maken. Dus nog even een korte reactie. Ja, de reden waarom ik die cijfers

Ons Kerkrade

bijhouden is omdat,. Nou, het standpunt is vaker dat als u als een markt hangen en gereguleerd en er worden alleen uitgezet. Tot een. Zwaardere illegale markt. Op er uiteindelijk meer overlast ontstaat, is bekend dat op illegaal vuurwerk daar zitten minder streng. Het is natuurlijk. Dus die leiden. Tot lichamelijk letsel. Onder het rondje tekort is te veel gebruikt wordt et cetera vuurwerk dat in Nederland ligt. Moet worden. Meestal gaan doen aan behoorlijk scherp. Is. Door het vaker veiliger is dan illegaal vuurwerk, dus als uiteindelijk vuurwerk totaal oude bieden, zodat leiden tot een stijging in illegaal vuurwerk en dus ook waarschijnlijk in de van het aantal letsels. En er is eigenlijk dezelfde argumentatie de SP landelijk gebruikt bij softdrugs, dus vandaar dat ik dat eerder op hadden. Het is duidelijk,. Mevrouw laan. Ja, want het slaat echt werkelijk. Worden

SP

om dit de SP, het softdrugsbeleid te scharen achter het vuurwerkverbod ja, het is echt van de zotte en ik vraag u nogmaals om bij het onderwerp te blijven en om bij de inhoud te blijven en niet om randvoorwaarden te creëren, als uitvlucht te zoeken om uw argumenten te steunen. Dank u wel. Het is duidelijk uw argument. Dank je wel, we gaan door. We gaan naar naar u, naar de SP, over de inhoud van het stuk niet en uiteraard de motie, het die van de inhoud van dit stuk. In de,. Nou ben ik even op. Ik weet even niet wat de keur, wat u nu wilt. Ik dacht dat we nog een tweede termijn krijgen. Klopt. Dat is ik met de eerste. Termijn, ja,. Nou. Ook de inhoud van het stuk. Nee, we hebben verder geen, tenzij bij mijn collega nog vragen heeft. Verder geen vragen of opmerkingen over. Gaan we naar het CDA? Ja, dank u wel, voorzitter,.

CDA

Ik zou graag eerst ingaan op de evaluatie en daarna kom ik dan terug op. De motie van SP. Nou fijn dat inderdaad deze jaarwisseling. In verhouding rustig is verlopen. Wat we jammer vinden, dat is ook al teruggekomen bij het eerdere agendapunt. Is dat BOA toch beperkte. Mogelijkheden hebben in de in de handhaving. Jammer ook dat er geen gecombineerde teams van politie en handhaving mogelijk waren. We willen wel vragen om te kijken of dat na de volgende jaarwisseling wellicht wel mogelijk zou kunnen zijn. Wat ook positief vonden en daar komt weer een stukje grensligging terug, is dat er een hele goede afstemming was met het zo een raad. Dat heeft goed gefunctioneerd. Aan beide kanten van de grens. Kleine kanttekening. Bij het begrip een rustige nacht, dat is natuurlijk een relatief begrip en daar zie je al. De twee. Ja, landen met elkaar vergelijkbaar of in dit geval kerk en het gewoon raad. Dat wij toch in ieder geval de indruk dat men zich aan de Duitse kant van de grenzen beter aan dat verbod heeft gehouden. Dat is een inschatting dat is niet met cijfers te staan,. Maar dat duidt op een cultureel verschil tussen Duitsers en Nederlanders. Niet dat we daar natuurlijk al teveel willen veralgemeniseren we hebben ook een vraag. Knol. Er werd ook weer in een eerder agendapunt. Gesproken over dat de meldingsbereidheid is toegenomen en onze vraag is: was dat hier ook. Ik constateer. Zijn er wellicht meer meldingen geweest, omdat men makkelijker, zeg maar, die weg tot melding daar heeft gevonden,. Of juist niet, omdat er wellicht. Minder overlast was. Dan wat betreft de motie. Zie. Een aantal argumenten die wij hebben we hadden eigenlijk ook wel door de burgemeester genoemd, maar ik wil even de argumenten die die wij hebben noemen. Wat wij vooral belangrijk vinden, is dat we toch de landelijke discussie over een eventueel algeheel vuurwerkverbod willen afwachten. Als die discussie landelijk op gang komt, nou, dan zullen we zeker bereid zijn om daar goed over na te denken wat daar wat daar uitkomt wij vinden het vooral op dit moment niet het passende moment daarvoor,. Enerzijds omdat er zo vroeg in het jaar is. Anderzijds denken wij ook. Dat in deze tijden van ja toch wel maatschappelijke onrust hebben rellen gezien, gelukkig nu noemen. De stad. Een andere steden. Wij vragen ons af of er, als we dat nu zou inbrengen of er dan wel voldoende draagvlak is bij burgers. Er werd al genoemd. Als het. Onderzoek door tips, ja, dat dat toch tamelijk eenzijdig is en wij vrezen dat er, ondanks dat er best veel voorstanders school, zoon, vuurwerkverbod zullen zijn, er ook veel tegenstanders zijn die die mening ook zeker met met verve zullen verdedigen. En ja, wij, wij vrezen dat dat toch wel tot tot onrust kan leiden. En wat ook alweer. Werd. Noemt en handhaving is natuurlijk moeilijk,. Dus daarom zou een eenzijdige. De instelling van een vuurwerkverbod door alleen de gemeente Kerkrade of ook al alleen door de Parkstad regio. Ja de de handhaving denken wij nog moeilijker maken dan die sowieso wel is. Tot zover. Dank je wel voor uw bijdrage. We luisteren naar de heer van der wees. Dank u wel,

VVD

voorzitter. Ook voor de VVD was de afgelopen jaarwisseling. Als halfvol. Ik denk, als je een verglijdt. Niet zozeer met de Duitse kant,. Het CDA zojuist de van het. Jaarwisselingen in de jaren hiervoor dan is er wel degelijk sprake van een van een zeer rustige de jaarwisseling die in lijn met het beeld wat we landelijk gezien hebben. 32 meldingen twee bronnen vermeld. Dat is niks in vergelijking met wat we Normaal hebben. Jammer dat er dan natuurlijk nog steeds overtreders zijn, maar. Het Oss met mate in dit geval en. Ik denk dat een beperkt verbod, zoals dat eigenlijk beoogd was,. Dat er nog geen volwaardige kans gehad heeft, wat de

burgemeester zegt. Dus laten we vooral die landelijke discussie nu gaan afwachten. Wat gaat er gebeuren?. Hoe ziet de landelijke politiek niet? Hoe is het draagvlak daarvoor? En laten we inderdaad niet zelf onze eigen weg hierin gaan en het onmogelijk maken. Voorzitter. Voor de BOA is voor de handhaving. Ook nog eens een keer met een complexe situatie die dan aan de grens gaat ontstaan, precies wat de burgemeester land in Duitsland, als daar wel mag en in Nederland niet, dan wanneer LNV die op een keer niet handhaafbaar is. Dus ik denk dat dat allemaal niet moeten willen. Laten we afwachten wat er op andere beleid is, en daarmee ook een een, een, een een voorschot op hoe wij erin zitten ten aanzien van de motie van de SP. Wij zijn zeker niet voor zo een alleingang zoals de burgemeester net noemde, van de gemeente. Kerk hoorde van de regio. En wij, wij stellen voor om echt gewoon het landelijk beleid en de landelijke regelgeving te volgen. En daar niet zelf te gaan optrekken. Tot zover. Dank u wel. Geen gebrek aan door gaan luisteren naar de ouderenpartij. Kerkrade. De voorzitter,.

Ouderenpartij

Ik moet zeggen dat er hier in de buurt van het park wel heel goed was dat er veel mensen zich gehouden hebben. De. Afspraak, er was weinig knal. En daar waren wij. De voorspeld is best wel voor siervuurwerk en misschien dat is dan moet ik zeggen dat er best wel genoten heb. Ik vond het heel erg leuk vindt, dat past ook een beetje. Ja, dus wat de burgemeester zei ik niet, maar siervuurwerk dat zou moeten mogen, ja, daar ben ik hartstikke hartstikke voor. Alleen een einselganger, ja, dat willen we niet zijn, dus dat kunnen we ook iets zijn wat dit betreft. Het is daarom. Als landelijk verbod is, ja, wat we dan? Dan moeten we dus mee en dat moet ook worden, net zoals dit jaar met de overkant van de grens. De motie van. De SP. Ik snap de motie wel,. Maar de dit is nu echt nog te vroeg, want we weten nu niet wat er in december is. Is de anderhalf jaar geleden niet eens dat je je zat te vergaderen of je de weten uit bed staat het eventjes op zijn beloop en ik zou zeggen: home aan, want anders dan zie je misschien niet helemaal weg, dan krijgt ze geen kans meer, terwijl ik misschien toch nog. Ze een of andere manier wel een kans kan krijgen tegen het einde van het jaar. Dus wat dat betreft, de,. Het is prima voor ons. Dank je wel voor uw bijdrage. We gaan luisteren naar Burgerbelangen reageert. Ja, dank je wel, voorzitter,

Burgerbelangen

ja, dank voor de terugkoppeling dit sluit ook aan bij het beeld dat wij van de afgelopen jaarwisseling hadden. Een vraag hebben, concreet: we zagen dat niet de afgelopen jaarwisseling, maar de jaarwisseling van tevoren voren. Dat er een. Een. Een aantal van die hebben plaatsgevonden. Is er een beeld van hoeveel vernielingen en dit jaar hebben plaatsgevonden? Daar zouden wij zeer benieuwd naar zijn. Wat betreft de motie van SP, daar kunnen wij ons vinden in de. De de argumentatie van de burgemeester en daar dat voorstellen. Hoe dan ook. Het voorstel van de burgemeester een voor de duidelijkheid. Tot zover goed. We gaan luisteren naar de partij van de arbeid.

PvdA Kerkrade

Dank, voorzitter. Duidelijk. De oude opnieuw. Ik wens iedereen. Dan geef ik. Ik kan me wel vinden in het beeld dat geschetst wordt. Een overgroot deel van de, maar ik aan de. Te houden,. Want op zich collectief en je hebt altijd mensen die dat dan niet doen,. Dat is ook niet te handhaven, dat begrijp ik. En ja, welke ik,. Een handhavingsprobleem denk ik. In enige mate wel blijvers. Ja, dat blijft een uitdaging. Dan kijk ik naar in het stuk dat daar ben ik. Het niet mee eens dat dat op de suggestie wordt gewekt dat een pilletje vuurwerkvrije zone. Te handhaven. Dat is volgens mij niet te maken. Ik dacht dat niet in op de kern van dit stuk. Dat viel mij wel het enige punt op. En kijkend naar. Aan de motie. Dan. Is die. In de kern zijn kopie te noemen? Omdat. Ik dacht wel een deel. Persoonlijke. Achter kan staan. De corona die via landelijke regelgeving of. Een. Minima regionale regelgeving naar ons toe zou komen, maar voor een deel ook niet. Machineweg die wordt gekenmerkt. Door de manier waarop we zelfs nieuw vierde, waarbij je tegelijkertijd. En. Argumenten. Die zich eigenlijk niet aan houden. En maar lucht kijkt omdat je denkt: He, wat een mooi vuurwerk!. Dat is een beetje de de moeilijkheid. Waarin waarin we zitten?. O ja. De dag. Iets nu van te vinden, terwijl ik dit met de fractie terug moeten koppelen. Toen was ik erin. Denk dat ik iedereen een heel persoonlijk en en ik zou dat nu ook voor de boek over wil ik even zonder met terug te koppelen. Dus wat dat betreft,. Ik weet ook niet. Voor een motie, of die gewij zigd naar de raad komt of wat dan ook, dus dat wachten wij gewoon even af wat er, wat er gaat komen. En dan. Zullen we zien hoe dat inderdaad. Terechtkomt zullen we gaan luisteren naar lokaal alternatief, één of twee.

Lokaal Alternatief

Ik mag,. Voorzitter, nou, ik wil niet alle argumenten herhalen, het kantoor in het kort op neer. Dat ze blij zijn zoals het afgelopen jaar gelopen is en dat mensen veel geluisterd hebben. Wij zijn het helemaal eens. Daar vinden de de motie van de SP op dit moment gewoon te vroeg. Je weet niet wat de landelijke ontwikkelingen

doen en wij steunen daarin te de zienswijze de reactie van de burgemeester om het. Eerst af te wachten hoe het landelijke zich ontwikkelt en daarna kijken wat dan nodig is. Dit is nog te vroeg gewoon en daar wil ik het bij laten. Van Breemen dan sluiten we hiermee de beraadslagingen van de eerste termijn. Als ik mag dan concluderen dat eigenlijk alle partijen aangeven dat de motie van de SP op dit moment te vroeg is. Behalve de partij van

J. Roland voorzitter

de arbeid weet op dit moment dat niet echt, zonder overleg met de fractie van de antwoorden op de gegeven. In de tweede termijn, wel van de. Van de fractie van de SP. Het osse de motie graag aanhouden en als ze de motie alsnog willen gaan indienen. We gaan. Een paar vraagjes gehoord. We gaan luisteren naar de burgemeester. Wellicht dat die kan beantwoorden burgemeester nu het woord.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Er is al één ding: beantwoorden en de andere dingen. Marcel andere yolo, meneer gorissen van de p van de AIVD u terecht geleid: vrijwillige vuurwerkvrije zones daar hoef je niet te handhaven. Dat is een soort het cwi met de overeenstemming die je met je straat bereikt. En ik zou ook dan de toezegging willen doen dat ik dat meenemen in het voorstel, wat naar mijn gevoel later dit jaar dan terugkomt dus daar heeft u zeker 1 punt, dus daar hoef je ook niet te handhaven. Dat is ook vrijwillig. Hebt wat je met elkaar afspreekt. Dan zijn er nog vragen over vernieling en gesteld. Die vraag leg ik even voor aan meneer andere yolo en de gecombineerde patrouilles. Dan gaan we luisteren naar de andere jongeren.

Ambtenaar

Doen. Voorzitter. Om te beginnen bij het CDA, die hebben aangegeven de de bevoegdheden van de was, dat dat er eigenlijk beter of meer uitgebreid zal moeten zijn. We hebben en bij een eerder agendapunt aangegeven dat het kabinet bij de uitbreiding of bij een opeens een verandering van wetgeving dan besluit om een toekenning van van bevoegdheden aan de politie tot nu toe te kennen. Maar de BOA s dan wakker vergeten. Er is niet gebeurd bij het vuurwerk, dat is ook gebeurd bij bij de avondklok dat is altijd haag stelt. Wij zitten ook met de cluster, leider van de van van onze handhavers die zijn ook in een landelijke werkgroep, dus we zitten dicht bij de bron en probeer dat altijd Snel te. Repareren. Dat is in ieder geval. Bij beide keren is dat gelukt en we hopen ook die dat, als de landelijke wetgeving komt richting het einde van dit jaar. Of de richting wordt aangegeven met betrekking tot het vuurwerk, dat wij dan meteen ook de bevoegdheden van de BOA worden meegenomen. Als we alle vertrouwen in. En dat betekent ook dat we de gecombineerde patrouilles weg kunnen voortzetten, volgend jaar of dit jaar, eind dit jaar,. Omdat dan het ook makkelijker te handhaven is. Als de beide andere bevoegdheden hebben, is het heel lastig om op straat te komen en dan de te handelen. Dan is het nog een vraag van het CDA over de overlast te melden. Wat wij merken is dat in ieder geval bij de gemeente heel weinig meldingen zijn binnengekomen. Dat staat ook maar in het stuk beschreven zijn er slechts vijf geweest. En dat betekent dat er een sterke daling en er is inderdaad uit de de de meldkamer van de handhaving en patrouilles waren. Die raakt. Bereikbaar op die dagen en avonden dat in ieder geval weinig gebouwd is en zeker mensen weten bij de de handhaving te vinden,. Ook als je kijkt naar het aantal meldingen wat wat de afgelopen jaar is gedaan met die 4000 stuks, de stal, ik er niet aan, dus wij gaan er vanuit dat de overlast is gedaald is dat mensen niet hebben gemeld. En dan. De vraag van de. Er langer over de vernielingen normaalgesproken is er dan wel zo dat bij dat er een soort oude nieuw, dat wij vaker meldingen krijgen van van van vernielingen of zoals in 2019 bijvoorbeeld het kapelletje bij rolduc dat door vuurwerk vernieuwd was. Wij hebben die melding in ieder geval bij OV niet gekregen. En ik heb dat ook niet vernomen van van onze collega's van stedelijke ontwikkeling. Dus ook op dat gebied. Is mijn aanname op dit moment dat er weinig vernielingen cq geen vernieling hebben plaatsgevonden. Door. Want dan, volgens mij heb ik dan de vragen. Het beantwoord. Ja, dank je

J. Roland voorzitter

wel, er een riool.. Daarmee is de beantwoording van de eerste termijn ook gedaan en een vraag ik aan de commissie of er behoefte is aan een tweede termijn. Mocht het zo zijn, zie je vaak een handje. Ik zie een handje van de SP om. We krijgen natuurlijk ook antwoord van de SP wat ze doen met de motie, als ze die aanhouden of niet. Ik geef eerst het woord aan mevrouw wevers want die was eerst en daarna aan mevrouw.

SP

Voorzitter, een paar dingen. Zowel de burgemeester als de heer strugar verwijzen naar een mogelijk niet-representatief onderzoek zo te gieten. En wij vinden dat niet. Okee, voorzitter, je kunt niet als het je uitkomt het burgeronderzoek gebruiken en als het je niet uitkomt zeggen dat het niet-representatief is, want dan is dit onderzoek voor nu en de toekomst nooit meer een argument. Ik wil bij dezen dan ook opnieuw de raad bij

mensen te adviseren de enquêtes in te vullen, als ook de burgers te kijken, oproepen dit vooral altijd te doen, aangezien we daar wel degelijk naar kijken en rekening mee houden. En dan nog even naar de heer struben heeft het over het aantrekken van een illegale markt bij een verbod op vuurwerk en trekt daarmee de vergelijking met het softdrugsbeleid mijn collega heeft daar ook al iets over gezegd. Maar de heer wat de heer struving en u zegt, dat klopt niet wat hij zegt, de markt trekt aan en dan. Leidt dat tot illegale vuurwerk. Ja, dat is nu, ook al zou, ook al hebben we nog steeds geen vuurwerkverbod er is ook ontzettend veel illegaal vuurwerk en in die zin gaat de vergelijking mank want zodra de softdrugs gelegaliseerd is, zullen er geen illegale softdrugs meer zijn en dat geldt voor het vuurwerkverbod dus niet. Dan ten aanzien van de motie. We realiseren ons dat misschien te vroeg is en met name de argumenten van het c d a en de ouderenpartij we hebben mij en mijn collega denk ik, wel. Overtuigd,. Ik denk niet dat we hoeven te overleggen en we zullen de motie voorlopig aanhouden en deze op een later tijdstip opnieuw indienen en we hopen wel dat de burgemeester dan alsnog de toezegging kan doen dat we er nog voor december 2021 met elkaar op terugkomen en de burgemeester met een voorstel zal komen. Hoe ze dat,. Ja, dat hoe ze dat dan gezamenlijk zou willen aanpakken of niet. Tot zover onze tweede termijn dacht ik dat ik overal al mijn collega dan nog iets zeggen. Het was uw tweede termijn en gaan luisteren naar de tweede termijn van mevrouw. Dank u wel voorzitter, ja, ik heb nog maar een aanvulling. Mijn collega heeft het eigenlijk een aangetipt het onderzoek, ja, dat klopt, wat de burgemeester aan de. Als we wel panden, misschien moeten we dan ter maar de pannebar hoe je met afschaffen want er is inderdaad waar dat toch geen. Behoefte aan hebben en geen waarde aan hecht hier en hoe we dat niet te houden dan staat, is eigenlijk mijn. Aanvullend. Op de rest sluit ik me aan bij mijn collega. Duidelijk is, minister, wilde u nog reageren op. Hetgeen wat de SP aan u vertelde?. Ik zal het kort houden. Over het dit onderzoek wil ik alleen maar

Ons Kerkrade

zeggen dat een tip onderzoek dat kan leiden tot de politiek kijk naar een bepaald om aan bepaalde kwestie in zaal. Dit onderzoeken. Die gebruikt worden. De officiële besluitvorming volgende keer, daar zijn gewoon officieel en onderzoeken van dus een dag, want u bent bijna in een blijft staan en IB onderzoek geen officiële zetels biedt, dus kan je ook niet gebruiken om een. Even in. Een bevolkingsonderzoek is nuttig om uiteindelijk bepaalde zaken aan de tand te voelen bij de, bij de politiek om uiteindelijk bepaalde zaken aan het licht te brengen. Voor de. RES niet gebruiken voor besluitvorming. In het plan. Zijn. Er is een handje over

SP

nuance. Nee, dat is een nieuw handje, daar wil ik toch heel even op reageren. Kijk dat onderzoek, dan doe je om de mening van de burgers te peilen rondom een bepaald onderwerp. Nou heb je de mening van de burgers dat er te weinig of een niet-representatief aantal zou zijn? Ja, dat is een andere kwestie. En het gaat erom dat wij regelmatig die onderzoeken gebruiken en vooral de partij van de arbeid zich daar ook op beroept om. Bepaald beleid. En terecht trouwens als dat door de burgers ondersteund wordt, met een extra van een extra bodem te voorzien. En daarom is dat wel degelijk belangrijk. Als je weet hoe de mening van de mensen is in Kerkrade over een bepaald onderwerp, dan neem je dat toch mee, dan zeg je toch niet: ja, nee, dat is niet-relevant dan hoef je het inderdaad ook niet te gaan doen. Natuurlijk is dat relevant wat de mensen vinden, dus ik denk dat u daar toch nog eens even anders over gaan nadenken. Het is geen wetenschappelijk bewijs als u dat bedoelde. Daarom heeft u 1 punt. Goed. Voorzitter, ik werd ook als burgemeester toch ook weer een paar keer genoemd omdat ik

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

ook nadat dit onderzoek verwezen en ik heb je toch echt als ik even mag. U mag er, maar, zoals gezegd, ik zie u niet. Ik denk denk er maar een beeld bij denken, maar een beeld bij. Ik kan me daar een mooi beeld bij,. Maar ik geef u heel even nog het antwoord aan de heer Snoeck en dan komt nu aan de beurt en dan gaan we dit afsluiten. Dit uit een, want. Nu ga ik later op de. Minister.

Ons Kerkrade

Dank u wel voor een zit zal sowieso de laatste keer zijn dat ik gereageerd ik wil. Erop wijzen dat in de dialoog dat wij als fractie het GBB eens heel duidelijk hebben verteld dat wij van mening zijn. Dat er een kwestie. Is onjuist de burger. Er is een interruptie kwijt moet kunnen. Dus dat houdt in dat echt volgens officiële kanalen. Uiteindelijk, als op een verbod zou komen, burgers hun stem kunnen laten. Dus dat is het een ik even wilde zeggen is dat wij dus juist extra de stem van de burgers willen horen, en niet alleen via een onderzoek waar 600 evenementen op het antwoord: nee, dat willen we ook. Meer in. Van deursen. En dat is het een. Nu hoorde ik even willen zeggen:. Dat klopt, u heeft daar inderdaad nog bij u beginnen aan. Dank je wel. We gaan nu naar de burgemeester luisteren. Allemaal dit stuk afsluiten, burgemeester, aan u.

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

Dat is ook de zorgvuldigheid die ik toch met woorden in dit debat graag wilt benutten, want het wordt vaak nou net weer een beetje anders uitgelegd. Wat ik heb gezegd, oke in mijn bijdrage is dat het een signaal is van 607 mensen, 80 procent daarvan, 480 mensen, maar dat je moet weten als je zo een rigoureuze besluit neemt, dat dat geen representatieve weergave van de kerk had, ze bevolking is. Daarmee doe je dat niet te. Dat is natuurlijk een signaal, maar als je zo een zwaarwegend besluit nemen als raad vind ik dat je die nuance in het debat wel mag plaatsen, betekent niet dat de burgemeester of partijen die dat inbrengen ik spreek voor mezelf met de naar het TTIP onderzoek kijken. Dat is niet de nuance die ik heb proberen aan te geven en ik hecht Eraan om die zorgvuldigheid nogmaals te benadrukken. Terwijl de meeste en zo zie je maar weer dat communiceer je gewoon

J. Roland voorzitter

heel erg moeilijk is, maar zoals eerder aangegeven, dat je kunt het altijd leren van elkaar en daarmee wilde ik dit agendapunt afsluiten. Dames en heren, dan komen we aan agendapunt tien. Dat zijn

10 Ingekomen stukken en mededelingen

J. Roland voorzitter

de ingekomen stukken heeft om iemand op of aanmerkingen over de ingekomen stukken. Ik zie de heer Noor wel en ik hoor wat mensen zuchten en ik zie wat mensen zwaaien. Ik geef het woord aan de wel en daarna aan mevrouw. Voorzitter, dank u wel. Ik verwijs even naar het stuk van de. Borgen. Die van den beemt. Het

Lokaal Alternatief

extra geld beschikbaar is. Extra personeel en de handhaving. De burgemeester heeft daar al op gereageerd enigszins terughoudend en ik begrijp dat. Er al benoemd. Ik wilde toch ook het verzoek van de week. Ik neem het mee ondersteunen. Want daar waar het eigenlijk al. Essentie bij de bedrijfsvoering van hoe hoe handhaving? Geredeneerd om ook werk van te maken, om daar iets mee. Als redelijkerwijs mogelijk een,. Wordt twee. Het stuk. Amendement Omtzigt inzake en mogelijk toepassen van een lage BTW-tarief bij sportclubs er is een brief van de minister van binnenlandse zaken en minister Ollongren overeengekomen dat een wettelijk niet-uitvoerbaar blijkt zijn omwille van de interpretatie. Er ontstaan. Onze vraag. Is of ergens in Kerkrade dit amendement al toegepast is en zo ja in het oog ook een zorgvuldige een kan worden. Waarom. Noodzakelijk aan een correctie daarop wordt met andere woorden. De vereniging. Je zou wel eens het AD-Hoc met een tegenvaller. Ook kunnen worden die helemaal niet past op dit moment, in deze roerige tijden. Hoe gaan we daar dan? Nuon dat was het. Dank je wel. Mevrouw landman.

SP

Ja, voorzitter, ik heb geen handje op mijn telefoon. Het is jammer, ik ben. Ik verdedig. Nou zijn 10, punt 1, ook die ondersteuning, toezichts en handhavingstaken van gemeenten, maar dat. Is al over gepraat, dus dat ondersteunen we gewoon. Dan hebben we 10 punt via de brief van de. Ruimte waar je,. Ja, maar we willen graag weten wat er is. Het standpunt van de bijenhouder met betrekking tot het oplossen van de v. Om toegelaten te worden. Ik dat het loba. 10. Punt 6, de brief provincie inzake repressief toezicht, begroting,. Ja hier daar staat bij de commissie was voor een stuiten bij beschrij schrijft niet voor kennisgeving aan te nemen. Ja, voorzitter, voorzitter, voorzitter, geen, de provincie heeft in dit stuk aan dat de meerjarenplanning voor 2023 en 24 weliswaar formeel in evenwicht zijn, maar desondanks structurele en reële tekort is van meer, meerdere, één miljoen per jaar. De raad zou toch moeten bespreken hoe we dit structurele tekort moeten oplossen, hoe we daarmee moeten omgaan. En we hadden eigenlijk verwacht dat het stuk daarom was geagendeerd en daar niet volstaan met advies om het stuk voor kennisgeving aan te nemen. Dit is het van belang om te sluiten of op toekomstige uitgaven. We een agenda verzoek indienen als SP om dit stuk te bespreken. En we vragen nu al aan het college om bij die om uit te lokken, een andersom om te komen met een toelichting en voorstellen om dit structurele tekort anders dan met incidentele baten, aan te pakken. Dank u wel, voorzitter,. Het waren onze punten.

J. Roland voorzitter

Ik denk dat de burgemeester daar direct antwoord op kan ik even, als ik me niet vergis. Nou niet over die laatste vraag naar de tweede vraag van mevrouw dolman het

dr. T.P. Dassen-Housen burgemeester

standpunt om de vakcentrale vakbeweging brandweervrijwilligers toe te laten tot het loba overleg. Ik ben toevallig onderdeel van het landelijk overleg loba waar de werkgevers in vertegenwoordigd zijn, die namens de mensen met de vakbonden praten, en daar is het standpunt ingenomen dat dat een overleg is van professionals in het brandweervak de vpv is daar eerder zelf een keer uit opgestapt en dat op een andere manier gezocht wordt naar contact en overleg met de vakcentrales van de vrijwilligers, maar dat je niet een professioneel werkgevers overleg, dat je dat niet moet vermengen met een een groep die spreekt namens de vrijwilligers, omdat dat andere arbeidsvoorwaarden zijn, dus de handreiking wordt gedaan om daar wel mee in gesprek te gaan, maar niet in dat zogenaamde loba overleg, en daarmee heb ik die vraag meteen beantwoord.

J. Roland voorzitter

En ten aanzien van het agenderingsverzoek is er duidelijk. Mevrouw Oosterman heeft dat aangegeven en als u een agenderend indien de, zal dat door het presidium meegenomen worden. Goed nog iemand ten aanzien van ingekomen stukken. Als dat niet zo is, dan wil ik dat afsluit. Dan gaan we naar de lijst van toezeggingen.

11 Lijst van toezeggingen

J. Roland voorzitter

Heeft er iemand op of aanmerkingen de lijst van toezeggingen de heer jakobs.

Ons Kerkrade

Ja, dank u wel,. Meneer de voorzitter, er staan en agendapunt op. Dat is maatschappelijke activiteiten. Die staat er op vanaf 15 juni 2020. De stad verder niks achteraf. Daar staat open achter, dus ik wil graag informeren naar de status. En wanneer hebben we daar een feedback op krijgen? Dank je wel. Goed. We zullen uw vraag doorgeleiden nog iemand op de lijst van toezeggingen niemand. Dan

12 Rondvraag

J. Roland voorzitter

ga ik over tot de rondvraag heeft er iemand een bijdrage voor de rondvraag ik zie geen zwaaien, Jawel ik zie mevrouw Fischer, mevrouw visser.

Ouderenpartij

Ja, dank je wel nou, het is waarschijnlijk al vaker gevraagd, maar mijn collega straks u nooit die wel meer zich en worstelen door de teksten met afkortingen. Ze kunnen, het is de af en toe echt wel wat, zoals dat soms te zenden achtermekaar doen staat, zou door het nou niet een mogelijkheid. Het staan. Afkortingen te een of andere manier ergens in een de. Bij lijntjes bij mekaar te krijgen, zodat en dan aan te vullen als het nodig is. Het is, het is inderdaad echt, ze moet er diep in zitten, we snappen waar het allemaal over gehad,. En soms zelfs een afkorting dus ook, en dat is helemaal.

J. Roland voorzitter

Ja, zo heb ik altijd het uit een beetje k en wat nog ter tafel komt, er is ook zonder afkortingen. Heeft uw bijdrage gedaan. Nog iemand, niemand. Dan wil ik hiermee de vergadering

13 Sluiting

J. Roland voorzitter

afsluiten en dat is om tweeëntwintig uur vijfendertig. Ik dank u voor de positieve bijdrage en de sfeer waarin deze verordening gehouden wordt en ik wens u nog een prettige avond en we zien ons, wil ik nog een keer in de loop van de week.

Gemeente Kerkrade

B E H A N D E L B R I E F

Registratienummer: CONCEPT

Het Presidium van de gemeente Kerkrade, handelend met mandaat van de gemeenteraad – ex artikel 3a lid 1 van het Reglement van orde voor de vergaderingen van de raadcommissies ter voorbereiding van de vergaderingen van de raad der gemeente Kerkrade – stelt de hieronder gekozen commissie(s) voor om in de openbaarheid te doen behandelen, het onderwerp:

Ontwerpbesluit inzake Actualisatie werkgeverschap gemeenteraad

Algemene informatie

Dit onderwerp is toegekend aan de commissie:	**Te behandelen d.d.:**
Algemene Zaken en Middelen	8-3-2021

Aanleiding / toelichting

Actualisatie werkgeverschap gemeenteraad

Als gevolg van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren krijgen ambtenaren een arbeidsovereenkomst in plaats van een eenzijdige aanstelling. Om dat goed te regelen moet de raad bijvoorbeeld een personeelshandboek vaststellen maar ook de griffier en plaatsvervangend griffier aanwijzen. Daarnaast is dit ook het moment om het werkgeverschap van de raad over de griffie te actualiseren zodat dit formeel correct geregeld is.

Kader / afbakening

Het ontwerpbesluit ziet toe op de invulling van het werkgeverschap door de gemeenteraad over de griffie. De gemeentewet geeft het kader, de invulling is aan de gemeenteraad waarbij aansluiting is gezocht bij de modellen van de VNG voor wat betreft delegatie, de werkgeverscommissie en de onderliggende verordening.

Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl
Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Gemeente Kerkrade

B E H A N D E L B R I E F

Wijze van behandelen

Doel:

De commissie kan informatie inwinnen door vooraf schriftelijk vragen te stellen of ter vergadering. De commissie geeft vervolgens een advies aan de raad over de wijze van behandeling (akkoord- of bespreekstuk) en eventuele aanpassingen van het ontwerpbesluit of onderliggende stukken. De besluitvorming is aan de raad.

Voorafgaand aan de behandeling in de raad dient er nog een kandidaat-lid vanuit de coalitie en een kandidaat-lid vanuit de oppositie voor de werkgeverscommissie te worden doorgegeven aan de griffie.

Aard van het onderwerp:

Eigen/nieuw beleid

Vorm:

Schriftelijke stukken: reeds toegezonden

Mondelinge toelichting: nee	Tijdsduur	0 minuten
Presentatie: Nee	Tijdsduur	0 minuten
Anders, namelijk:	Tijdsduur	0 minuten

Bestuurlijke verantwoordelijke(n)

Niet van toepassing

Ambtenaren en externen

Aanwezig zullen zijn:

Externen: **Ambtenaren:**

Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl

Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Gemeente Kerkrade

B E H A N D E L B R I E F

Didier Franssen, griffier

Bijlage(n)

Ontwerpbesluit en de nota van toelichting inclusief twee bijlagen.

Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl

Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Gemeente Kerkrade

Ontwerpbesluit

Nr.: 21Rb012

De raad van de gemeente Kerkrade;

overwegende,

- Dat de gemeenteraad werkgever is van de griffie;
- de opdracht van het Seniorenconvent om een ontwerpbesluit voor te bereiden om het werkgeverschap van de raad te actualiseren;
- de ledenbrief van het College voor Arbeidszaken van de VNG d.d. 5 juli 2011 m.b.t. het werkgeverschap griffie met daarin de oproep delegatie aan het college in te trekken en een werkgeverscommissie in te stellen;
- dat de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren veranderingen met zich meebrengt in de arbeidsrelatie tussen de ambtenaar en werkgever;

kennis genomen hebbende van,

- de nota van toelichting, nr. 21Tl014, behorende bij dit besluit;
- de beraadslagingen in de commissie Algemene Zaken en Middelen d.d. 8 maart 2021;

gelet op,

- **programma:** -
- **gemeentelijk/regionaal beleidskader:** -
- **wetsartikel:** gelet op artikel 83, eerste lid, artikel 85, artikel 87, de artikelen 107 tot en met 107e, artikel 156 van de Gemeentewet en afdeling 10.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t :

1. In te trekken het delegatiebesluit dat ziet op de delegatie van bevoegdheden tot het vaststellen van lokale arbeidsvoorwaardelijke regelingen door het college voor de griffie en delegatie van rechtspositionele aangelegenheden aan de burgemeester genomen door de gemeenteraad op 27 november 2002;
2. een werkgeverscommissie op basis van artikel 83 Gemeentewet in te stellen;
3. aan de onder 2 genoemde commissie, door een delegatiebesluit dat als zodanig deel uitmaakt van dit besluit, de bevoegdheden te delegeren die rechtstreeks voortvloeien uit de Ambtenarenwet, de op deze wet gebaseerde en door de raad vastgestelde rechtspositionele voorschriften en de artikelen 107 tot en met 107e Gemeentewet, met uitzondering van de bevoegdheden als bedoeld in artikel 107 lid 1, 107a, tweede lid, 107d,

eerste lid en 107e, eerste lid van de Gemeentewet behoudens het vaststellen en wijzigen van de arbeidsvoorwaardenregeling;

4. de Verordening werkgeverscommissie gemeente Kerkrade 2021 die als zodanig deel uitmaakt van dit besluit vast te stellen;
5. de raadsleden de heer W.H.H. de Groot, XXX, en XXX te benoemen als leden van de werkgeverscommissie voor de duur van de zittingsperiode van de raad;
6. het door het college vastgestelde Personeelshandboek van toepassing te verklaren op de arbeidsovereenkomsten met de griffier en de medewerkers van de griffie;
7. de heer D.G.M.G. Franssen aan te wijzen als griffier van de gemeente Kerkrade;
8. in te trekken het raadsbesluit nr. 13Rb015 genomen op 24 april 2013 waarin mevrouw G.J.A. van Dorst is aangewezen als plaatsvervangend griffier van de gemeente Kerkrade;
9. mevrouw B. Vermeersch-Dortants aan te wijzen als plaatsvervangend griffier van de gemeente Kerkrade.

Aldus vastgesteld door de raad der gemeente Kerkrade in zijn openbare vergadering d.d. 24 maart 2021.

De voorzitter van de raad, **De griffier,**

dr. T.P. Dassen-Housen. mr. drs. D.G.M.G. Franssen.

De raad van de gemeente Kerkrade;

Besluit vast te stellen:

Delegatiebesluit bevoegdheden van de gemeenteraad aan de werkgeverscommissie.

Artikel 1
Aan de door de gemeenteraad ingestelde werkgeverscommissie de bevoegdheden te delegeren die rechtstreeks voortvloeien uit de Ambtenarenwet, de op deze wet gebaseerde en door de raad vastgestelde rechtspositionele voorschriften en de artikelen 107 tot en met 107e Gemeentewet, met uitzondering van de bevoegdheden als bedoeld in artikel 107 lid 1 (aanwijzen van de griffier), 107a, tweede lid (instructie van de griffier), 107d, eerste lid (vervanging van de griffier) en 107e, eerste lid (vaststelling en wijziging van de organisatie van de griffie) van de Gemeentewet behoudens het vaststellen en wijzigen van de arbeidsvoorwaardenregeling.

Artikel 2
Het besluit van 27 november 2002 inhoudende dat een deel van zijn werkgeversbevoegdheden ten aanzien van de griffier en de medewerkers van de griffie wordt gedelegeerd aan het college van burgemeester en wethouders wordt ingetrokken.

Artikel 3
Dit besluit treedt in werking op de dag volgende op die van zijn bekendmaking.

Artikel 4
Dit besluit wordt aangehaald als 'Delegatiebesluit werkgeverschap raad'.

Aldus vastgesteld door de raad der gemeente Kerkrade in zijn openbare vergadering d.d. 24 maart 2021.

De voorzitter van de raad, **De griffier,**

dr. T.P. Dassen-Housen. mr. drs. D.G.M.G. Franssen.

De raad van de gemeente Kerkrade;

Besluit vast te stellen:

VERORDENING WERKGEVERSCOMMISSIE KERKRADE 2021

Artikel 1 Taken en bevoegdheden werkgeverscommissie
1. De werkgeverscommissie oefent het werkgeverschap uit ten aanzien van de griffier en de overige op de griffie werkzame ambtenaren, zoals die door de raad aan haar zijn gedelegeerd;
2. Tot de bevoegdheid van de werkgeverscommissie behoren ook de voorbereiding en uitvoering van de overige tot het werkgeverschap van de raad behorende besluiten en regelingen;
3. De werkgeverscommissie kan de aan haar overgedragen bevoegdheden ten aanzien van het griffiepersoneel mandateren aan de griffier.

Artikel 2 Samenstelling werkgeverscommissie
1. De werkgeverscommissie bestaat uit een voorzitter, zijnde de plaatsvervangend voorzitter van de raad, en twee leden uit de raad, afkomstig uit de coalitie en de oppositie;
2. De leden van de werkgeverscommissie worden door de raad uit zijn midden benoemd voor de duur van de zittingsperiode van de raad.
3. Het lidmaatschap van de werkgeverscommissie eindigt:
a. op eigen verzoek; het lid doet daarvan schriftelijk mededeling aan de raad; het ontslag gaat in als de opvolger door de raad is benoemd;
b. indien het lid aftreedt als lid van de raad;
c. indien de raad van oordeel is dat het lid niet langer geschikt is de functie van lid van de werkgeverscommissie te vervullen.
4. De voorzitter van de raad wordt uitgenodigd om in de vergadering van de werkgeverscommissie aanwezig te zijn als adviseur.

Artikel 3 Taken voorzitter
De voorzitter draagt in ieder geval zorg voor:
a. het tijdig en periodiek bijeenroepen van de werkgeverscommissie;

b. het leiden van de vergaderingen;
c. het doen naleven van deze verordening;
d. het ondertekenen van de stukken en de besluiten die van deze commissie uitgaan, alsmede het zorg dragen voor de uitvoering van de besluiten van de werkgeverscommissie,
e. het fungeren als schakel tussen de werkgeverscommissie en de griffier als eerstverantwoordelijke voor de personele en organisatorische zaken van de griffie.

Artikel 4 Ondersteuning van de commissie
De griffier of een door deze aan te wijzen functionaris staat de werkgeverscommissie terzijde, draagt zorg voor het secretariaat en maakt met het college of de secretaris afspraken over ondersteuning.

Artikel 5 Besluitvorming
1. Besluiten worden genomen bij meerderheid van stemmen, uitgebracht door de leden zoals bedoeld in artikel 2;
2. Besluiten worden alleen genomen indien in de vergadering meer dan de helft van het aantal zitting hebbende leden aanwezig is.

Artikel 6 Verslaglegging
De griffier draagt zorg voor het opstellen van een besluitenlijst van elke vergadering. De besluitenlijst wordt in de eerstvolgende vergadering van de werkgeverscommissie definitief vastgesteld.

Artikel 7 Beslotenheid van vergaderingen
1. De vergaderingen van de werkgeverscommissie worden in het belang als bedoeld in artikel 10, tweede lid, onder e of f van de Wet openbaarheid van bestuur in beslotenheid gehouden.
2. De agenda, de stukken en de besluitenlijst zijn openbaar, tenzij de werkgeverscommissie beslist dat op grond van een belang, genoemd in artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur, hierop of een deel daarvan geheimhouding moet worden gelegd.
3. Indien een raadslid de stukken als bedoeld in het tweede lid wil inzien, kan hij daartoe een verzoek indienen bij de voorzitter van de werkgeverscommissie. De voorzitter weigert een dergelijk verzoek slechts als sprake is van strijd met het openbaar belang. Het tweede lid is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8 Vergaderfrequentie
De werkgeverscommissie vergadert tenminste tweemaal per jaar en voorts zo vaak als door de voorzitter, één van de leden of de griffier nodig wordt geacht.

Artikel 9 Verantwoording
De werkgeverscommissie brengt met inachtneming van het bepaalde in artikel 7, jaarlijks verslag uit aan de raad van haar werkzaamheden en bevindingen.

Artikel 10 Onvoorziene omstandigheden
In gevallen waarin deze verordening niet voorziet of bij twijfel over de toepassing ervan beslist de werkgeverscommissie op voorstel van de voorzitter.

Artikel 11 Inwerkingtreding
Dit besluit treedt in werking op de dag volgende op die van zijn bekendmaking.

Artikel 12 Citeertitel
Dit besluit kan worden aangehaald als 'Verordening werkgeverscommissie'.

Aldus vastgesteld door de raad der gemeente Kerkrade in zijn openbare vergadering d.d. 24 maart 2021.

De voorzitter van de raad, **De griffier,**

dr. T.P. Dassen-Housen. mr. drs. D.G.M.G. Franssen.

Gemeente Kerkrade

Nota van toelichting

Nummer.: 21Tl014	**Kerkrade,** 17 maart 2021

Behorend bij ontwerpbesluit nummer 21Rb012

Onderwerp
Actualisatie werkgeverschap gemeenteraad

Beslispunten

1. In te trekken het delegatiebesluit dat ziet op de delegatie van bevoegdheden tot het vaststellen van lokale arbeidsvoorwaardelijke regelingen door het college voor de griffie en delegatie van rechtspositionele aangelegenheden aan de burgemeester genomen door de gemeenteraad op 27 november 2002;
2. een werkgeverscommissie op basis van artikel 83 Gemeentewet in te stellen;
3. aan de onder 2 genoemde commissie, door een delegatiebesluit dat als zodanig deel uitmaakt van dit besluit, de bevoegdheden te delegeren die rechtstreeks voortvloeien uit de Ambtenarenwet, de op deze wet gebaseerde en door de raad vastgestelde rechtspositionele voorschriften en de artikelen 107 tot en met 107e Gemeentewet, met uitzondering van de bevoegdheden als bedoeld in artikel 107 lid 1, 107a, tweede lid, 107d, eerste lid en 107e, eerste lid van de Gemeentewet behoudens het vaststellen en wijzigen van de arbeidsvoorwaardenregeling;
4. de Verordening werkgeverscommissie gemeente Kerkrade 2021 die als zodanig deel uitmaakt van dit besluit vast te stellen;
5. de raadsleden de heer W.H.H. de Groot, XXX, en XXX te benoemen als leden van de werkgeverscommissie voor de duur van de zittingsperiode van de raad;
6. het door het college vastgestelde Personeelshandboek van toepassing te verklaren op de arbeidsovereenkomsten met de griffier en de medewerkers van de griffie;
7. de heer D.G.M.G. Franssen aan te wijzen als griffier van de gemeente Kerkrade;
8. in te trekken het raadsbesluit nr. 13Rb015 genomen op 24 april 2013 waarin mevrouw G.J.A. van Dorst is aangewezen als plaatsvervangend griffier van de gemeente Kerkrade;
9. mevrouw B. Vermeersch-Dortants aan te wijzen als plaatsvervangend griffier van de gemeente Kerkrade.

Inleiding
In 2002, bij de dualisering van het gemeentebestuur, is de griffie ontstaan. De griffie werkt voor de gemeenteraad en is de eigen ambtelijke ondersteuning van die raad.[1] Destijds moesten er allerlei keuzes gemaakt worden met betrekking tot de inrichting van de griffie en invulling van het werkgeverschap door de raad. Op basis van bijvoorbeeld modelverordeningen en brieven van de VNG zijn de benodigde verordeningen in 2002 opgesteld en zijn werkgeverstaken aan het college gedelegeerd. Verder heeft de burgemeester een actieve rol in het uitvoeren van de werkgeverstaken en worden fractievoorzitters informeel betrokken.

[1] Gemeentewet artikel 107 t/m 107e

Het dualisme heeft zich in de jaren doorontwikkeld en zo ook de uitoefening van de werkgeverstaken door gemeenteraden. Belangrijke ontwikkeling is dat gemeenteraden zelf de werkgeverstaken oppakken, vaak in de vorm van een werkgeverscommissie waarin enkele raadsleden zitten die dit namens de raad doen. Deze ontwikkeling komt voort uit de conclusie van de VNG, vereniging van raadsleden en vereniging van griffiers dat de aard van de bevoegdheid van het werkgeverschap van de raad zich verzet tegen delegatie aan het college. Naast het intrekken van de delegatie is geadvisserd om het werkgeverschap dan door een werkgeverscommissie namens de raad te laten uitvoeren.[2] De gemeentesecretaris is er voor het college en de griffier voor de raad, de raad gaat dan ook over de griffie(r). Een gemeenteraad is dus net als het college verantwoordelijk voor het werkgeverschap voor de ambtenaren die onder hen vallen, de griffie. Destijds is dit in Kerkrade wel besproken maar heeft nog geen gevolg gekregen in formele besluitvorming.

Doelstelling
Dit ontwerpbesluit heeft als doel om het werkgeverschap van de gemeenteraad vorm te geven. Verder brengt de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren met zich mee dat er nog enkele zaken ten aanzien van het griffiepersoneel geregeld dienen te worden.

Argumenten
Zoals uit de inleiding blijkt, staat de praktische invulling op dit moment op gespannen voet met de huidige wetgeving. Voorgesteld wordt dan ook dat de gemeenteraad het delegatiebesluit van 27 november 2002 intrekt en zelf formeel het werkgeverschap oppakt.

De raad heeft de rol van werkgever en de vraag is hoe de raad invulling wil geven aan deze taken en verplichtingen. Voor de griffie, de werknemers, is het ook prettig om contact te hebben met de daadwerkelijke werkgever om samen vorm te geven aan de ondersteuning van de raad. Formeel is de hele raad werkgever maar in de praktijk kan dit lastig zijn waardoor de rol van dagelijkse werkgever vaak bij een groepje van raadsleden wordt neergelegd, de werkgeverscommissie.

De werkgeversrol van de gemeenteraad is in de Gemeentewet opgenomen in de artikelen 107 t/m 107e. Verder wordt de werkgeversrol gevormd door de onder andere de Ambtenarenwet, cao afspraken en lokale regelingen. Maar ook andere aspecten van het werkgeverschap zijn belangrijk zoals het zijn van onder andere een klankbord en steun voor de griffie(r) en het afstemmen van de gewenste ondersteuning.
Een deel van deze taken behoort toe aan de gehele gemeenteraad. Deze mogen niet afgestaan worden aan een werkgeverscommissie omdat de aard van bevoegdheid zich verzet tegen het overdragen van de besluitvorming aan een deel van de raad.
Zo blijft de gemeenteraad altijd zelf aan zet om besluiten te nemen over de aanwijzing van de griffier, de instructie voor de griffier, de vervanging van de griffier en de organisatieverordening van de griffie. Alleen de voorbereiding van deze besluiten kan door een deel van de raad opgepakt worden. Andere taken van de werkgever kunnen wel worden overgedragen aan een deel van de raad[3] en dat is ook het advies omdat anders veelal praktische onderwerpen in de raad besproken moeten worden en dan ook nog deels in beslotenheid vanwege de persoonlijke levenssfeer. Dat zijn dan onderwerpen

[2] Gezamenlijke advies VNG, Vereniging voor raadsleden en vereniging van griffiers, de (rechts)positie van de griffie(r) in het decentrale bestuur 3 juni 2010 en aanvullend de VNG ledenbrief van het college voor arbeidszaken van de VNG, Lbr. 11/044, Werkgeverschap griffie, 5 juli 2011.
[3] Handreiking de griffier en de werkgeverscommissie, 10 december 2020, p. 7

zoals het jaarplan griffie, scholing, verlof, declaraties, klankbord- en functioneringsgesprekken, lokale arbeidsvoorwaarden en voorbereiding werving en selectie en het na het aanwijzen van de griffier verder regelen van de arbeidsovereenkomst.

Voorgesteld wordt dan ook om dit deel van de werkgeverstaken te delegeren aan een werkgeverscommissie. De werkgeverscommissie wordt ingesteld door de raad en voert taken uit op basis van een verordening. De concept verordening is bijgevoegd en volgt de model verordening van de VNG op enkele punten na:

Samenstelling
De samenstelling van de commissie kan de raad zelf bepalen. Het model gaat uit van drie of vijf leden en bij voorkeur uit coalitie en oppositie. Voorgesteld wordt om drie raadsleden te benoemen in de werkgeverscommissie: de plaatsvervangend voorzitter van de raad die dan ook voorzitter van de commissie is en een lid uit de coalitie en een lid uit de oppositie. De term bij voorkeur wordt dan niet overgenomen om de balans te zoeken in de commissie. Gezien de taken van een werkgeverscommissie is depolitisering van belang.[4]
Een andere samenstelling vanuit de raad is mogelijk.[5] Afgeraden wordt om de werkgeverstaken te beleggen bij het presidium of het seniorenconvent, deze hebben andere taken waardoor vermenging met de neutrale werkgeversrol en een opeenstapeling van werkzaamheden ontstaat.

Voorzitter van de raad
De voorzitter van de raad werkt nauw samen met de griffier maar ook vanuit de hoedanigheid als voorzitter van de hele raad wordt voorgesteld dat de voorzitter van de raad voor iedere bijeenkomst een uitnodiging krijgt om als adviseur aanwezig te zijn, niet alleen op verzoek.[6]

Vergaderfrequentie
Naast de voorzitter en leden kan ook de griffier een verzoek doen om een vergadering te houden.

De gemeenteraad en werkgeverscommissie hoeven de werkgeversrol niet geheel zelfstandig in te vullen. Ze kunnen zich laten bijstaan door de griffier, voorzitter van de raad, ambtenaren van de personeelsafdeling of externen. De griffier maakt over de ambtelijke ondersteuning nadere afspraken waarbij voorgesteld wordt om een personeelsadviseur/beleidsmedewerker vast te laten aansluiten bij de werkgeverscommissie. In de praktijk kan er ook zoveel als mogelijk aangesloten worden bij de rest van de ambtelijke organisatie met betrekking tot arbeidsvoorwaarden en uitvoering waarbij de (vertegenwoordiging van de) raad rekening dient te houden met de specifieke omstandigheden van de griffie in de besluiten die worden genomen.

Het ontwerpbesluit bevat ook besluiten die genomen dienen te worden door de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra).
Een verandering is dat de griffier voortaan aangewezen wordt door de gemeenteraad, eerder was dit benoemen, een verandering van artikel 107 Gemeentewet. Het aanwijzen is nodig zodat de griffier zijn publiekrechtelijke bevoegdheden kan uitvoeren. Als gevolg van de Wnra krijgt de griffier een arbeidsovereenkomst en geen eenzijdig aanstellingsbesluit van het bestuursorgaan meer waardoor er een apart besluit nodig is voor de publiekrechtelijke bevoegdheden. Bij het raadsbesluit voor het benoemen van de huidige griffier is er destijds al rekening mee gehouden toch wordt nu voorgesteld

[4] Handreiking de griffier en de werkgeverscommissie, 10 december 2020, p. 15
[5] Handreiking de griffier en de werkgeverscommissie, 10 december 2020, p. 14
[6] Handreiking de griffier en werkgeverscommissie, 10 december 2020, p. 18

om dit aanwijzingsbesluit te nemen voor de formele aanwijzing op basis van het nieuwe artikel in de Gemeentewet zodat er geen onduidelijkheid kan ontstaan over de rechtsgeldigheid.
De raad dient tevens de plaatsvervangend griffier aan te wijzen. Op dit moment is dat mevr. G.J.A. van Dorst die in de ambtelijke organisatie werkt als clusterleider rechtsbelangen en communicatie en sinds 2013 plaatsvervangend griffier is. Daarnaast is ze ook enkele keren benoemd als tijdelijk griffier. Voorgesteld wordt om de huidige commissiegriffier, mevr. B. Vermeersch-Dortants aan te wijzen als plaatsvervangend griffier in de plaats van mevr. G.J.A. van Dorst. Mevr. Vermeersch-Dortants is vanuit haar functie nauw betrokken bij de commissievergaderingen, voorbereiding op de raadsvergadering en de dagelijks werkzaamheden van de griffie waardoor ze bij verhindering of korte afwezigheid van de griffier direct de werkzaamheden kan overnemen.

Ambtenaren krijgen een arbeidsovereenkomst door de invoering van de Wnra, ook het griffiepersoneel. In de arbeidsovereenkomst wordt verwezen naar het personeelshandboek, de verzameling van lokale arbeidsvoorwaardelijke regelingen. Het personeelshandboek is eerder al door het college van B&W vastgesteld (7 juli 2020, 20N00307) maar dient ook door de werkgever van de griffie vastgesteld te worden voor het griffiepersoneel. Als start en om zo spoedig mogelijk alsnog de overeenkomsten met het griffiepersoneel te formaliseren wordt voorgesteld aan de gemeenteraad om het door het college vastgestelde personeelshandboek over te nemen. Toekomstig dient de werkgeverscommissie te besluiten over eventuele wijzigingen. Wanneer het college besluit tot een wijziging wordt deze wijziging ook aan de werkgeverscommissie voorgelegd ter besluitvorming voor het griffiepersoneel. Een personeelsadviseur/beleidsmedewerker kan het voorstel dan ter vergadering nader toelichten. Als toepassing daarvan een ongewenste of onredelijke situatie zou opleveren, kan de werkgeverscommissie besluiten hiervan af te wijken.

Kanttekeningen

- Voor meer achtergrond informatie is de 'handreiking de griffier en de werkcommissie' toegevoegd als bijlage.
- Leden van de werkgeverscommissie zijn de dagelijkse werkgever van de griffie. Affiniteit met het zijn van werkgever en/of zich hierin willen verdiepen is van belang. Een profielschets van de Nederlandse vereniging voor raadsleden en de Vereniging van griffiers is toegevoegd als bijlage.
- Leden krijgen uitleg en ondersteuning van de griffie, ambtelijk apparaat en eventueel externen om de werkgeversrol te kunnen vervullen.
- 'Hoewel de werkgeversrol vanuit praktisch oogpunt wordt uitgevoerd door een kleine groep, blijft de werkgeverstaak één die de hele raad aangaat. Het is daarom belangrijk dat de werkgeverscommissie bij de uitvoering van deze taak de verbinding met de raad actief zoekt. Het is ook de taak van de werkgeverscommissie om de andere leden van de raad te informeren en te betrekken bij het gesprek over rol, positie en taak van de griffie(r).'[7] Raadsleden kunnen informatie van de commissie inzien en krijgen een jaarverslag maar er kan ook informatie opgehaald en terugkoppeld worden bijv. in het seniorenconvent in aanloop naar een functioneringsgesprek.
- Als vervolg op dit raadsbesluit dienen de instructie voor de griffier en de organisatieverordening griffie, allebei uit 2002, ook geactualiseerd te worden en de juiste terminologie vanuit de Wnra overgenomen te worden. De werkgeverscommissie kan de voorbereiding op zich nemen, de gemeenteraad is bevoegd om deze vast te stellen.

[7] Handreiking de griffier en de werkgeverscommissie, 10 december 2020, p. 23

Financiën
Op grond van het Rechtspositiebesluit decentrale politieke ambtsdragers artikel 3.1.4. kan de gemeenteraad ervoor kiezen om de leden van de werkgeverscommissie een toelage toe te kennen. Gelet op de voorwaarden genoemd in het artikel waaraan voldaan moet worden wordt geadviseerd hier geen gebruik van te maken.
Artikel 3.1.4. Toelage lid bijzondere commissie

1. Indien de gemeenteraad besluit ter uitvoering van zijn taken en verantwoordelijkheden een bijzondere commissie in te stellen met een zodanig belang, belasting en tijdsbeslag dat die niet redelijkerwijs tot het reguliere werk van een raadslid geacht kunnen worden te behoren, kan de gemeenteraad bij verordening besluiten aan de raadsleden die lid zijn van die commissie ten laste van de gemeente een toelage toe te kennen van maximaal € 125,72 per maand voor de duur van de activiteiten van de commissie per maand.
2. Voor de toepassing van het eerste lid stelt de burgemeester de duur van de activiteiten vast.

Communicatie
Bij een positief besluit wordt dit besluit conform de geldende voorschriten geplubiceerd.
Het college wordt geïnformeerd over het besluit van de gemeenteraad.

Uitvoering
De werkgeverscommissie zal op korte termijn voor de eerste keer bij elkaar komen om de verdere aanpak af te stemmen maar ook afspraken te maken over eventuele benodigde ondersteuning en training om de werkgeverstaken te kunnen uitvoeren.
De invulling van de werkgeversrol wordt door de raad uiterlijk in 2025 geëvalueerd.

Bijlagen
Bijlage 1; Ledenbrief inzake werkgeverschap griffie van het college voor arbeidszaken van de VNG, 5 juli 2011
Bijlage 2; handreiking de griffier en de werkgeverscommissie
Bijlage 3; profielschets voor een lid van de werkgeverscommissie

Brief aan de leden
T.a.v. de gemeenteraad en het college

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

informatiecentrum tel.	uw kenmerk	bijlage(n)
(070) 373 8020		6
betreft	**ons kenmerk**	**datum**
Werkgeverschap griffie	ECCVA/U201101293 CvA/LOGA 11/10 Lbr. 11/044	5 juli 2011

Samenvatting
In een gezamenlijke brief van 3 juni 2010 van de Vereniging van Griffiers, de Vereniging voor Raadsleden, Raadslid.Nu en de VNG werd u een handreiking toegezonden met de titel ‘De (rechts)positie griffie(r) in het decentrale bestuur’.
In de begeleidende brief werd aangekondigd dat het College voor Arbeidszaken u nog zou informeren over stappen met betrekking tot de formalisering van de uitoefening van de werkgeverstaken door de gemeenteraad en in het bijzonder met betrekking tot de rechtspositie van de griffier en de griffiemedewerkers. Zaken als het intrekken door de raad van het delegatiebesluit onder gelijktijdige vaststelling van de arbeidsvoorwaardenregeling voor de griffier en de medewerkers en de eventueel noodzakelijk aanpassingen van de CAR-UWO zouden in die aanvullende brief aan de orde komen.

De bestudering van de noodzaak van eventuele wijzigingen en het overleg daarover hebben helaas langer op zich laten wachten dan destijds werd verwacht.
In deze ledenbrief wordt nogmaals het belang aangegeven van het formeren van een werkgeverscommissie en deze ook de bevoegdheid te geven namens de gemeenteraad de min of meer dagelijkse werkgeverstaken uit te voeren.
Omdat de aard van de bevoegdheid van het werkgeverschap van de gemeenteraad zich verzet tegen het delegeren of mandateren van de bevoegdheden aan een ander bestuursorgaan, adviseren wij de gemeenteraad het delegatiebesluit naar het college dat wij in 2002 adviseerden, in te trekken. In het verlengde daarvan adviseren wij de gemeenteraad vervolgens de arbeidsvoorwaardenregeling zoals die door het college bij delegatie is vastgesteld opnieuw vast te stellen. Tevens adviseren wij om zodra het college een voorstel ontvangt tot vaststelling of wijzigingen van de arbeidsvoorwaardenregeling, dit via de werkgeverscommissie ook voor te leggen aan de gemeenteraad. Gelet op de wetsgeschiedenis stelt de raad deze op voorstel van de werkgeverscommissie vervolgens dienovereenkomstig vast. Wanneer het noodzakelijk vanwege de specifieke omstandigheden op de griffie van het voorstel af te wijken, dan behoort dat tot de bevoegdheid van de gemeenteraad als werkgever.
In de bijlagen treft u modellen aan voor de te nemen besluiten. Separaat ontvangt u nogmaals de eerder genoemde handreiking aan die dieper in gaat op de achtergronden van zowel de brief van 3 juni 2010 als deze brief.

Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Aan de leden

informatiecentrum tel.	uw kenmerk	bijlage(n)
(070) 373 8020		6
betreft	**ons kenmerk**	**datum**
Werkgeverschap griffie	ECCVA/U201101293 CvA/LOGA 11/10 Lbr. 11/044	5 juli 2011

Geachte leden van de gemeenteraad en het college,

In een gezamenlijke brief van 3 juni 2010 van de Vereniging van Griffiers, de Vereniging voor Raadsleden, Raadslid.Nu en de VNG werd u een handreiking toegezonden met de titel ‘De (rechts)positie griffie(r) in het decentrale bestuur’. Een exemplaar treft u nogmaals bij deze brief aan.
In de begeleidende brief werd aangekondigd dat het College voor Arbeidszaken u nog zou informeren over stappen met betrekking tot de formalisering van de uitoefening van de werkgeverstaken door de gemeenteraad en in het bijzonder met betrekking tot de rechtspositie van de griffier en de griffiemedewerkers. Zaken als het intrekken door de raad van het delegatiebesluit onder gelijktijdige vaststelling van de arbeidsvoorwaardenregeling voor de griffier en de medewerkers en de eventueel noodzakelijk aanpassingen van de CAR-UWO zouden in die aanvullende brief aan de orde komen.
In deze ledenbrief informeren wij u nogmaals over de achtergronden van het werkgeverschap van de raad en treft u een aantal adviezen aan om tot een goede uitvoering daarvan te komen.
In de bijlagen treft u voor te nemen besluiten modellen aan die als basis voor de eigen besluiten kunnen dienen. Bovendien ontvangt u separaat nogmaals de handreiking aan die dieper in gaat op de achtergronden van zowel de brief van 3 juni 2010 als deze brief.
Deze brief is tot stand gekomen in overleg met de Vereniging van Griffiers en de Vereniging voor Raadsleden, Raadslid.NU.

Gemeentelijke organisatie
De gemeentelijke organisatie bestaat sinds de invoering van het dualisme uit een organisatiedeel dat de raad ondersteunt en een organisatiedeel dat het college ondersteunt. Beide ‘organisatieonderdelen’ maken deel uit van de gemeente, maar hebben een eigenstandige functie. Dit heeft ook gevolgen voor het uitvoeren van werkgeverstaken.

Het is van belang twee elementen te onderscheiden:
- de arbeidsvoorwaardenregeling als zodanig, CAR-UWO;
- de salariëring gekoppeld aan functiewaardering.

Deze CvA-ledenbrief gaat alleen in op het eerste aspect. Dat wil niet zeggen dat de salariëring geen aandachtpunt zou zijn, maar daarover wordt gesproken in het verlengde van de ontwikkeling van het gemeentelijk functiewaarderingssysteem HR21. Te zijner tijd zullen wij u daarover in een aparte ledenbrief uitgebreid informeren. Voor dit moment volstaat de navolgende toelichting,

Salariëring/functiewaardering
Eén van de aspecten die in het kader van de (rechts)positie van de griffier vaak aan de orde wordt gesteld is de functiewaardering en de daarop gebaseerde salariëring. Het is een feit dat de bestaande functiewaarderingssystemen geen rekening hebben gehouden met de introductie en het bestaan van de functie van griffier. In de meeste gevallen is de reden dat deze systemen dateren van vóór de invoering van het dualisme.
In het LOGA is overeengekomen dat voor de sector Gemeenten een functiewaarderingssysteem zal worden ontwikkeld. Dit systeem, genaamd HR21, is in april 2011 gepresenteerd (www.HR21.nl). Bij de ontwikkeling daarvan is ook de Vereniging van Griffiers betrokken. De functie van griffier krijgt in dit model een plaats. Om die reden wordt geadviseerd op dit moment als gemeenteraad/werkgeverscommissie geen discussie te voeren over de functiewaardering en de ontwikkelingen van HR21 af te wachten. Op het moment dat dit systeem door gemeenten kan worden toegepast zal ook informatie worden geven hoe de waardering van de functie van griffier in de gemeente vorm kan worden gegeven.

Posities
De raad is de werkgever van de griffie(r) en het college van alle overige ambtenaren. Dat betekent dat de raad de griffier en de medewerkers van de griffie benoemt, schorst en ontslaat, zoals in de artikelen 107 tot en met 107e van de Gemeentewet is bepaald. De overeenkomstige bevoegdheden van het college zijn opgenomen in de artikelen 102 tot en met 106 en 160, onderdelen c en d.

Uit de eerstgenoemde artikelen vloeit rechtstreeks voort dat de raad het bevoegd gezag is van de griffier en de medewerkers van de griffie.

Bij het werkgeverschap horen ook aangelegenheden als werving en selectie, vaststelling arbeidsvoorwaarden, het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken, instellen van een vorm van medezeggenschap, professionalisering van de griffie, functiewaardering en beloningsbeleid. De aspecten functiewaardering en beloningsbeleid blijven zoals gezegd voor dit moment inhoudelijk buiten beschouwing.

Werkgeverschap schept verplichtingen zoals met name blijkt uit artikel 125 van de Ambtenarenwet. In dit artikel is bepaald dat het bevoegd gezag van onder meer de gemeenten voorschriften moet vaststellen over alle aspecten van arbeidsvoorwaarden van benoeming tot en met ontslag en de wijze van totstandkoming daarvan.

Een gemeenteraad is dus net als het college verantwoordelijk voor alle aspecten van het werkgeverschap voor de ambtenaren die onder hun verantwoordelijkheid vallen (de griffie).

Handreiking 'De (rechts)positie griffie(r) in het decentrale bestuur'
De Vereniging van Griffiers, de Nederlandse Vereniging voor Raadsleden Raadslid.NU en de VNG hebben een handreiking 'De (rechts)positie griffie(r) in het decentrale bestuur' ontwikkeld. Eén exemplaar hiervan is met een gezamenlijke brief van VNG, VvG en Raadslid.NU van 3 juni 2010 toegezonden met als enig doel aandacht te vestigen op de uitvoering van een aantal werkgeverstaken door de gemeenteraad die geen aanpassing van een verordening behoeven. Daarbij moet worden gedacht aan werving, benoeming/schorsing/ontslag, functionerings- en beoordelingsgesprekken, verlofverlening, medezeggenschap met betrekking tot zowel de griffier als de griffiemedewerkers.

In die brief is ook aangegeven dat een aantal aspecten uit de handreiking nog ter bespreking en besluitvorming voorliggen bij het CvA. In de brief zijn die aangeduid als 'zaken over de rechtspositie van de griffier en de griffiemedewerkers die op centraal niveau nader geregeld moeten worden in het LOGA'. Meer concreet wordt verwezen naar het intrekken van het delegatiebesluit dat in de meeste gemeenten is vastgesteld naar aanleiding van de LOGA-brief d.d. 19 december 2002, zij het dat dan tegelijk door de gemeenteraad met het werkgeverschap samenhangende besluiten moeten worden genomen.

Aanvankelijk was de verwachting dat de verdere concretisering van het werkgeverschap van de raad ook zou moeten leiden tot een aanpassing van de CAR-UWO. Een nadere beschouwing van ingewonnen adviezen en enkele praktijkervaringen sinds medio 2010 leiden er toe dat volstaan kan worden met lokale oplossingen die geen gevolgen hebben voor de CAR-UWO.

De arbeidsvoorwaardenregeling
Voor alle medewerkers van de gemeente is de centraal vastgestelde arbeidsvoorwaardenregeling de geldende regeling. Dit vloeit ook voort uit de wetsgeschiedenis rondom het invoeren van de griffie. Desgevraagd heeft de toenmalige minister van BZK op vragen uit de Eerste Kamer geantwoord dat de arbeidsvoorwaardenregeling in de sector Gemeenten ook op de griffie van toepassing is. Gemeenten – en daarin wordt geen onderscheid gemaakt tussen college en raad – zijn door hun lidmaatschap van de VNG statutair gebonden aan deze afspraken.
Echter, op grond van artikel 125 Ambtenarenwet is het de werkgever die deze arbeidsvoorwaardenregeling vast moet stellen. Dat betekent dat in de gemeente door zowel het college als de gemeenteraad, die immers beide het werkgeverschap uitoefenen, die arbeidsvoorwaardenregeling en ook de wijzigingen daarin moeten worden vastgesteld.

Totstandkoming arbeidsvoorwaardenregeling gemeentepersoneel
De arbeidsvoorwaardenregeling voor het gemeentelijke personeel komt deels centraal, deels lokaal tot stand. De centrale totstandkoming vindt plaats in onderhandeling tussen het College voor Arbeidszaken van de VNG, namens de gemeenten als werkgever, en de centrales van overheidspersoneel, de vakorganisaties ABVAKABO/FNV, CNV Publieke Zaak en CMHF. Dit overleg draagt de naam 'Landelijk Overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden', afgekort LOGA.

Zij leggen een onderhandelaarsakkoord voor aan hun leden, de gemeenten respectievelijk de vakbondsleden. Wanneer deze instemmen stelt het bestuur van de VNG het akkoord vast. De inhoud daarvan kan veel aspecten van werkgeverstaken omvatten, variërend van salarisafspraken tot en met afspraken over de uitvoering van bijvoorbeeld arboregels. In de praktijk wordt het wel een cao genoemd, maar naar de letter van de wet is het dat niet. Strikt formeel zijn het eenzijdig opgelegde regels, maar sinds de invoering van het overeenstemmingsvereiste dient overleg te worden gevoerd met de vakorganisaties.
De ‘cao gemeenten’ bestaat uit een drietal onderdelen:
1. de hoofdlijnen van de arbeidsvoorwaarden: de Collectieve Arbeidsvoorwaarden Regeling, bekend onder de afkorting ‘CAR’;
2. de uitwerking van de hoofdlijnen in de Uitwerkingsovereenkomst, bekend onder de afkorting ‘UWO’;
3. lokale uitvoeringsregels.

CAR-UWO
De afspraken die in het LOGA worden gemaakt, worden voor een deel omgezet in regelgeving. De teksten daarvan worden ontwikkeld door het CvA en vervolgens in het LOGA vastgesteld. Daarna worden deze teksten en de latere wijzigingen daarin aan de gemeenten gezonden om lokaal te worden overgenomen in de lokale arbeidsvoorwaardenregeling.

Gebondenheid
De CAR en de UWO hebben geen rechtstreekse werking in de gemeenten, maar de gemeenten zijn statutair, als lid van de VNG, gebonden aan de letterlijke inhoud van in ieder geval de CAR. Wat de UWO betreft kunnen gemeenten in het lokale georganiseerd overleg met de vakorganisaties (het GO) hebben afgesproken dat de gemeente zich bindt aan de UWO dan wel dat de gemeente de UWO volgt tenzij men lokaal daarvan wenst af te wijken.
Als gemeenten hebben gekozen voor de eerste variant, dan zijn zij gebonden aan zowel de teksten van de CAR als van de UWO. De praktijk is dat de gemeenten de UWO veelal ongewijzigd overnemen.

Gegeven het feit dat de CAR-UWO geen cao is en dus ook niet algemeen verbindend kan worden verklaard en de VNG geen regelende bevoegdheid heeft in de gemeenten, zal deze lokaal door het regelgevende bestuursorgaan moeten worden vastgesteld om rechtskracht te krijgen voor de gemeentelijke werkgevers en werknemers. Het lokaal achterwege laten van de vaststelling van de wijzigingen betekent dan ook dat die landelijke regels niet van toepassing zijn voor de eigen ambtenaren. Een spoedige ongewijzigde lokale vaststelling door de werkgever van in ieder geval de CAR en in veel gevallen ook de UWO is daarom noodzakelijk.

Lokale regelingen
Daarnaast kan het nodig zijn lokale uitvoeringsregels vast te stellen zoals bijvoorbeeld een werktijdenregeling, een vakantie- en verlofregeling, een vervoerskostenregeling en een sociaal statuut. Deze regelingen komen ofwel tot stand in het lokale GO dan wel met instemming van de ondernemingsraad. Welk orgaan van werknemers bevoegd is, is in lokale afspraken vastgelegd.

Tezamen vormt de set van regelingen *CAR, UWO, lokale regelingen) de lokale arbeidsvoorwaardenregeling die, ondanks dat het een lokale regeling is, toch ook vaak, al dan niet met toevoeging van de gemeentenaam, CAR-UWO wordt genoemd.

Invoering dualisme
Tot de invoering van het dualisme stelde de gemeenteraad op voorstel van het college van burgemeester en wethouders de lokale arbeidsvoorwaardenregeling voor het eigen gemeentepersoneel vast. Het voorstel was gebaseerd op de informatie met betrekking tot de centraal afgesproken wijzigingen en de eventueel in het lokaal georganiseerd overleg van het college met de vakorganisaties afgesproken lokale regelingen.
Sinds 2002 echter heeft de gemeenteraad zijn eigen ambtelijke ondersteuning en is het werkgeverschap van de overige ambtenaren in de Gemeentewet verschoven naar het college. Overgangsbepalingen in de Wet dualisering gemeentebestuur voorzagen daarin. De op dat moment geldende arbeidsvoorwaardenregeling werd geacht te zijn vastgesteld door het college. Het ging en gaat dus nog steeds over de arbeidsvoorwaardenregeling voor de medewerkers van de gemeente.
Tezelfdertijd hebben de gemeenteraden naar aanleiding van advisering door de VNG over de nieuwe werkgeversituatie besloten dat delen van hun werkgeverstaak aan het college werden gedelegeerd of gemandateerd.
Voortschrijdend inzicht en ingewonnen adviezen leidden echter aan het einde van het vorige decennium tot de conclusie dat de werkgeverstaken van de raad niet overdraagbaar zijn aan een bestuursorgaan waarvan de raad geen deel uitmaakt, te weten de burgemeester of het college.

Gegeven de historische situatie, de structuur en werkwijze van de gemeentelijke organisatie ligt het voor de hand dat het college het voortouw houdt bij de vaststelling van de arbeidsvoorwaardenregelingen en daarover voor zover daartoe met het oog op de landelijk overeengekomen CAR-UWO nog overlegruimte beschikbaar is, ook het lokale overleg voert met de bonden.

Vaststelling arbeidsvoorwaardenregeling
De vragen die vervolgens aan de orde zijn, betreffen:
a. gaat het om een gewijzigde of een ongewijzigde vaststelling?
b. op welke wijze kan dit zo goed mogelijk worden geregeld?

Ad a gewijzigde of ongewijzigde vaststelling?

In de geest van de wetgever is het uitgangspunt dat de raad de arbeidsvoorwaardenregeling die in de gemeente is vastgesteld overneemt. Immers, het gemeentelijk belang vraagt om uniforme regels voor zoveel mogelijk werknemers.

Dat neemt niet weg dat de gemeenteraad een aantal afspraken moet beoordelen op een goed kunnen functioneren van de griffier en de griffiemedewerkers als ondersteuning van de raad op de momenten dat de raad zijn werkzaamheden uitoefent. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn voor de werktijdenregeling en de overwerkregeling (de griffie heeft veel avondactiviteiten) of de verlofregeling (de behoefte aan concentratie van verlof in vergadervrije periodes).

De raad neemt de arbeidsvoorwaardenregeling over

Het gevolg van het voorgaande is dat de raad nu en in het vervolg (wijzigingen in) de arbeidsvoorwaardenregeling vast moet stellen. Zoals hiervoor is aangegeven bestaat de lokale arbeidsvoorwaardenregeling uit een deel dat centraal is overeengekomen en door de lokale vaststelling ook rechtskracht in de gemeente heeft gekregen.

Echter daarbij kan het wel noodzakelijk zijn dat over aangelegenheden die in het belang zijn van een goed functioneren van de griffie, vooraf overleg wordt gevoerd met een vertegenwoordiging van de raad (werkgeverscommissie, zie verder in deze ledenbrief).

Zodra het college een voorstel ontvangt tot vaststelling of wijzigingen van de arbeidsvoorwaardenregeling, wordt dit via de werkgeverscommissie ook voorgelegd aan de gemeenteraad. De raad stelt deze op voorstel van de werkgeverscommissie vast inclusief eventueel noodzakelijke afwijkingen vanwege de specifieke omstandigheden op de griffie.

Met het oog op clustering van besluiten die de raad in dit kader moet nemen, wordt geadviseerd de arbeidsvoorwaardenregeling zoals die door het college is vastgesteld ongewijzigd over te nemen. Vervolgens kan worden bekeken of het voor een goede uitvoering van de ondersteunde taak van de griffie noodzakelijk is op de eerder genoemde onderdelen een aanpassing aan te brengen.

Ad b organisatie wijziging uitoefening werkgeverstaken

In de LOGA-brief d.d. 19 december 2002 is geadviseerd een deel van de werkgeverstaken van de raad te delegeren aan het college. Met name betrof het de bevoegdheid tot het uitvoeren van de arbeidsvoorwaardenregeling gemeente en daaraan verbonden nadere regelingen ten behoeve van de griffier en de medewerkers van de griffie, behoudens voor zover het betreft

- het nemen van besluiten met betrekking tot de aanstelling, overplaatsing, schorsing of het ontslag van de griffier en de medewerkers van de griffie;
- het vaststellen van instructies en dienstopdrachten ten aanzien van de griffie en de medewerkers van de griffie;
- het verlenen van vakantie en verlof aan de griffier en de medewerkers van de griffie;
- besluiten met betrekking tot de ontwikkeling, beoordeling en beloning van de griffier en de medewerkers van de griffie;
- het nemen van disciplinaire maatregelen ten aanzien van de griffier en de medewerkers van de griffie.

Intrekken delegatiebesluit
Bestudering van de wetsgeschiedenis, evaluaties van de stuurgroep Leemhuis van de Wet dualisering gemeentebestuur en de commissie Hermans van de Wet dualisering provinciebestuur en ingewonnen adviezen leiden tot de slotsom dat 'de aard van de bevoegdheid' zich verzet tegen delegatie van werkgeversbevoegdheden van de raad aan een bestuursorgaan waar de raad geen deel van uitmaakt. Dat betekent dat delegatie aan het college of de burgemeester niet mogelijk is. Het delegatiebesluit waarbij deze bevoegdheden aan het college zijn gedelegeerd (of gemandateerd) zoals dat in de meeste gemeenten is vastgesteld naar aanleiding van de LOGA-brief d.d. 19 december 2002 moet dan ook worden ingetrokken. Tegelijk zal de gemeenteraad met het werkgeverschap samenhangende besluiten moeten nemen.

Werkgeverscommissie
De raad is dus de werkgever van de griffie en zal dan ook de daaruit voortvloeiende verplichtingen en taken moeten uitvoeren. Echter, afgezien van de omvang van de raad is het vanwege de vergaderfrequentie nauwelijks mogelijk ook de dagelijkse taken als werving en selectie, het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken, verlofverlening e.d. uit te voeren. Zowel de beslismomenten als de inhoud van de besluiten staan in de weg dat deze in een plenaire raadsvergadering aan de orde zijn. Alhoewel een deel van deze taken voor zover het de griffiemedewerkers betreft ook kunnen worden uitgevoerd door de griffier, zal de raad in ieder geval ten aanzien van de griffier deze taken zelf uit moeten oefenen.
Om pragmatische redenen is het aan te bevelen met toepassing van artikel 83 Gemeentewet een werkgeverscommissie in te stellen bestaande uit leden van de raad. De wet staat niet toe dat de burgemeester (of een wethouder) ook deel uitmaakt van een door de raad ingestelde commissie. Dat neemt niet weg dat de burgemeester en de griffier zeer nauw samenwerken. Bovendien is de burgemeester naast voorzitter van de raad ook voorzitter van het college dat weer de werkgever is van de overige ambtenaren. Om die redenen is het aan te bevelen de burgemeester aan de werkgeverscommissie te verbinden als adviseur.

Presidium
Vanuit een aantal gemeenten is de vraag gesteld of het presidium ook op kan treden als werkgeverscommissie. Het presidium als zodanig kan niet optreden als werkgeverscommissie. De werkgeverscommissie, ingesteld op basis van artikel 83 van de Gemeentewet, kan immers uitsluitend bestaan uit raadsleden. Het presidium heeft in het VNG-modelreglement van orde van de raad voornamelijk een procedurele rol (vaststellen voorlopige agenda, uitnodigen externen, wijzigen vergadermomenten e.d.). Diverse gemeenten hebben dit takenpakket uitgebreid met meer inhoudelijke taken. De VNG is van mening dat het presidium voor wat betreft de inhoudelijke aspecten van het raadswerk een ondergeschikte rol dient te vervullen omdat anders het gevaar bestaat dat er binnen de raad een nieuw bestuursorgaan wordt gecreëerd, hetgeen in strijd is met de Grondwet, die het primaat immers expliciet bij de raad legt (artikel 125 lid 1 Grondwet).

In de handreiking ‘De (rechts)positie griffie(r) in het decentrale bestuur’ is een modelbesluit voor het instellen van een werkgeverscommissie opgenomen. In bijlage 1 is dit model nogmaals opgenomen.

Delegatie of mandaat

Delegatie aan een bestuursorgaan waar de raad geen deel van uitmaakt, te weten de burgemeester of het college, is dus niet mogelijk. Delegatie is daarom alleen mogelijk aan organen waarvan de raad deel uitmaakt zoals een werkgeverscommissie.
Desondanks blijft het ook bij het delegeren van bevoegdheden van belang dat het delegerend bestuursorgaan zich realiseert dat delegatie de volledige overdracht betekent van de betreffende bevoegdheden.

Een andere vorm van overdracht van bevoegdheden is mandaat. In dat geval kan de raad het gemandateerde orgaan verplichten hem de te informeren over de uitgeoefende bevoegdheden. De raad kan zelfs, wanneer dat in voorkomende geval wenselijk is, het mandaat tijdelijk terug nemen.

Niet voor delegatie of mandaat geëigende bevoegdheden

Ook in het geval van delegatie of mandaat resteren er werkgeversbevoegdheden die zich niet lenen voor overdracht. Het gaat dan om overdracht van taken waarvan de aard van de bevoegdheid, zelfs als de overdracht plaatsvindt naar een orgaan dat uitsluitend bestaat uit raadsleden, zich verzet tegen overdracht. Dat is het geval bij het benoemen, schorsen als disciplinaire maatregel en ontslaan van de griffier, het vaststellen van de instructie van de giffier, het regelen van de vervanging van de griffier en de vaststelling en wijziging van de organisatie van de griffie. Deze besluiten hebben een zodanig vergaande strekking dat het evident is dat de raad deze bevoegdheden zelf uitoefent. In het geval van inrichting van de organisatie van de griffie raakt het immers ook de ondersteuning van de raadsleden zelf.
Aan de werkgeverscommissie kan wel worden gedelegeerd het schorsen van de griffier als ordemaatregel, het benoemen, schorsen als orde- en disciplinaire maatregel en ontslaan van de griffiemedewerkers. Ook kunnen deze bevoegdheden rechtstreeks door de raad worden gemandateerd aan griffiers die leidinggeven aan één of meerdere griffiemedewerkers.

Mandaat of ondermandaat aan de griffier

Afhankelijk van het gegeven of het om delegatie of mandaat gaat, kan de werkgeverscommissie vervolgens een deel van de dagelijkse werkgeverstaken voor zover het de griffiemedewerkers betreft in mandaat dan wel submandaat geven aan de griffier.
Mocht het (sub)mandaat zijn verleend door het college dan zal dat besluit moeten worden ingetrokken en opnieuw door de raad/werkgeverscommissie aan de griffier moeten worden verleend.

Eerder genomen besluiten in delegatie of mandaat

Ook al is de conclusie dat de aard van de bevoegdheid zich verzet tegen delegatie of mandaat aan een bestuursorgaan waarvan de raad geen deel uitmaakt, neemt dat nog niet weg dat tot dusver door het college ten aanzien van de griffier of de medewerkers van de griffie genomen

besluiten en die de uitvoering van de arbeidsvoorwaardenregeling betroffen, niet onwettig zijn genomen en derhalve rechtsgeldig zijn.
Eventuele sinds de vaststelling van het eerder genoemde delegatiebesluit door het college genomen persoonsgerichte besluiten ten behoeve van de griffier of de griffiemedewerkers zijn inmiddels onherroepelijk geworden en hoeven daarom niet opnieuw te worden vastgesteld.

Door de raad te nemen besluiten
De conclusie die uit het voorgaande moet worden getrokken is dat

1. voor zover de raad, voor of na de brief van 3 juni 2010, nog geen werkgeverscommissie heeft ingesteld, is het van belang daartoe alsnog over te gaan.
   de bijlage treft u die ledenbrief nogmaals aan;
2. de raad zal vervolgens een delegatie- of mandaatbesluit moeten nemen waarbij hij een aantal taken overdraagt aan de werkgeverscommissie;
3. de werkgeverscommissie kan desgewenst een aantal taken die betrekking hebben op de griffiemedewerkers zoals het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken en toekennen van verlof mandateren aan de griffier;
4. het delegatie- of mandaatbesluit waarbij een deel van de werkgeverstaken van de raad werd overgedragen aan het college, zal moeten worden ingetrokken;
5. de raad zal de bestaande arbeidsvoorwaardenregelingen vervolgens opnieuw als verordening vast moeten stellen. In het verlengde daarvan kan het wenselijk zijn vanwege de specifieke werkzaamheden van de griffie noodzakelijk afwijkende regelingen vast te stellen.

Lokale voorstellen wijziging arbeidsvoorwaardenregeling
Toekomstige wijzigingen in de CAR-UWO en/of lokale regelingen moeten ook door de raad worden vastgesteld. Bij voorkeur vindt deze vaststelling als hamerstuk plaats in de vergadering van de gemeenteraad, maar deze bevoegdheid kan ook worden overgedragen aan de werkgeverscommissie. Gegeven het feit dat de raad dan wel namens hem de werkgeverscommissie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de arbeidsvoorwaardenregeling, ligt het niet voor de hand de vaststelling van de wijzigingen verder door te mandateren naar de griffier. Het risico van onbekendheid met de actuele arbeidsvoorwaardenregeling is daarvoor te groot.

Het college van burgemeester en wethouders heeft voor de ontwikkeling van de lokale arbeidsvoorwaardenregeling, ook wanneer deze op de lokale uitvoeringsregels na geheel identiek is aan de landelijk vastgestelde CAR-UWO de beschikking over een ambtelijke ondersteuning die de raad over het algemeen niet in die mate heeft. Het is ook de vraag of dat noodzakelijk is, zeker in het licht van het in juni 2010 gegeven advies met het college dienstverleningsovereenkomsten te sluiten voor onder meer de ondersteuning op het terrein van het personeelsbeleid. Om deze reden ligt het voor de hand dat namens het college de wijzigingsvoorstellen worden voorbereid en vervolgens ter besluitvorming aan zowel het college als de raad worden voorgelegd.
Zie overigens hetgeen daarover eerder is opgemerkt in het onderdeel *De raad neemt de arbeidsvoorwaardenregeling over* waar onder meer is opgemerkt dat in voorkomende geval over

aangelegenheden die in het belang zijn van een goed functioneren van de griffie, vooraf overleg wordt gevoerd met de werkgeverscommissie, die uiteindelijk ook het voorstel aan de raad voorlegt.

Specifieke lokale regelingen voor de griffie
Gegeven het uitgangspunt dat lokaal voor alle ambtenaren in principe dezelfde arbeidsvoorwaardenregeling van toepassing is, betekent dit ook dat afwijkingen voor specifieke groepen ambtenaren slechts in het uiterste geval aan de orde is. Dit vraagt bovendien lokaal overleg in het GO. In de eerder genoemde publicaties wordt ervan uit gegaan dat dit bijvoorbeeld het geval kan zijn voor een werktijdenregeling of een vakantie- en verlofregeling. De redenen daarvoor kunnen zijn dat de werktijden van de griffie zich ook vaak uitstrekken tot de avonduren en dat vakantie bij voorkeur gepland wordt in een periode dat de raad niet vergadert.
Alvorens over te gaan tot aanpassing van deze lokale regelingen is het van belang na te gaan in hoeverre de tot nu toe toegepaste regelingen aanleiding waren tot problematische situaties. Om deze reden wordt in deze ledenbrief er van afgezien op voorhand daarvoor modellen aan te reiken. Desgewenst kan advies worden ingewonnen bij het College voor Arbeidszaken.

Modelbesluiten
Bij deze brief treft u als bijlage een aantal modelbesluiten aan. Deze modelbesluiten zijn qua strekking noodzakelijk, maar kunnen wat de inrichting betreft worden aangepast aan de plaatselijke situatie. Op www.vng.nl zijn onder ‘Praktijkvoorbeelden van en voor gemeenten’ ook voorbeelden van andere gemeenten te vinden.

Nadere informatie
Alhoewel wij hebben getracht in deze ledenbrief zoveel mogelijk achtergronden en informatie over te nemen besluiten op te nemen, is het mogelijk dat er behoefte is aan nadere informatie. Bij voorkeur ontvangen wij deze vragen per e-mail via cva@vng.nl. Het KlantContactCentrum van de VNG is bereikbaar via 070- 3738020

Hoogachtend,
College voor Arbeidszaken van de VNG



mevr. mr. S. Pijpstra,
secretaris

Deze ledenbrief staat ook op www.vng.nl onder brieven.

VERENIGING VAN GRIFFIERS

de griffier & de werkgeverscommissie

gesprekspunten voor een goed samenspel

DE RAADSZAAK

Datum: 10 december 2020
Auteur: Petra Paulides

Voorwoord

Het werkgeverschap is voor raads- en statenleden een bijzaak, maar voor ons als griffiers niet. Want, hoe zorg je er voor dat je jouw beoordeling in goede banen leidt, regie voert over de scholing van je zelf van je collega's op de griffie, er aandacht is voor je loopbaan, de werkdruk op de griffie etc. etc.?

Raads- en Statenleden kiezen er niet voor om werkgeverstaken te verrichten, maar ze moeten zich er van bewust zijn dat ze die taak wel hebben. Als griffier kun je daar zelf het voortouw in nemen. Deze handreiking wil je daarbij helpen.

Omdat het niet efficiënt en effectief is om het vervullen van de werkgeversrol door de voltallige raad of staten te laten uitoefenen, stellen de meeste raden en staten een aparte werkgeverscommissie in, die namens de raad of staten deze taak vervullen.

Wij bewegen ons in een politieke omgeving waar belangen en visies behoorlijk uiteen kunnen lopen. Het is onze taak om geheel onafhankelijk en onbevooroordeeld de raad, de fracties en de raadsleden te ondersteunen en te adviseren. Verschillende belangen en visies binnen de raad kunnen de relatie met de raad of staten als werkgever echter behoorlijk beïnvloeden. Ook dat is een reden om zelf het roer in handen te nemen en te houden. Laat je niet verrassen door acties vanuit de raad of staten en de werkgeverscommissie.

Om jullie handvatten te geven de werkgeverscommissie goed te begeleiden, hebben we deze handreiking op laten stellen. Aan de orde komen o.a.:

- hoe wordt een werkgeverscommissie samengesteld?
- wie zijn de adviseurs, welke rol spelen zijn en hoe kun jij als griffier deze adviseurs benutten?
- hoe vaak spreek je met elkaar, zowel formeel als informeel en waarover gaan deze gesprekken?
- hoe onderhoud de werkgeverscommissie de verbinding met de gemeenteraad?
- wat kun je doen als je relatie met de werkgeverscommissie onder druk komt te staan?

Deze handreiking is tot stand gekomen met subsidie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en met inzet van Petra Paulides en de commissie Belangenbehartiging. Waarvoor uiteraard onze dank.

Wij hopen dat deze handreiking zal bijdragen aan goed werkgeverschap van raden en staten, en bovenal aan de verdere ontwikkeling van het mooie vak van griffier! Heb je tips die in deze handreiking niet onvermeld mogen blijven, laat het ons weten via info@griffiers.nl

Renée Wiggers
Voorzitter Vereniging van Griffiers

Hans Scherpenzeel
Bestuurslid Belangenbehartiging

Inhoud

1 Inleiding: Investeer in het samenspel tussen werkgeverscommissie & griffier 3

2 Taken van de werkgeverscommissie & de griffier 4

2.1 Juridische basis: kennis van de Gemeentewet 4

2.2 Juridische basis: kennis van de andere juridische kaders en wetten 5

- *Wet Normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra)* *5*
- *CAO Gemeenten en Ambtenarenwet* *5*
- *Wet Normering topinkomens (WNT)* *5*

2.3 Taak gemeenteraad en de werkgeverscommissie 6

1. Organiseer de werkgeversrol *6*

2. Geef richting: Visie op de raad en de ondersteuning *7*

3. Rechtspositie: De arbeidsrelatie met de griffier en de griffiemedewerkers *8*

4. Ruggensteun: het gezag van de griffie(r) *9*

2.4 Taken van de griffier 10

2.4.1 Afspraken maken over de taken *10*

2.4.2 Dagelijkse leiding van de griffie *11*

2.5 Taakverdeling tussen griffier en werkgeverscommissie: suggesties uit de praktijk 13

2.6 De taak van de werkgevercommissie bij een herindeling van gemeentegrenzen 13

3 Samenstelling van de werkgeverscommissie 14

3.1 Keuze voor de organisatievorm 14

3.2 Selectie van de leden 15

3.3 Selectie van de leden: suggesties uit de praktijk 16

3.4 Rol van de voorzitter en de leden 16

3.5 Adviseurs van de werkgeverscommissie 17

3.5.1 De personeelsadviseur *17*

3.5.2 Personeelsadviseur: suggesties uit de praktijk *18*

3.5.3 De burgemeester als adviseur *18*

3.5.4 De burgemeester als adviseur: suggesties uit de praktijk *19*

4 Het overleg tussen griffier en werkgeverscommissie 20

4.1 Frequentie: hoe vaak spreek je elkaar? 20

- *Formeel overleg* *20*
- *Informeel overleg* *20*

4.2 Secretariaat van de commissie 20
- *Agenda* *21*
- *Notulen* *21*

4.3 Openbare stukken en besloten vergaderingen 21
4.4 Het overleg tussen griffier en werkgeverscommissie: suggesties uit de praktijk 22
5 De werkgeversrelatie gemeenteraad, werkgeverscommissie & griffier 23
5.1 Informeren en betrekken gemeenteraad werkgeversrol 23
- *Informeren gemeenteraad* *23*
- *Betrokkenheid gemeenteraad* *23*

5.2 De rol van de griffier in de werkgeversrelatie 24
5.3 De werkgeversrelatie gemeenteraad, werkgevercommissie & griffier: suggesties uit de praktijk 24
5.4 Conflicten tussen de gemeenteraad en de griffier 25
5.5 Conflicten tussen gemeenteraad & griffier: suggesties uit de praktijk 26

1 *Inleiding: Investeer in het samenspel tussen werkgeverscommissie & griffier*

De Vereniging van Griffiers (VvG) en de Nederlandse vereniging voor Raadsleden (NvvR) hebben dit jaar samen geconcludeerd dat het belangrijk is om aandacht te geven aan het bouwen van een goede samenwerking tussen de werkgeverscommissie en de griffier. Het investeren in deze relatie en een goede ondersteuning voor deze taak blijft onverminderd belangrijk in de momenteel snel veranderende omstandigheden. Vanuit beide verenigingen zijn er om daarom projecten opgestart om in het samenspel tussen de werkgeverscommissie en de griffier te investeren.

In de afgelopen maanden is samen met de commissie Belangenbehartiging van de VvG gewerkt aan de voorliggende handreiking met gesprekpunten voor een goede werkrelatie[1]. Er is voornamelijk gekeken vanuit de rol van de griffier. Welke rol hij/zij zelf kan nemen in het verbeteren van de samenwerking en de ontwikkeling van de rol & taak van de werkgeverscommissie. Aan de hand van vier thema's zijn de gesprekpunten uitgewerkt.

1. Taken van de werkgeverscommissie & de griffier
2. De samenstelling van de werkgeverscommissie
3. Het overleg tussen griffier en werkgeverscommissie
4. De werkgeversrelatie raad, werkgeverscommissie & de griffier

De gesprekpunten zijn een handreiking in het opbouwen van een nieuwe relatie tussen raad, werkgeverscommissie en griffier, maar ze zijn ook te gebruiken in al bestaande relaties. Soms sluipen er bewust of onbewust patronen in die voor verbetering vatbaar zijn of zijn niet alle onderwerpen goed besproken in deze raadsperiode. Het veranderen van een personele bezetting van de werkgeverscommissie of de komst van een nieuwe griffier kan ook een aanleiding zijn om de werkafspraken en de relatie gezamenlijk te bekijken.

Oproep vanuit de VvG
Vanuit de VvG willen we griffiers en werkgeverscommissies het volgende vragen: maak het samenspel, maar ook inhoudelijke onderwerpen die betrekking hebben op de rol van de raad als werkgever regelmatig bespreekbaar. Investeer in een goede werkrelatie tussen werkgeverscommissie & griffier. Hiermee kan de werkgeverscommissie niet alleen de formele rol van werkgever vormgeven, maar kan ze de griffier ook de noodzakelijke ruggensteun en gezag geven om zijn ondersteunende rol waar te maken!

[1] De gesprekpunten zijn suggesties en geven geen weging of normering van de mogelijkheden om invulling te geven aan de samenwerkingsrelatie.

2 *Taken van de werkgeverscommissie & de griffier*

2.1 Juridische basis: kennis van de Gemeentewet

Sinds 2002 is de gemeenteraad zelf verantwoordelijk voor de eigen ambtelijke ondersteuning. In artikel 107 lid 1 van de gemeentewet staat dat de raad de griffier aanwijst. De raad is bevoegd te besluiten tot het aangaan, wijzigen en beëindigen van de arbeidsovereenkomst met de griffier (artikel 107 lid 1). Zij kunnen daarnaast ook andere medewerkers op de griffie aanstellen (artikel 107e, lid 2). De gemeenteraad is daarmee werkgever geworden. Een werkgever draagt rechtspositionele verantwoordelijkheden (zoals bezoldiging, ziekte en verlof), maar heeft ook verantwoordelijkheid voor het welzijn en de ontwikkeling van zijn personeel.

In samenspraak met de gemeenteraad kan invulling worden geven aan de ondersteuning van de griffie(r). Wat de precieze taken zijn van een griffier is door de wetgever voor een groot deel open gelaten. De Gemeentewet bepaalt alleen dat de griffier:

- de raad en de door de raad ingestelde commissies bij de uitoefening van hun taak terzijde staat (artikel 107a, lid 1 Gemeentewet);
- de griffier in de vergaderingen van de raad aanwezig is (artikel 107b Gemeentewet).

De raad stelt via een instructie nadere regels op over de taken en de bevoegdheden van de griffier (artikel 107a, lid 2 Gemeentewet) en kan regels opstellen over de organisatie van de griffie (artikel 107 e, lid 1). De Gemeentewet biedt hiermee ruimte voor een lokale invulling van de rol van de griffie. Een griffie moet passen bij de ambities van de raad en zijn leden en deze ondersteunen. Het is daarmee belangrijk om regelmatig als raad en griffier het gesprek te voeren over de invulling van de ondersteuning en het samenspel.

Gemeentewet (per 1 januari 2020)

Artikel 107

1. De raad wijst de griffier aan. De aanwijzing eindigt van rechtswege met ingang van de datum dat de uitoefening van de functie van griffier geen onderdeel meer uitmaakt van de werkzaamheden van de betreffende ambtenaar.
2. De raad is bevoegd te besluiten tot het aangaan, wijzigen en beëindigen van de arbeidsovereenkomst met de griffier.

Artikel 107a

1. De griffier staat de raad en de door de raad ingestelde commissies bij de uitoefening van hun taak terzijde.
2. De raad stelt in een instructie nadere regels over de taak en de bevoegdheden van de griffier.

Artikel 107b

De griffier is in de vergadering van de raad aanwezig

Artikel 107d:

1. De raad regelt de vervanging van de griffier.
2. De artikelen 100, tweede lid, 101 en 107 tot en met 107b zijn van overeenkomstige toepassing op degene die de griffier vervangt.

Artikel 107e

1. De raad kan regels stellen over de organisatie van de griffie.
2. De raad besluit tot het aangaan, wijzigen en beëindigen van arbeidsovereenkomsten met de op de griffie werkzame ambtenaren

2.2 Juridische basis: kennis van de andere juridische kaders en wetten

Naast de kennis van de Gemeentewet en de taken die de gemeenteraad heeft gekregen als werkgever voor de griffie, zijn er ook andere juridische kaders en wetten relevant voor de uitvoering van deze taak. Hieronder worden ze kort opgesomd, voor meer informatie zie de publicatie 'de rechtspositie van de griffie(r), anno 2018'[2] van de Vereniging van Griffiers. Voor de werkgeverscommissie en de griffier is het belangrijk om de ontwikkelingen op dit gebied bij te houden of te laten houden door een adviseur.

- **Wet Normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra)**
  Sinds 1 januari 2020 is een door de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren een wijziging aangebracht in de arbeidsverhouding van ambtenaren en hun werkgever. Het werkgeverschap bij de gemeenten gaat onder dezelfde regels vallen als alle andere medewerkers in Nederland.
  Hiermee krijgen medewerkers van een gemeente een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht, een overeenkomst op basis van het burgerlijk wetboek. De eenzijdige aanstelling van ambtenaren is hierdoor veranderd in een tweezijdige arbeidsovereenkomst. Een andere belangrijke wijzing is dat de arbeidsvoorwaarden regeling volgens de ambtenaren wet (CAR-UWO) plaats heeft gemaakt voor een CAO Gemeenten in overeenstemming met de wet op de CAO.
  Voor meer informatie over deze wet en de rol van de gemeenteraad als werkgever: zie hoofdstuk 5 (Griffie en de WNRA) van de publicatie 'De rechtspositie van de griffie(r), anno 2018' VvG.

- **CAO Gemeenten en Ambtenarenwet**
  De cao Gemeenten geldt voor alle gemeenteambtenaren in Nederland, óók voor het personeel van de griffie. De VNG onderhandelt namens gemeenten met vakorganisaties over de cao. Gemeenten houden het recht om al dan niet in te stemmen met het akkoord. In een ledenraadpleging spreekt elke gemeente met één stem: college en raad moeten hun reactie dus samen voorbereiden.
  De Ambtenarenwet regelt nu alleen nog de zaken waar ambtenaren anders zijn dan andere werknemers, zoals integriteit en de ambtseed. De werkgever, en daarmee ook de gemeenteraad, is op basis van de Ambtenarenwet verplicht tot het voeren van integriteitsbeleid, gericht op het bevorderen van goed ambtelijk handelen en het voorkomen van misbruik.
  Voor meer informatie zie hoofdstuk 3 (Rechtspositie griffie, arbeidsvoorwaarden, werkgeverschap) en hoofdstuk 4 (Integriteit en oneigenlijke beïnvloeding) van de publicatie 'de rechtspositie van de griffier (r), anno 2018' VvG.

- **Wet Normering topinkomens (WNT)**
  De griffier is in de WNT aangemerkt als een topfunctionaris. In deze wet is bepaald dat de salarissen van topfunctionarissen jaarlijks over het voorafgaande boekjaar vóór 1 juli in een verantwoordingformulier aan de minister van Binnenlandse Zaken moeten worden gemeld. De accountant verwerkt dit ook in zijn verslag. Verantwoordelijk voor deze toezending is het college. De (werkgeverscommissie van de) gemeenteraad verstrekt in overleg met personeelszaken de vereiste gegevens voor de griffier[3].

[2] 'De rechtspositie van de griffie(r), anno 2018' Vereniging van Griffier, 2018
[3] 'De rechtspositie van de griffie(r), anno 2018' Vereniging van Griffier, 2018, Pagina 55/56

2.3 Taak gemeenteraad en de werkgeverscommissie

De taak van de gemeenteraad als werkgever van griffier en de medewerkers van de griffie, ligt vast in de hier bovenstaande wettelijke kaders. Om de raad te ondersteunen is door de Nederlandse Vereniging voor Raadsleden in 2012 de handreiking ontwikkeld 'Tien treden van goed werkgeverschap'[4]. Het geeft de werkgeverscommissie handvaten voor het invullen van hun rol als werkgevers van de griffie(r). De stappen worden uitgebreid toegelicht op de website van de NvvR.



Hieronder worden de vier belangrijkste bespreekpunten opgesomd ten aanzien van de taak van de gemeenteraad en de werkgeverscommissie. De taak van de werkgeverscommissie wordt in het onderzoek 'De raad als werkgever van de griffier'[5] van de NvvR in 2017 mooi compact samengevat:

'De gemeenteraad is niet alleen formele werkgever, maar geeft de griffier ook de noodzakelijke ruggensteun om zijn ondersteunende rol te kunnen waarmaken'.

1. Organiseer de werkgeversrol

Formeel is de hele raad werkgever van de griffier. In de praktijk is het echter lastig, om als gehele raad gesprekken te houden met de griffier over de ondersteuning van de gemeenteraad. Veel gemeenten kiezen om de rol van werkgever te beleggen bij een kleine groep mensen (afhankelijk van de grootte van een gemeente ongeveer 3-5 personen). Zij vormen de werkgeverscommissie en worden voor een raadsperiode benoemd. Binnen de commissie worden de taken verdeeld tussen de voorzitter en de leden. Voor meer informatie, zie hoofdstuk 3 'De samenstelling van de werkgeverscommissie'.

[4] 'Tien treden van goed werkgeverschap', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2010
[5] 'De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 1-2

Om de bevoegdheidsverdeling (na de komst van de Wnra) goed te regelen moeten de volgende besluiten zijn genomen om de werkgeverrol te organiseren:

1. Instellingsbesluit van de werkgeverscommissie en het benoemen van de leden van de werkgeverscommissie voor de lopende raadsperiode;
2. Vaststellen van de verordening Werkgeverscommissie;
3. De raad kan een delegatiebesluit nemen ten aanzien van het delegeren van de bevoegdheid tot het aangaan, wijzigen en beëindigen van de arbeidsovereenkomsten van de griffier en de overige medewerkers van de griffie aan de werkgeverscommissie;
4. De werkgeverscommissie kan het mandaat aan de griffier verlenen tot het aangaan, wijzigen en beëindigen van de arbeidsovereenkomsten van de medewerkers van de griffie, niet zijnde de griffier;
5. De burgemeester kan aan de griffier de volmacht geven voor het ondertekenen van de arbeidsovereenkomsten van medewerkers van de griffie, niet zijnde de griffier.
6. De werkgeverscommissie en de burgemeester kunnen de mandaten/volmachten aan de griffier verlenen met betrekking tot de overige werkgeverszaken betreffende de medewerkers van de griffie, niet zijnde de griffier.

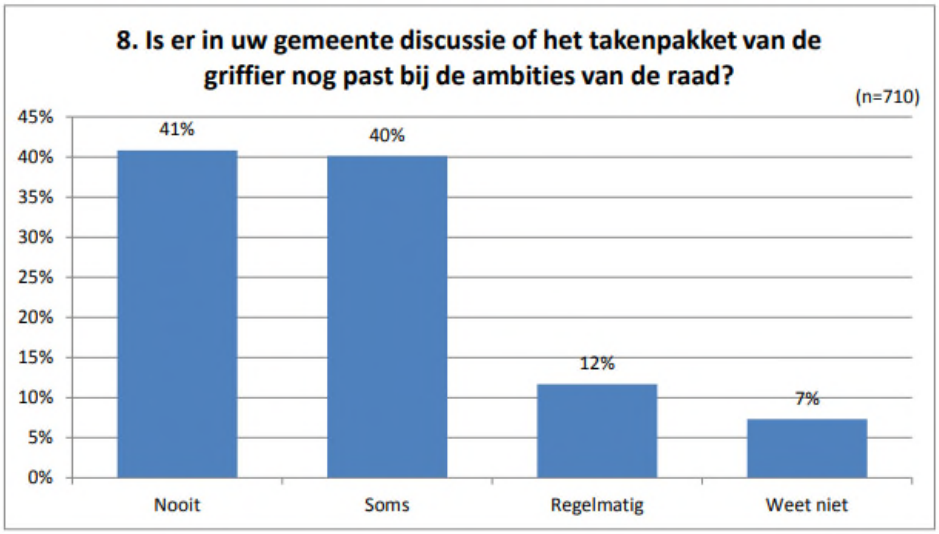
Via de VNG zijn verschillende model verordeningen en besluiten beschikbaar, zoals het model 'instellingsbesluit werkgeverscommissie', de modelverordening 'Werkgeverscommissie' en het 'delegatiebesluit aan de werkgeverscommissie'[6]. Deze modellen geven een handvat voor het formeel vastleggen en organiseren van de taak van werkgever van de griffie(r) in een gemeente.
Schakel een juridische expert in om dit goed te organiseren, wanneer deze kennis ontbreekt op de griffie.

2. Geef richting: Visie op de raad en de ondersteuning

Een visie op wat goede ondersteuning is en hoeveel daarvan een decentrale volksvertegenwoordiging nodig heeft, hangt samen met een visie op wat voor gemeenteraad je wilt zijn. Het hangt ook samen met de vraag wat we vinden dat de normen zijn voor goed decentraal openbaar bestuur en wat we daar voor over hebben, aldus het recente ROB rapport 'Goede ondersteuning, sterke democratie'[7]. Ook in de handreiking 'Tien treden van goed werkgeverschap' gaan stap 4, 5 en 6 over het ontwikkelen van een visie. Hierin wordt gesteld dat aan een visie op de ondersteuning van de leden van de gemeenteraad, een visie van de raad op het eigen functioneren vooraf zou moeten gaan. In de handreiking 'Tien treden voor goed werkgeverschap' staan suggesties voor het voeren van een gesprek over de visie op de raad, visie op de ondersteuning voor zowel de leden, de fracties als de gemeenteraad als geheel en een visie op de ondersteuning[8].

In het onderzoek 'De raad als werkgever van de griffier' is de vraag gesteld of in uw gemeente discussie is of het takenpakket van de griffier nog past bij de ambities van de raad. Nooit antwoorden 41% van de respondenten en 40% gaf aan hier soms over te praten, zie onderstaand figuur[9]. Hieruit blijkt dat het gesprek over de visie en ambities van de raad in combinatie met de inzet van de ondersteuning nog onvoldoende wordt gevoerd.

[6] 'De rechtspositie van de griffie(r), anno 2018' Vereniging van Griffier, 2018, pagina 109-116
[7] ' Goede ondersteuning, sterke democratie', Raad voor het openbaar bestuur, 2020, pagina 8
[8] 'Tien treden van goed werkgeverschap', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2010
[9] De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 25



Het is de rol van de werkgever om richting te geven aan de taken van de griffie(r). Deze taken zijn afgestemd op de ambities van de raad als collectief, maar daarnaast biedt het ook ruimte voor individuele ondersteuning. Als de werkgever een goed beeld heeft bij de visie en de ambities van de gemeenteraad, kan zij hierop beter sturen. Ga daarom regelmatig het gesprek met elkaar aan over het takenpakket van de griffie en of dat nog past bij de ambities van de raad en de visie op de collectieve en individuele ondersteuning van leden. Leg de afspraken vast in een griffieplan. Door een goede afstemming kan het samenspel tussen de griffie en de gemeenteraad worden verstevigd en verbeterd.
Let op: De gemeenteraad is zelf verantwoordelijk voor het budget voor ondersteuning. In het gesprek over de taken van de griffie moet deze belangrijke voorwaarde ook een plek krijgen.

3. Rechtspositie: De arbeidsrelatie met de griffier en de griffiemedewerkers

De gemeenteraad heeft een arbeidsrelatie met de griffier en de medewerkers op de griffier. Hierdoor heeft de raad een aantal werkgeverbevoegdheden en werkgeverstaken die moeten worden uitgevoerd. Een groot deel van deze bevoegdheden en taken kan gedelegeerd worden aan de werkgeverscommissie of voor de griffiemedewerkers gemandateerd aan de griffier[10].

Bij delegatie worden de taken overgedragen en is de werkgeverscommissie werkgever van de griffier en de overige op de griffie werkzame ambtenaren. Tot de bevoegdheid van de werkgeverscommissie behoren daarmee ook de voorbereiding en uitvoering van besluiten rondom de arbeidsrelatie. De werkgeverscommissie kan de aan haar overgedragen bevoegdheden voor het griffiepersoneel mandateren aan de griffier. De griffier, die feitelijk afdelingshoofd van de griffie is, kan daarmee namens de werkgeverscommissie een aantal werkgeverstaken uitvoeren met betrekking tot de medewerkers van de griffie. Denk hierbij aan; werving en selectie, beoordelen en begeleiden en het zorgen voor scholing en vorming van de medewerkers van de griffie.

[10] Model mandaat besluit Griffiepersoneel uit 'De (rechts)positie van de griffie(r) in het decentraal bestuur, een handreiking, VvG, 2009, pagina 149-150

De gemeenteraad of de gemandateerde werkgeverscommissie heeft een taak in de onderstaande aspecten van de arbeidsrelatie voor de griffier en de overige op de griffie werkzame ambtenaren[11]. In paragraaf 3.5 en hoofdstuk 4 van de 'Rechtpositie van de griffier, anno2018' staan al deze aspecten uitgebreid beschreven:

- Wijzigen van de arbeidsvoorwaarden
- Inrichting van de griffie
- Werving en selectie van de griffier en griffiemedewerkers
- Toepassing van de arbeidsvoorwaardenregeling
- Beoordeling en begeleiding
- Scholing en vorming
- Opleggen van maatregelen: waarschuwing, boete en ontslag op staande voet [12]
- Einde van het dienstverband
- Integriteitsbeleid

Invulling geven aan deze taken vraagt ook een bepaald niveau van kennis van het arbeidsrecht, Ambtenarenwet, Wnra e.d. Schroom niet om voor deze taken de ondersteuning in te roepen van de, mogelijk al standaard bij de werkgeverscommissie betrokken, adviseur vanuit personeelszaken en/of van een externe professional. Ook voor het uitvoeren van deze taak kan de gemeenteraad een beroep doen op ondersteuning vanuit de ambtelijke organisatie of kiezen om deze zelf te organiseren.

De Vereniging van Griffiers en de Nederlandse vereniging voor Raadsleden werken samen aan het informeren van leden over de arbeidsvoorwaarden en rechtspositie van de bij de griffie werkzame ambtenaren. Daarnaast zijn er ook verschillende instructies en handreikingen beschikbaar vanuit de verenigingen voor deze aspecten van de werkgeversrol. Denk hierbij aan een handreiking voor functionerings- beoordelingsgesprekken[13,] de functieprofielen griffie(r), niet zijnde HR21- profielen[14] of een handreiking voor de inschaling van de griffier[15].

4. Ruggensteun: het gezag van de griffie(r)

Terug naar het eerste citaat over de taak van de raad 'De gemeenteraad is niet alleen formele werkgever, maar geeft de griffier ook de noodzakelijke ruggensteun om zijn ondersteunende rol te kunnen waarmaken'. De ruggensteun van de werkgeverscommissie en de gemeenteraad heeft de griffier nodig om in zijn of haar positie te kunnen functioneren. Het is belangrijk dat de werkgeverscommissie en de gemeenteraad oog hebben voor deze ruggensteun en het belang van het gezag van de griffier.

Een gezagsvolle griffier als hoofd van een goed toegeruste griffie kan van grote waarde zijn voor het functioneren van de raad. Een griffier met gezag kan raadsleden bijstaan, maar ook de gemeenteraad vertegenwoordigen richting het college, de ambtelijke organisatie en de lokale samenleving, aldus de resultaten van onderzoek 'Het gezag van de raadsgriffier'[16]. Een gezagvolle griffier kan een duidelijke

[11] 'De rechtspositie van de griffie(r), anno 2018' Vereniging van Griffier, 2018, pagina 50-70
[12] 'De rechtspositie van de griffie(r), anno 2018' Vereniging van Griffier, 2018, pagina 98,99
[13] Handreiking 'functie- en beoordelingsgesprekken', website Vereniging van Griffiers
[14] Model' functieprofiel voor de griffier anno nu', website Vereniging van Griffiers
[15] Handreiking inschaling griffier, website Vereniging van Griffiers.
[16] Uit het overzicht' Het gezag van de raadsgriffier', Stichting Beroepseer & Vereniging van Griffiers, Van der Meulen e.a., 2020

meerwaarde leveren aan de positie van de raad en de kwaliteit van de lokale democratie. Wanneer zijn of haar gezag wordt ondermijnd en er geen ruggensteun is, kan de griffier niet met gezag zijn taken uitvoeren. Zijn of haar functioneren wordt daarmee belemmerd. Dit kan leiden tot lastige conflicten tussen de gemeenteraad en de griffier. Wees daarom scherp op elkaars rol en taak, geef elkaar op tijd feedback en probeer dit te voorkomen.

In het onderzoek is gekeken naar de gezagsbronnen van een griffier. De top drie is: deskundigheid, onafhankelijkheid en integriteit[17]. Dit zijn de cruciale bronnen die kunnen worden aangewend om gezag te verwerven. Omdat het hebben van gezag veel minder vanzelfsprekend is voor een griffier dan voor een bestuurder, heeft de werkgeverscommissie een taak om met de griffier de ontwikkeling van deze gezagsbronnen te bespreken.

- Deskundigheid kan worden bevorderd door training en scholing.
- Onafhankelijkheid kan worden bevorderd door scherp te zijn op taken en rollen, maar daarbinnen het vertrouwen te geven aan de griffier dat hij/zij daar inzet zal leveren om voor het belang van de raad te staan.
- Het bevorderen van integriteit is al een specifieke werkgeverstaak op basis van de Ambtenarenwet, zie hoofdstuk Taken.

De publicatie 'Het gezag van de raadsgriffier' biedt op basis van onderzoek handvatten om actief en doelgericht samen verder te werken aan een gezagsvolle invulling van de rol van griffier. Het is een aanrader om te lezen, voor zowel de griffier als de leden van de werkgevercommissie!

2.4 Taken van de griffier

De taak van de griffie(r) is het ondersteunen van de leden van de gemeenteraad in hun werkzaamheden. Het is gaat hierbij om een recht vanuit de wet voor zowel de individuele leden, fracties als de gemeenteraad in zijn geheel. De taak van de griffier heeft zijn wettelijke basis in de Gemeentewet, zoals eerder beschreven in dit hoofdstuk. Artikel 107a, lid 2 van de Gemeentewet schrijft voor dat de raad in een instructie nadere regels stelt over de taak en de bevoegdheid van de griffier. Daarnaast kan de raad regels stellen over de organisatie van de griffie (artikel en 107^{e}, lid). Voor beide zijn modelverordeningen beschikbaar vanuit de VNG.

Welke taken de griffie(r) op pakt, hoe invulling gegeven wordt aan de taken en hoe de dagelijkse aansturing van de griffie wordt vormgeven zijn vragen waar de raad en/of de werkgeverscommissie samen met de griffier het gesprek over aangaat. In dit gesprek kan de werkgevercommissie ook leunen op de kennis en expertise van de griffier als afdelingshoofd van de griffie voor advies over reguliere en aanvullende taken.

2.4.1 Afspraken maken over de taken

De raad kan zich bij de keuze welke ondersteuning nodig is, laten leiden door de lijst met taken uit het onderzoek 'Griffier in de Gemeente geschetst' uit 2016 op verzoek van de VvG[18].

- Organiseren van vergaderingen en benodigde informatie
- Advies aan en overleg met burgemeester en secretaris over zaken die de raad aangaan
- Raadsleden adviseren over procedures en geven van strategisch advies

[17] 'Het gezag van de raadsgriffier', Stichting Beroepseer & Vereniging van Griffiers, Van der Meulen e.a., 2020, pagina 72
[18] 'Griffier in de Gemeente Geschetst, het ambt anno 2016', Tilburg University en Radboud Universiteit, 2016

- Organiseren van opleiding en training gemeenteraad
- Organisatie van ondersteuning raadsleden
- Organiseren van bijeenkomsten
- Coaching raadsleden en bemiddelen bij spanningen
- Attenderen op bestuurlijke of maatschappelijke trends
- Namens de raad overleggen met externe partijen
- Namens en met de raad vormgeven aan vertegenwoordigende rol
- Leiding geven aan de griffie

Daarnaast heeft de VvG op zijn website een overzicht geplaatst van de taken die door griffiers in meer of mindere mate worden uitgevoerd[19]. Ze maken een onderscheid in zes verschillende taakvelden en roepen op tot een gesprek hierover met de gemeenteraad. De taakvelden zijn: procedures en werkwijze, ondersteuning van de raad als geheel, ondersteuning van de individuele leden, kwaliteit van de stukken, relatie raad – inwoners en de eigen ontwikkeling als griffie.

Griffieplan en budget

De afspraken over taken en daarmee ook verschuivingen in accenten in taken, kunnen worden vastgelegd via een griffieplan. Deze kan aan het begin van een raadsperiode worden gemaakt als leidraad voor de griffie(r), als aanvulling op de wettelijke kaders vastgelegd in de 'instructies voor de griffier' of de 'organisatieverordening griffie'.

Veel griffies maken jaarlijks een griffieplan met daarin de accenten voor het jaar erop en een financiële paragraaf om de kosten voor de ondersteuning te onderbouwen. De gemeenteraad is zelf verantwoordelijk voor het organiseren van zijn ondersteuning, maar ook om te zorgen dat budget beschikbaar is om de ondersteuning vorm te geven. De coalitie en de oppositie hebben qua ondersteuning vaak verschillende wensen en behoeften. Bespreek met elkaar hoe de griffie met deze wensen moet omgegaan.

Door jaarlijks een griffieplan en een begroting te maken kunnen de financiële afwegingen meelopen in de begroting van de gemeente. Vaak wordt dan ook jaarlijks verantwoording afgelegd over dit budget via de jaarrekening.

2.4.2 Dagelijkse leiding van de griffie

Een griffier heeft de volgende taken in het leiding geven aan de griffie: hij/zij is afdelingshoofd en is eindverantwoordelijk voor het functioneren van de griffie, draagt zorg voor rol van poortwachter voor de gemeenteraad en zorgt voor aanvullende ondersteuning in de taken die de griffie heeft voor de raad, maar niet zelf kan uitvoeren.

De griffier: afdelingshoofd van de griffie

De gemeenteraad laat de dagelijkse leiding van de griffie over aan de griffier, het feitelijke afdelingshoofd van de griffie. Hij of zij draagt de eindverantwoordelijkheid over de afspraken die zijn gemaakt over de taken van de griffie, zoals hierboven beschreven. Ter ondersteuning van de uitvoering van deze taken kan de griffier een beroep doen op de overige medewerkers van de griffie. De omvang van de griffie wordt door de gemeenteraad bepaald. Het gesprek hierover kan gevoerd worden aan de hand van een strategische personeelsplanning. Dit is zeker in grotere gemeenten met een ruimere griffie een goed instrument om taken en formatie naast elkaar te zetten.

[19] Model 'Overzicht van de taken die je van een griffier kunt vragen', website Vereniging van Griffiers

Zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven kan de werkgeverscommissie kan de aan haar overgedragen bevoegdheden voor het griffiepersoneel mandateren aan de griffier. De griffier kan daarmee namens de werkgeverscommissie een aantal werkgeverstaken met betrekking tot de medewerkers van de griffie uitvoeren. Belangrijk is dat over de terugkoppeling van dit mandaat afspraken gemaakt worden met de werkgeverscommissie. Denk hierbij aan punten als: inzage van verslagen van de functionerings- en beoordelingsgesprekken, uitvoering integriteitsbeleid en betrokkenheid bij scholing en vorming e.d.
Daarnaast rapporteert de griffier over de uitvoering van taken, voortgang van de afspraken en beschikbare budgetten voor de griffie. Maak afspraken over welke informatie nodig en gewenst is en op welke manier de rapportages besproken worden met de werkgeverscommissie, presidium en/of worden besproken in een raadsvergadering.

De griffie: rol van poortwachter[20]
De griffier is in algemene zin het aanspreekpunt van de gemeenteraad voor het college en de ambtelijke organisatie. Voorstellen of verzoeken van het college worden via de griffie voorgelegd aan de gemeenteraad. De griffie checkt namens de gemeenteraad ook of de inhoud op orde is en/of afspraken worden nagekomen. Ook de afstemming over de korte en lange termijnplanning is daarbij van belang. De griffie vervult een sleutelrol in het bewaken van de tijd, kwaliteit en afstemming van het besluitvormingsproces. In het driehoeksoverleg overlegt de griffier, namens de gemeenteraad, met de burgemeester en secretaris over deze zaken.
Daarnaast is de griffie ook het eerste aanspreekpunt voor inwoners of belangengroepen die de gemeenteraad willen benaderen met zorgen of ideeën. De griffie begeleidt inwoners die contact willen met de gemeenteraad en zorgt dat de door hen beschikbaar gestelde informatie voor een ieder toegankelijk is.

De griffie: ondersteuning nodig voor aanvullende taken
De griffier als afdelingshoofd van de griffie neemt ook een rol en positie in de ambtelijke organisatie in. Omdat de griffie een apart onderdeel is van de ambtelijke organisatie is het geen vanzelfsprekendheid dat de griffie voor ondersteuning van aanvullende taken voor de gemeenteraad, de ambtelijke organisatie kan benaderen. Over de ondersteuning van de gemeenteraad op het gebied van communicatie, financiën, ICT en personeelszaken e.d. moeten afspraken worden gemaakt met het college/de gemeentesecretaris. Daarbij kan ook de afweging worden gemaakt om deze expertise extern in te huren. In deze afweging zal ook de werkgeverscommissie een rol hebben.
Let op: Het gaat hierbij niet om inhoudelijke ondersteuning van de gemeenteraad. Hiervoor kan een beroep worden gedaan op ambtelijke bijstand of de inzet van het fractieondersteuningsbudget.

[20] 'De rechtspositie van de griffie(r), anno 2018' Vereniging van Griffier, 2018, pagina 34-35

2.5 Taakverdeling tussen griffier en werkgeverscommissie: suggesties uit de praktijk

De in dit hoofdstuk beschreven taken voor de werkgeverscommissie en de griffier vormen de kaders voor een goede samenspel. Vanuit de commissie belangenbehartiging is gevraagd naar suggesties voor de taakverdeling uit de dagelijkse praktijk van griffiers. Elk hoofdstuk in deze handreiking eindigt met een gelijksoortige paragraaf met suggesties:

- Een goed gesprek en een heldere rolverdeling zijn cruciaal voor een stevige samenwerkingswerkrelatie en het kunnen managen van de onderlinge verwachtingen. Pak het gesprek als griffier zelf op, wanneer de gemeenteraad of werkgeverscommissie hier zijn taak niet in oppakt.
- Een goed moment om te praten over de taken en de taakverdeling is bij de aanvang van de raadsperiode. Doe dit met een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van de gemeenteraad. Spreek hierbij specifiek over politieke advisering als taak.
- Zorg ervoor dat alle relevante stukken over de kaders bij de eerste vergadering van de nieuwe werkgeverscommissie op de agenda staan (verordening, mandaat, instructies voor griffier e.d.)[21]
- In grote lijnen: de werkgeverscommissie gaat over de aansturing van de griffier - de griffier gaat over het team. Maak vooraf ook afspraken over de rol van de werkgeverscommissie bij conflicten in het team van de griffie.
- Benoem de kwetsbaarheid en eenzaamheid in de functie, midden in krachtenveld van het lokaal bestuur. Werkgeverscommissie wees de ruggensteun van de griffier!
- Probeer samen met de werkgeverscommissie een veilig plek te creëren waar je als griffier kunt functioneren, maar ook je dilemma's kunt bespreken. Beschouw gevraagd en ongevraagde feedback van elkaar als hulp om te groeien in een goede werkrelatie en een goed samenspel.

2.6 De taak van de werkgevercommissie bij een herindeling van gemeentegrenzen

Bij een herindeling van gemeentegrenzen start er een bijzonder proces om van meerdere gemeenten te komen tot één nieuwe gemeente. De rol van de raad in de inhoudelijke voorbereiding van de nieuwe gemeente blijft niet beperkt tot het vaststellen van de naam, toekomstvisie, besturingsfilosofie e.d. De taak van de werkgevercommissies in dit proces is zowel werkgever te zijn voor het zittende team als gezamenlijk een nieuw griffieteam te vormen. Dit is een niet te onderschatten opdracht. Van de werkgevercommissies wordt verwacht in een vroeg stadium gesprekken te voeren met de huidige griffiers en griffiepersoneel over hun ambities. Wanneer er keuzes gemaakt worden over de inrichting van de nieuwe griffie en de nieuwe griffier, is het belangrijk dat alle raden van de dan nog bestaande gemeenten daar invloed op kunnen uitoefenen. Dit om draagvlak te hebben voor een kwartiermaker, beoogd griffier om aan de slag te kunnen gaan. Vaak wordt deze functie al ruim voordat de nieuwe gemeente van start gaat ingevuld. De nazorg voor iedereen die niet de plek krijgt die hij/zij heeft geambieerd en de afronding van de eigen gemeente zijn ook zorgpunten voor de werkgeverscommissies. Het belang om als werkgeverscommissie in een vroeg stadium van de herindeling elkaar op te zoeken is daarmee evident. Hiervoor geldt echt: hoe eerder en intensiever het contact hoe beter! De Vereniging van Griffiers heeft een praktisch ingestoken handreiking geschreven voor griffiers en kwartiermakers in hectische tijden van herindeling. Een naslagwerk ter inspiratie voor roerige tijden.

[21] Model 'Voorstel eerste agenda werkgeverscommissie, website Vereniging van Griffiers, VvG & NvvR, 2018

3 *Samenstelling van de werkgeverscommissie*

3.1 Keuze voor de organisatievorm

De Gemeentewet schrijft niet voor hoe de raad zijn werkgeversrol moet organiseren. Er zijn dus verschillende opties. De taak is in de begin jaren van de dualisering vaak belegd bij het presidium of het seniorenconvent. Bij diverse gemeenten is dit nog steeds de manier waarop de werkgeversrol invulling wordt gegeven. Deze gremia houden zich echter ook bezig met andere zaken en hebben vaak een ruime bezetting. Dit kan een nadeel zijn in de dagelijkse aansturing, maar de koppeling kan ook voordelen opleveren, zoals directe afstemming met alle fractie over afspraken.
In de publicaties over de rechtspositie van de griffie(r) uit 2010[22] wordt, voor de uitoefening van het dagelijks werkgeverschap, aanbevolen over te gaan tot het instellen van een werkgeverscommissie op basis van artikel 83 Gemeentewet. Dit wetsartikel is heel helder in de criteria wie wel en wie geen lid mag zijn. De werkgeverscommissie is door zijn omvang geschikter voor taken die in het algemeen behoren tot het dagelijkse werkgeverschap. Deze vorm wordt door de meeste gemeenten gehanteerd. Een derde minder voorkomende optie is het beleggen van de taak bij de agendacommissie.

In onderstaand schema uit de '10 treden van goed werkgeverschap'[23] staan enkele voor- en nadelen opgesomd van de verschillende organisatievormen van de werkgeversrol.

	Werkgeverscommissie (gemengde samenstelling)	**Presidium/seniorenconvent** (fractievoorzitters)	**Agendacommissie** (commissievoorzitters)
Aandacht (tijd)	++	+/-	+/-
Bewuste taak	++	+/-	+/-
Compleet beeld functioneren	++	+	+
Inbreng adviseurs (P&O, burgemeester)	+	+	+
Selectie op leden met ervaring met werkgeversrol	++	-	-
Informerende rol burgemeester	++	- (In veel gemeenten is burgemeester ook voorzitter van het presidium/seniorenconvent. Het is lastig zo niet onmogelijk de rol van de burgemeester dan te beperken tot die van informant, tenzij wordt gewerkt met verschillende voorzitters.)	++

[22] 'De (rechts)positie van de griffie(r) in het decentraal bestuur, een handreiking, VvG, 2009
[23] 'Tien treden van goed werkgeverschap', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2010

3.2 Selectie van de leden

Hoewel de werkgeversrol vanuit praktisch oogpunt wordt uitgevoerd door een kleine groep, blijft de werkgeverstaak één die de hele raad aangaat. Bij de selectie van de leden moet daarom ook rekening gehouden worden met het belang van de hele raad en de verschillende fracties, maar ook met het belang van de griffier. Bouwen aan een goede samenwerkingsrelatie vraagt om vertrouwen vanuit beiden kanten. Depolitiseer de werkgeverscommissie zo veel mogelijk door balans te creëren in de leden; oppositie/coalitie, fractievoorzitter/lid, man/vrouw en bespreek het toevoegen van adviseurs.

Uit het onderzoek 'De raad als werkgever van de griffie(r)'[24] komt naar voren dat de selectie van de leden op verschillende manieren kan plaatsvinden. Er zijn gemeenten waar men zichzelf kan aanmelden of wordt gevraagd door de voorzitter en/of griffier. Het lidmaatschap kan ook gekoppeld zijn aan een rol, zoals plaatsvervangend voorzitter van de raad, fractievoorzitter of commissievoorzitter. Soms zijn er meerdere kandidaten en is een verkiezing nodig. De Vereniging van Griffiers heeft een profielschets opgesteld voor leden van de werkgeverscommissie[25]. Deze kan worden gebruikt bij het selectieproces. De samenvatting van het profiel staat in het blok hieronder. Bij 45% van de respondenten uit het onderzoek[26] is bij de samenstelling van de werkgeverscommissie gekeken naar specifieke competenties.

Van een lid van de werkgeverscommissie mag worden verwacht dat hij/zij:

- Feeling heeft voor modern werkgeverschap;
- Zo mogelijk ervaring heeft op het terrein van P&O, HRM of leiding geven;
- Oog heeft voor de politiek gevoelige positie waarin de griffier opereert;
- Zich inzet voor het belang van de raad als geheel;
- Autoriteit heeft ten opzichte van de ambtelijke organisatie en de burgemeester, zodat hij de griffier voldoende steun kan bieden.
- In staat is te communiceren met de raad over de gewenste koers. Dit wil zeggen: helder krijgen welke kant de raad op wil en welke ondersteuning hij daarbij verlangt.
- Oog heeft voor lief en leed;
- Over voldoende tijd beschikt voor periodiek overleg.

De samenstelling van de werkgeverscommissie kan ook samenhangen met het doel/mandaat dat het heeft meegekregen. Deze hangt vaak sterk samen met de visie van de raad op de taak. Als het alleen gaat om arbeidsrelatie, dan is een kleine groep met affiniteit voor deze taak voldoende. Als het gaat om grotere vraagstukken, zoals de ontwikkeling van de richting van de griffie dan is het wenselijk om dit met een grotere groep te bespreken of hier op een andere wijze input en terugkoppeling op te organiseren. Als advies vanuit de NvvR wordt meegegeven om afhankelijk van de grootte van een gemeente maximaal 3-5 personen te benoemen in de werkgeverscommissie, bij voorkeur afkomstig uit de coalitie en de oppositie[27]. Door het instellingsbesluit werkgeverscommissie[28] worden de leden van de werkgeverscommissie door de raad uit zijn midden benoemd voor de duur van de zittingsperiode.

[24] 'De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 5
[25] Model 'Profielschets lid werkgeverscommissie', website Vereniging van Griffiers
[26] De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 5
[27] Tien treden van goed werkgeverschap', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2010
[28] 'Modelbesluit instellingsverordening Werkgeverscommissie, inclusief verordening', VNG, 2013

Artikel 2, lid 3 van de modelverordening werkgeverscommissie stelt dat het lidmaatschap van de werkgeverscommissie eindigt:

a. op eigen verzoek; het lid doet daarvan schriftelijk mededeling aan de raad; het ontslag gaat in als de opvolger door de raad is benoemd;
b. indien het lid aftreedt als lid van de raad.

3.3 Selectie van de leden: suggesties uit de praktijk

- Belangrijk is dat degenen die zich bezighouden met de werkgeversrol affiniteit hebben met de rol van werkgever. Vraag als griffier om de positie om mee te sturen in het profiel voor de leden van de werkgeverscommissie en/of durf ook raadsleden te benaderen die je geschikt vindt voor deze taak. Eén griffier gaf aan de namen voor de commissie zelf aan te dragen om daarmee ook te sturen op een stabiele en constructieve relatie met de werkgeverscommissie.
- Wanneer raadsleden met werkervaring op de griffie zich kandidaat stellen voor de werkgevercommissie moeten de overige raadsleden zich realiseren dat dit een pré kan zijn, maar ook belemmerend kan werken. Het voordeel van affiniteit met het vak, brengt het risico met zich mee dat het lid de taakverdeling tussen werkgeverscommissie en griffier in onbalans kan brengen. Dit kan gebeuren wanneer de werkgeverscommissie teveel ruimte in neemt op de taken die bij de griffier horen. Dit risico kan ook optreden bij andere leden van de werkgeverscommissie met geen ervaring/kennis van de het werk van de griffie. Het is aan de raad om hier alert op te zijn.
- Belangrijk is dat (een deel van) de leden van de werkgeverscommissie ook lid zijn van het presidium. Dit heeft als voordeel dat daar ook overlegd kan worden met andere fracties en men goed op de hoogte van beslissingen/keuzes in de processen en ontwikkelingen rondom de raad.
- Het is waardevol om de rol van de plaatsvervangend voorzitter van de raad te combineren met een rol in de werkgeverscommissie. Een plaatsvervangend voorzitter wordt geacht boven de partijen te kunnen functioneren. Vaak heeft deze persoon al een bepaalde positie in de groep raadsleden, die daarmee ook de rol van ruggensteun van de griffier goed vorm kan geven.
- Heb oog voor het belang van scholing en ondersteuning van de voorzitter (en de leden) op het specifieke terrein waarop deze commissie zich begeeft. Wees daarin behulpzaam om het voor hen te organiseren, wanneer zij dit niet zelf regelen.

3.4 Rol van de voorzitter en de leden

Binnen de leden van werkgeverscommissie worden de taken verdeeld. De leden kunnen zelf een voorzitter aanwijzen, of de taak van voorzitter wordt in het instellingsbesluit belegd bij een persoon. Gelet op de taken van de voorzitter van de werkgeverscommissie is het goed om eventueel voor de invulling van dit voorzitterschap een voorzittersprofiel op te stellen, waardoor de raad kan oordelen of de beoogde voorzitter aan dit profiel voldoet.

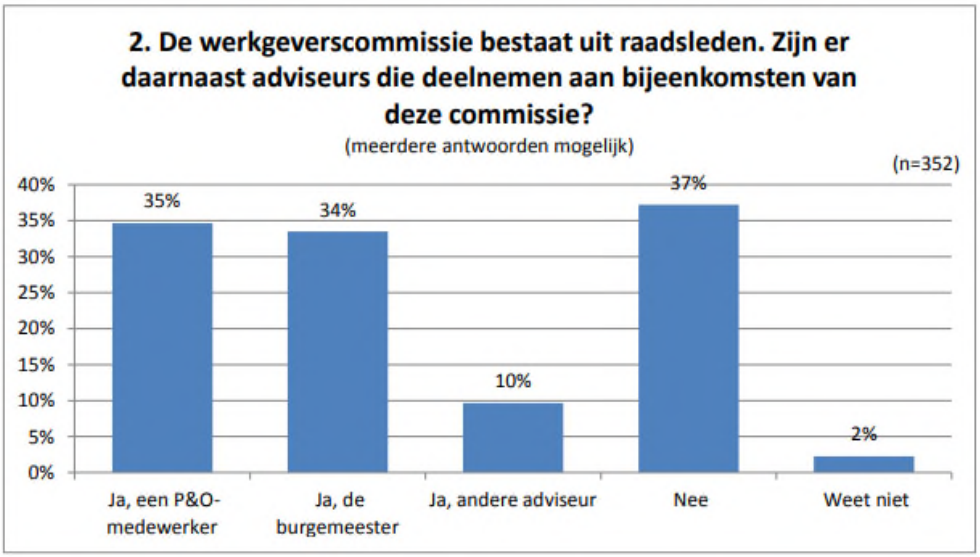
In artikel 3 van de modelverordening Werkgeverscommissie worden de volgende taken aan de voorzitter gegeven:

a. het tijdig en periodiek bijeenroepen van de werkgeverscommissie;
b. het leiden van de vergaderingen;
c. het doen naleven van deze verordening;

d. het ondertekenen van de stukken en de besluiten die van deze commissie uitgaan, alsmede het zorg dragen voor de uitvoering van de besluiten van de werkgeverscommissie,
e. het fungeren als schakel tussen de werkgeverscommissie en de griffier als eerstverantwoordelijke voor de personele en organisatorische zaken van de griffie.

3.5 Adviseurs van de werkgeverscommissie

Uit het onderzoek 'De raad als werkgever van de griffie'[29] blijkt dat werkgeverscommissies zich ook laten adviseren, maar dat ruim een derde deel (37 %) werkt zonder adviseur. Daar waar wel wordt gewerkt met adviseurs is het in 35 % van de gevallen een P&O-medewerker die deelneemt aan de bijeenkomsten van de werkgeverscommissie. De burgemeester schuift vrijwel even vaak (34 %) aan als adviseur bij de vergaderingen van de werkgeverscommissie, meestal als vaste adviseur maar het komt ook regelmatig voor dat de burgemeester op verzoek om advies wordt gevraagd. In 10 % van de gevallen is er sprake van een andere adviseur, zie figuur hieronder[30].
Het toevoegen van adviseurs aan de werkgeverscommissie is dus geen vanzelfsprekendheid en is daarmee ook een gesprekonderwerp in het overleg tussen werkgeverscommissie en griffier.



3.5.1 De personeelsadviseur

Zoals beschreven in het hoofdstuk over taken is de gemeenteraad verantwoordelijk voor alle rechtspositionele zaken van de griffie. Dit betekent niet dat ze ook op de hoogte moeten zijn van alle feiten, nieuwe wetgeving e.d. De werkgeverscommissie kan zich laten bijstaan door een personeelsadviseur. Dit kan door een dienstverleningsovereenkomst[31] te sluiten met de afdeling personeelszaken of door het aantrekken van externe deskundige.

[29] 'De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 5
[30] 'De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 11
[31] Model dienstovereenkomst P&O uit 'De (rechts)positie van de griffie(r) in het decentraal bestuur, een handreiking, VvG, 2009, pagina 151

Uit het onderzoek 'De raad als werkgever van de griffie' [32] blijkt dat de rol van de personeelsadviseur in de werkgeverscommissie in veel gemeenten nog beperkt is. Daarnaast is het zorgelijk dat 10% van de ondervraagden aangeeft dat hun P&O/HRM afdeling geen weet hebben van de werkgeversfunctie van de gemeenteraad. De verbetering van deze ondersteuning zou zich volgens raadsleden moeten concentreren op:

- (pro) Actief zaken oppakken en aanleveren
- Vorm ondersteuning en begeleiding commissie
- Kennis opdoen bijzondere functie griffie & de kennis actueel houden

Ga het gesprek aan met de werkgeverscommissie voor welke taken zij ondersteuning en advies nodig hebben van een personeelsadviseur. Denk hierbij verder dan alleen zaken rondom de rechtspositie. Een personeelsadviseur kan ook de rol van secretaris van de commissie op zich nemen of betrokken zijn bij beoordelings- en functioneringsgesprekken van de griffie(r).

3.5.2 Personeelsadviseur: suggesties uit de praktijk

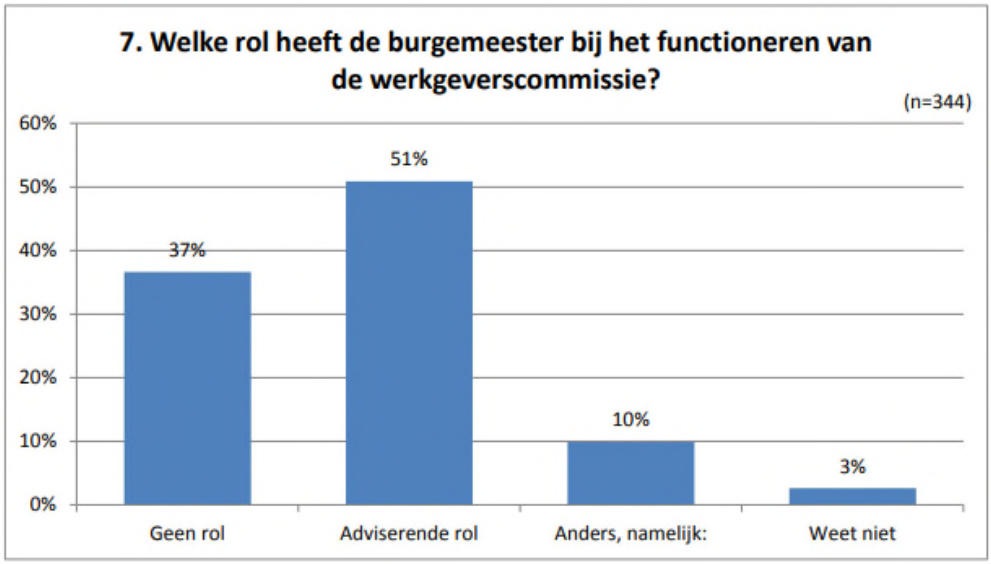
- Als griffier is het essentieel om een zeer goede werkrelatie met personeelszaken te hebben. Wees toegankelijk, ook als het niet alleen over griffiezaken gaat. Door jaarlijks een borrel te organiseren voor collega's uit de organisatie die veel betekenen voor de ondersteuning van de raad, investeren we in onze interne werkrelaties.
- De personeelsadviseur is een bondgenoot, maar doordat hij/zij met name vanuit de organisatie gevoed wordt kan dit ook een rol spelen in de advisering. Let op dat de werkgevercommissie onafhankelijk wordt geadviseerd over formats en zaken als HR21.
- Plan reguliere update gesprekken in met de personeelsadviseur. Deze kan je bijpraten over de ontwikkelingen die relevant zijn voor jezelf en voor het personeel op de griffie. Als afdelingshoofd draag je (de gemandateerde) verantwoordelijkheid voor de arbeidsrelatie van de medewerkers op de griffie.
- Check altijd of je personeel adviseur ook de informatie heeft gekregen over personeels- en arbeidszaken die je als griffier hebt ontvangen vanuit de het college van arbeidszaken, VNG of de beroeps- en belangenverenigingen.

3.5.3 De burgemeester als adviseur

Een werkgeverscommissie heeft als basis artikel 83 van de Gemeentewet. Daarmee kunnen alleen raadsleden lid zijn van de commissie. De burgemeester als voorzitter van de gemeenteraad is geen lid van de gemeenteraad en kan daarmee ook geen lid zijn van een werkgeverscommissie. De modelverordening Werkgevercommissie artikel 2, lid 4 geeft de volgende suggestie: 'De voorzitter van de raad kan in voorkomende gevallen worden uitgenodigd om in de vergadering van de werkgeverscommissie aanwezig te zijn en eventueel optreden als informant'. De burgemeester werkt als voorzitter van de raad nauw samen met de griffier. Een goede samenwerkingsrelatie tussen beiden is een belangrijke basis voor het goed kunnen functioneren van de gemeenteraad. Wees daarom duidelijk over de rol van de burgemeester. Hij kan gevraagd worden als adviseur of informant, maar kan niet de taak van werkgever of leidinggevende van de griffie(r) overnemen.

[32] 'De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 6

Uit het onderzoek 'De raad als werkgever van de griffie' blijkt dat de burgmeester vaak (37%) geen rol heeft in de werkgeverscommissie. Bij ongeveer de helft (51%) van de respondenten heeft hij of zij een adviserende rol. Voor 23% is hij de belangrijkste bron van informatie voor een werkgeverscommissie, zie figuur hieronder[33].



3.5.4 De burgemeester als adviseur: suggesties uit de praktijk

- Sollicitatiegesprekken, functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken van de griffier zijn een aangelegenheid van de leden van de (werkgeverscommissie van de) raad. De burgemeester is geen deelnemer aan dit soort gesprekken, omdat hier sprake is van een expliciete taak voor de werkgever.
- Idealiter onderhouden burgemeester en griffier een goede en open relatie waarbij zij elkaar aanspreken op elkaars functioneren (en voor die feedback open staan). Ga het gesprek aan met de burgemeester over jouw invulling van je rol en het gezag van jou als griffier. Laat het niet op officiële gesprekken aankomen om hierover met elkaar te praten.
- Leden van de werkgeverscommissie zijn zich vaak onvoldoende bewust van de interne verhoudingen. Dit is hun vaak niet aan te rekenen: spanningen op de relaties worden beperkt naar raadsleden uitgesproken. Probeer samen met de werkgeverscommissie een veilig plek te creëren waar je als griffier kunt functioneren, maar ook je dilemma's kunt bespreken. Dit kan erger voorkomen.

[33] 'De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 14

4 *Het overleg tussen griffier en werkgeverscommissie*

4.1 Frequentie: hoe vaak spreek je elkaar?

Werkgeverscommissie en griffie vormen 2- eenheid: openheid en transparantie zijn essentieel, aldus het onderzoek 'De raad als werkgever van de griffie(r)' [34]. De belangrijkste randvoorwaarde voor een goed samenspel is overleg. In het samenspel speelt formeel overleg een rol, maar even relevant is het informeel overleg dat de werkgeverscommissie heeft met de griffie en de ambtenaren op de griffie. Dit om te zorgen dat een werkgeverscommissie invulling kan geven aan de taken: richtlijnen meegeven voor invulling van de taken, invulling geven aan de arbeidsrelatie & rechtspositie en ruggensteun zijn van de griffie(r) en zijn gezag.

- Formeel overleg
  Hoe vaak de werkgevercommissie vergadert is een keuze van de commissie in overleg met de griffier. In de modelverordening wordt in artikel 8 de volgende suggestie gedaan[35]: 'De werkgeverscommissie vergadert tenminste tweemaal per jaar en voorts zo vaak als door de voorzitter of één van de leden nodig wordt geacht'. Het gaat hier om een officieel overleg op basis van de verordening Werkgeverscommissie. Een vergadering die wordt voorgezeten met een agenda en stukken en waarvan notulen worden gemaakt. Hiermee wordt invulling gegeven aan de gedelegeerde werkgeverstaken van gemeenteraad.

- Informeel overleg
  Om invulling te geven aan de werkgeversrol is juist het informeel overleg van belang, het overleg niet zijnde een vergadering van de werkgeverscommissie. Dit informeel overleg versterkt het samenspel tussen de werkgeverscommissie en de griffier. De taak van de werkgeverscommissie om de ruggensteun van de griffie(r) te zijn en te helpen bij het opbouwen en het behouden van het gezag van de griffer, kan alleen als zij ook weten wat er op de griffie speelt. Het informeel overleg kan de vorm hebben van een praatje na de vergadering, een kop koffie op de griffie of een terugkerende afspraak met alleen de voorzitter van de werkgeverscommissie. Het is het belang van het samenspel dat de griffier en de werkgevercommissie zaken die opvallen, spanning geven of waarover hij/zij twijfelt in een vroeg stadium al bespreken. Dit om te zorgen dat gezamenlijk gewerkt wordt aan een oplossing. Bespreek tijdens een formeel overleg hoe er invulling gegeven wordt aan het informeel overleg.

4.2 Secretariaat van de commissie

In de modelverordening staat in artikel 4 ' De griffier of een door deze aan te wijzen functionaris staat de werkgeverscommissie terzijde, draagt zorg voor het secretariaat en maakt met het college of de secretaris afspraken over ondersteuning'. De ondersteuning waarover in dit artikel wordt gesproken, kan worden geregeld door afspraken van de griffier met het college of met de gemeentesecretaris. Dit kan door deze afspraken schriftelijk vast te leggen of eventueel door het maken van een

[34] De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 2
[35] Modelbesluit instelling werkgeverscommissie, inclusief verordening, VNG,2013

dienstverleningsovereenkomst[36]. Voor het kunnen aangaan van deze overeenkomsten is het wel noodzakelijk dat het college zijn bevoegdheid tot het aangaan van privaatrechtelijke rechtshandelingen aan de griffier mandateert. Mandaat aan een niet ondergeschikte is door de wetgever mogelijk gemaakt in artikel 10:4 van de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast moet de burgemeester aan de griffier de volmacht geven om overeenkomsten te kunnen ondertekenen[37].
Het is de keuze van de werkgeverscommissie om in overleg met de griffier het secretariaat van deze commissie als taak aan de griffier te geven of een andere functionaris aan te wijzen om de commissie terzijde te staan. Deze taak kan bijvoorbeeld ook neergelegd worden bij de andere medewerker van de griffie of de personeelsadviseur.

- **Agenda**
  De voorzitter zal in overleg met de secretaris een agenda opstellen voor het formele overleg van de werkgevercommissie met de griffier. Naast terugkerende punten als: voortgang werkzaamheden, financiën en personeel griffie is het goed om frequent ook ander inhoudelijke thema's de ruimte te geven. Denk hierbij aan de ontwikkeling van belangrijkste gezag bronnen van een griffier[38]: Deskundigheid (via scholing ed.), onafhankelijkheid (ruimte voor handelen) en integriteit (officiële taak vanuit de Ambtenarenwet).
  Wanneer de griffier geen secretaris is van de commissie, is het belangrijk deze hij/zij wordt gevraagd voor input voor de agenda voor dit overleg. De Vereniging van Griffiers heeft op zijn website een opzet geplaats voor een eerste agenda van de werkgeverscommissie in een nieuwe raadsperiode[39].

- **Notulen**
  Voor de verslaglegging is in de modelverordening in artikel 6 de volgende suggestie opgenomen: 'De griffier draagt zorg voor het opstellen van een besluitenlijst van elke vergadering. De besluitenlijst wordt in de eerstvolgende vergadering van de werkgeverscommissie definitief vastgesteld'. Ook voor deze suggestie geldt, indien de taak van het secretariaat wordt neergelegd bij de griffier. De taak kan ook bij een ander worden neergelegd.
  Naast het opstellen is het ook belangrijk om afspraken te maken over het delen van vastgestelde verslagen met de gemeenteraad. Deze verslagen vormen ook een belangrijke basis van informatie voor de raad, het borgen van afspraken en het zorgen voor kennisoverdracht bij wisselingen in de werkgeverscommissie, het vervangen van adviseurs of de komst van een nieuwe griffier.

4.3 Openbare stukken en besloten vergaderingen

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een taak van een bestuursorgaan, in dit geval de gemeenteraad, is gehouden gegevens waarvan hij weet dat die vertrouwelijk zijn of redelijkerwijs kan vermoeden dat die vertrouwelijk zijn, geheim te houden[40]. Dit heeft ook betrekking over vergaderingen waarin persoons – en personeelsaangelegenheden besproken worden. In de modelverordening Werkgeverscommissie wordt daarom in artikel 7 de volgende suggestie gedaan over beslotenheid van vergaderingen en de openbaarheid van stukken.

[36] Model dienstovereenkomst P&O uit 'De (rechts)positie van de griffie(r) in het decentraal bestuur, een handreiking, Vereniging van Griffiers, 2009, pagina 151
[37] Uit de toelichting 'Modelverordening Werkgevercommissie, inclusief verordening', VNG, 2013
[38] 'Het gezag van de raadsgriffier', Stichting Beroepseer en de Vereniging van Griffiers, Van der Meulen e.a., 2020, pagina 93, 94
[39] 'Eerste agenda van de werkgeverscommissie', website Vereniging van Griffiers, VvG & NvvR, 2018
[40] Artikel 2.5 lid a, Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 7 Beslotenheid van vergaderingen

1. De vergaderingen van de werkgeverscommissie worden in het belang als bedoeld in artikel 10, tweede lid, onder e of f van de Wet openbaarheid van bestuur in beslotenheid gehouden.
2. De agenda, de stukken en de besluitenlijst zijn openbaar, tenzij de werkgeverscommissie beslist dat op grond van een belang, genoemd in artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur, hierop of een deel daarvan geheimhouding moet worden gelegd.
3. Indien een raadslid de stukken als bedoeld in het tweede lid wil inzien, kan hij daartoe een verzoek indienen bij de voorzitter van de werkgeverscommissie. De voorzitter weigert een dergelijk verzoek slechts als sprake is van strijd met het openbaar belang. Het tweede lid is van overeenkomstige toepassing.

Let op: Op grond van artikel 86 Gemeentewet kan in een besloten vergadering geheimhouding worden opgelegd op (een deel van de) stukken op basis van artikel 10 van de Wet openbaarheid van Bestuur. De werkgeverscommissie kan van dit artikel de geheimhouding ook weer opheffen. Vanzelfsprekend kunnen raadsleden wel inzage krijgen in de stukken, aangezien de raad het oorspronkelijk bevoegde orgaan is[41].

4.4 Het overleg tussen griffier en werkgeverscommissie: suggesties uit de praktijk

- Spreek elkaar liever te veel dan te weinig. Bouw een logische frequentie in het formele overleg en investeer in het informeel overleg.
- Als griffier verzorg ik de agenda en de notulen van de werkgeverscommissie. Ik vraag voordat ik de agenda verstuur altijd na of er extra agendapunten zijn bij de leden en de adviseurs. De notulen laat ik door de voorzitter accorderen voor verzending.
- Koppel het functionerings- en beoordelingsgesprek los van het overleg van de werkgeverscommissie, wanneer je als griffier zelf verantwoordelijk bent voor het secretariaat van de commissie. Leg deze gesprekken in handen van de voorzitter, welke kan worden bijgestaan door een personeelsadviseur.
- Spreek open met de werkgeverscommissie over hoe de verhoudingen liggen in en om de griffie. Denk hierbij aan de relatie tussen de griffie en verschillende fracties, de relatie van de griffie met de ambtelijke organisatie, maar ook over de werkrelatie in de driehoek burgemeester, griffier en secretaris.

[41] Uit de toelichting 'Modelverordening Werkgevercommissie, inclusief verordening', VNG, 2013

5 *De werkgeversrelatie gemeenteraad, werkgeverscommissie & griffier*

5.1 Informeren en betrekken gemeenteraad werkgeversrol

Hoewel de werkgeversrol vanuit praktisch oogpunt wordt uitgevoerd door een kleine groep, blijft de werkgeverstaak één die de hele raad aangaat. Het is daarom belangrijk dat de werkgeverscommissie bij de uitvoering van deze taak de verbinding met de raad actief zoekt. Het is ook de taak van de werkgeverscommissie om de andere leden van de raad te informeren en te betrekken bij het gesprek over rol, positie en taak van de griffie(r).

- **Informeren gemeenteraad**
  Aan het informeren van de rest van de raad kan praktisch invulling gegeven door de verslagen van de vergaderingen van de werkgeverscommissie te delen en/of de werkzaamheden van de werkgeverscommissie regelmatig te bespreken in bijvoorbeeld het presidium of seniorenconvent.
  In artikel 9 van de modelverordening van de werkgevercommissie staat daarnaast 'De werkgeverscommissie brengt jaarlijks verslag uit aan de raad van haar werkzaamheden en bevindingen'. Dit is een uitgebreidere, meer in samenhang geschreven terugkoppeling van de invulling van de werkgeversrol door de werkgeverscommissie. Dit kan in de vorm van een jaarverslag of jaarbrief om schriftelijk verantwoording af leggen, maar kan ook in de vorm van een mondelinge toelichting op bv een jaarlijkse evaluatie dag/diner met de raad.

  Uit het onderzoek 'De raad als werkgever van de griffier' blijkt dat op het punt van informeren van de gemeenteraad winst te halen is. Van de raadsleden die niet-actief zijn in de werkgeverscommissie geeft 43% een onvoldoende voor de mate waarin zij worden geïnformeerd over de werkgeversrol van de gemeenteraad[42]. Een duidelijk signaal aan leden van de werkgeverscommissie!

- **Betrokkenheid gemeenteraad**
  De leden van de gemeenteraad die geen lid zijn van de werkgeverscommissie hebben ook een verantwoordelijkheid richting de griffie(r). Hun betrokkenheid bij de werkgeversrol kunnen ze tonen door beschikbare informatie te lezen, zoals verslagen van de werkgeverscommissie, maar ook door het gesprek mee te voeren over gewenste ontwikkelingen en taken van de griffie(r) of een input te leveren voor het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken.
  Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat ook in deze relatie verbeteringen mogelijk zijn. Voor bijvoorbeeld bijna de helft van de raadsleden (48 %) die niet-actief zijn in de werkgeverscommissie geldt dat zij de verslagen van de werkgeverscommissie nooit leest[43]. De betrokkenheid van de andere leden van de gemeenteraad is nodig om de leden van de werkgeverscommissie goed hun taken te kunnen laten uitvoeren.

[42] De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 9,
[43] De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 8

Vormgeven aan de ondersteuning en zorgen voor het personeel van de gemeenteraad is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle leden. De relatie tussen de gemeenteraad en de werkgeverscommissie moet twee kanten op functioneren. Werkgeverscommissie wees uitnodigend en informeer de andere leden van de gemeenteraad. Voor de andere leden geldt: wees geïnteresseerd en betrokken als het gaat om je eigen ondersteuning.

5.2 De rol van de griffier in de werkgeversrelatie

De griffier kan een rol nemen in het vraagstuk hoe de terugkoppeling aan de raad wordt georganiseerd en hoe het gesprek wordt gevoerd over het griffieplan. Wanneer het secretariaat van de werkgeverscommissie bij de griffier is belegd, kan hij of zij namens de werkgeversommissie zorgen dat de verslagen beschikbaar worden gesteld.
Ook in het opstellen van het griffieplan kan de griffier een organiserende rol nemen. Veel griffies maken jaarlijks een concept griffieplan met daarin de accenten voor het jaar erop en een financiële paragraaf om de kosten voor de ondersteuning te onderbouwen. De input voor het opstellen van het plan wordt gehaald uit gesprekken met de werkgeverscommissie, met raad en/of de fracties. Daarnaast worden hierin ook externe ontwikkelingen meegenomen, zoals veranderende regelgeving of veranderende omstandigheden. Het concept griffieplan wordt besproken met de werkgeverscommissie en/of de gemeenteraad en daarna vastgesteld.

Uit het onderzoek 'De raad als werkgever van de griffie[44]' blijkt de griffier slechts bij 28% van de raadsleden die niet actief zijn in de werkgeverscommissie jaarlijks op bezoek te gaan om hen te informeren over het griffieplan. Er is dus ook in deze relatie ruimte voor verbetering door jaarlijks tijd te maken voor gesprekken over het takenpakket van de griffie, met de gemeenteraad en met de fracties.

5.3 De werkgeversrelatie gemeenteraad, werkgevercommissie & griffier: suggesties uit de praktijk

- De voorzitter van de werkgeverscommissie gebruikt het moment van de mededelingen in de gemeenteraad om een korte terugkoppeling te geven van vergaderingen van de werkgevercommissie.
- Een griffier gaf aan elke 2 jaar een grote enquête te houden onder de leden, het raadstevredenheidsonderzoek. De uitkomsten worden gebruikt om plannen bij te maken of zaken bij te stellen in de ondersteuning van de gemeenteraad.
- Creëer jaarlijks een moment om als raad gezamenlijk input te leveren op het raads- en griffieplan voor het volgende jaar. Een gezamenlijk gesprek over de prioriteiten of verschuivingen in de ondersteuning leidt tot een door alle fracties gedragen griffieplan.
- De planning, uitvoering en verantwoording van het werk van de werkcommissie/griffier kan dezelfde cyclus volgen als de financiële cyclus van de gemeente. In de verordening werkgeverscommissie kan een bepaling worden opgenomen dat door middel van goedkeuring van het jaarverslag de werkgeverscommissie decharge verleent aan de griffier.

[44] De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017, pagina 10

5.4 Conflicten tussen de gemeenteraad en de griffier

In werkrelaties kunnen conflicten ontstaan, ook tussen de gemeenteraad en de griffier. Dit kan verschillende oorzaken hebben: verschillen van inzicht, andere verwachtingen, ontevredenheid, onduidelijke kaders, het gevoel hebben niet serieus genomen te worden e.d. Vaak zijn deze gevoelens al even aanwezig, maar is er een concrete gebeurtenis nodig om een conflict aan te wakkeren. De Escalatieladder van Glasl[45] (zie figuur) beschrijft de 3 fases in een conflict:

- In het de beginfase zullen beide partijen het conflict vaak nog als probleem zien dat gezamenlijk kan worden opgelost. Men wil graag de goede relatie behouden (fase1: rationele fase).
- Geleidelijk aan gaan standpunten zich verharden. Het conflict verschuift van het feitelijke onderwerp naar de persoon en naar emoties. Het conflict wordt een strijd dit gewonnen moet worden (fase 2: emotionele fase)
- Ten slotte is men alleen nog gericht op het "winnen" ten koste van de ander (fase 3: vechtfase). Geen van beide partijen zal nog gericht zijn op het vinden van een oplossing. De enige weg is uit elkaar gaan met zo min mogelijk eigen schade.

Helaas weten we dat jaarlijks ook verschillende arbeidsrelaties met griffiers eindigen in de vechtfase, in een lose-lose situatie. Een arbeidsconflict is bijzonder lastig te beheersen en loopt snel uit de hand. Het is daarom belangrijk om te praten over wat te doen bij conflicten, voordat er een conflict is.



[45] https://managementmodellensite.nl/escalatieladder-glasl/

Aandachtspunten in het gesprek over conflicten:

- Probeer samen met de werkgeverscommissie een veilig plek te creëren waar je als griffier kunt functioneren, maar ook je dilemma's kunt bespreken. Uitgaande van een goede arbeidsrelatie: bespreek problemen in een vroeg stadium! Dit kan erger voorkomen.
- De Vereniging van Griffier werkt met vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen zijn getraind om aan deze rol invulling te geven. Zij willen toegankelijk, betrouwbaar, respectvol en positief kritisch werken. Naast de persoonlijke interactie bieden de vertrouwenspersonen van de VvG kennis van namen van coaches en juridische adviseurs[46]. Een gemeente beschikt ook altijd over een vertrouwenspersoon die je kunt raadplegen.
- Glasl geeft aan dat bemiddeling tussen partijen mogelijk is, wanneer het conflict zich nog bevindt in fase 1 en 2. Kies een interne of externe gespreksbegeleider voor deze bemiddeling. Belangrijk is dat de gespreksbegeleider op geen enkele wijze belang heeft bij de uitkomst van het gesprek.
- Zorg voor juridische ondersteuning bij fase 3, zowel vanuit de rol van de werkgever als de werknemer.

5.5 Conflicten tussen gemeenteraad & griffier: suggesties uit de praktijk

- Wanneer je als griffier de verantwoordelijkheden voor het griffiepersoneel via mandaat uitvoert voor de werkgeverscommissie, moet dit een standaard agendapunt zijn in het overleg. Spreek af wanneer zij vanuit dit mandaat instappen in problemen op de griffie.
- Informeel overleg is nodig om vroegtijdig onveiligheid te signaleren. In formele overleggen is er vaak weinig ruimte voor dit soort gevoelens. De voorzitter van de werkgeverscommissie, maar ook de personeelsadviseur of burgemeester kunnen dit soort signalen opvangen, en indien nodig bespreekbaar maken met de griffier en de werkgeverscommissie.
- Zoek verbreding bij conflicten. Bespreek je conflict met de vertrouwenspersoon van de gemeente of de collega's die als vertrouwenspersoon vanuit de Vereniging van Griffiers beschikbaar zijn. Praten helpt om samen tot oplossingen te komen.

[46] Zie informatie over vertrouwenspersonen op de website van de Vereniging van Griffiers

Lijst met relevante publicaties

- 'Het gezag van de raadsgriffier', Stichting Beroepseer & Vereniging van Griffiers, Van der Meulen e.a., 2020
  http://www.griffiers.nl/files/vvgtest_csshtml_nl/Het%20gezag%20van%20de%20raadsgriffier-WEB.pdf
- 'Goede ondersteuning, sterke democratie', Raad voor het openbaar bestuur, 2020
  'https://www.raadsleden.nl/sites/www.raadsleden.nl/files/documenten/goede_ondersteuning_sterke_democratie_advies_2020_11.pdf
- 'De (rechts) positie van de griffier, anno 2018', Vereniging van Griffiers, 2018
  http://www.griffiers.nl/files/vvgtest_csshtml_nl/4144.1009%20Publicatie%20Rechtspositie%20van%20de%20Griffier_WEB.pdf
- 'De (rechts) positie van de griffie(r) in het decentrale bestuur, een handreiking', Vereniging van Griffiers, 2009
  https://www.raadsleden.nl/sites/www.raadsleden.nl/files/documenten/de_rechtspositie_griffier_in_het_decentrale_bestuur_0.pdf
- 'De raad als werkgever voor de griffie(r), raadsledenonderzoek over de werkgeverscommissie van de gemeenteraad, Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2017
  https://www.raadsleden.nl/sites/www.raadsleden.nl/files/documenten/de_raad_als_werkgeven_van_de_griffier.pdf
- Griffier in de Gemeente Geschetst: het ambt anno 2016, Tilburg University en Radboud University, 2016
  https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/254108/griffier-in-de-gemeente-geschetst.pdf
- 'Tien treden van goed werkgeverschap', Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2010
  https://www.raadsleden.nl/raadsacademie/ondersteuning/tien-treden-van-goed-werkgeverschap

Lijst met relevante handreikingen en modellen

- 'Modelbesluit instellingsverordening Werkgeverscommissie, inclusief verordening', VNG, 2013
  https://vng.nl/sites/default/files/brieven/2013/attachments/20130320_bijlage-1_modelbesluit_instelling_werkgeverscommissie.pdf
- 'Profielschets lid werkgeverscommissie', Vereniging van griffiers & Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2018
  http://www.griffiers.nl/files/vvgtest_csshtml_nl/Profielschets%20lid%20werkgeverscommissie.pdf
- 'Voorstel eerste agenda werkgeverscommissie', Vereniging van Griffiers & Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, 2018
  http://www.griffiers.nl/files/vvgtest_csshtml_nl/Voorstel%20voor%20de%20eerste%20agenda%20van%20de%20werkgeverscommissie.pdf
- 'Op zoek naar een nieuwe griffier', deel website van de Vereniging van Griffiers met o.a.
  http://www.griffiers.nl/commissies/commissie-belangenbehartiging/op-zoek-naar-een-nieuwe-griffier-
  - model functieprofiel van de griffier anno nu (link)
  - overzicht van de taken die je van een griffier kunt vragen (link)
  - handreiking inschaling van de griffier (link)
  - handreiking voor functionerings- en beoordelingsgesprekken griffier (link)

- Informatie over de vertrouwenspersonen, deel website Vereniging van Griffiers http://www.griffiers.nl/commissies/vertrouwenspersonen
- Praktisch ingestoken handreiking voor griffier en kwartiermakers in hectische periode van herindeling, commissie Belangenbehartiging Vereniging van Griffiers, 2020

Profielschets lid werkgeverscommissie

Van alle rollen die op (nieuwe) raadsleden af komen is die van werkgever vaak een verrassing. En toch is de raad sinds 2002 – de invoering van het dualisme – werkgever van de griffie. De meeste raden benoemen uit hun midden een werkgeverscommissie, die deze rol, al dan niet ondersteund door een p&o-er uit de organisatie, vorm geeft. In de praktijk stuurt de raad via de werkgeverscommissie de griffier aan en mandateert de raad de aansturing van het griffiepersoneel aan de griffier.

Om een goede werkgever te zijn is het belangrijk dat de bijzondere positie van de griffier binnen een gemeente wordt herkend en erkend. De werkgever van de griffier zit op afstand, terwijl de andere partijen waarmee de griffier dagelijks te maken heeft in de directe nabijheid zijn. De griffier heeft een kwetsbare positie op het snijvlak van de politiek. Hij moet in staat zijn vanuit neutraliteit verbindingen te leggen tussen raad en college/organisatie/inwoners/instanties. De griffier moet een gelijkwaardige positie kunnen innemen in de driehoek burgemeester/secretaris/griffier. Daarbij moet hij zich gesteund voelen door de raad. Die steun kan de raad regelen via een competente werkgeverscommissie. Om het risico te beperken dat de griffier het slachtoffer wordt van politiek machtsspel is het belangrijk dat de werkgeverscommissie wordt ingericht met raadsleden die affiniteit hebben met het vakgebied, boven de partijen kunnen staan en voldoende gezag hebben binnen de raad.

De Vereniging van Griffiers en de Nederlandse Vereniging van Raadsleden (voorheen Raadslid.Nu) adviseren het volgende profiel:

Van een lid van de werkgeverscommissie mag worden verwacht dat hij/zij:

- Feeling heeft voor modern werkgeverschap;
- Zo mogelijk ervaring heeft op het terrein van P&O, HRM of leiding geven;
- Oog heeft voor de politiek gevoelige positie waarin de griffier opereert;
- Zich inzet voor het belang van de raad als geheel;
- Autoriteit heeft ten opzichte van de ambtelijke organisatie en de burgemeester, zodat hij de griffier voldoende steun kan bieden.
- In staat is de communiceren met de raad over de gewenste koers. Dit wil zeggen: helder krijgen welke kant de raad op wil en welke ondersteuning hij daarbij verlangt.
- Oog heeft voor lief en leed;
- Over voldoende tijd beschikt voor periodiek overleg.

B E H A N D E L B R I E F

Registratienummer: CONCEPT

Het Presidium van de gemeente Kerkrade, handelend met mandaat van de gemeenteraad – ex artikel 3a lid 1 van het Reglement van orde voor de vergaderingen van de raadcommissies ter voorbereiding van de vergaderingen van de raad der gemeente Kerkrade – stelt de hieronder gekozen commissie(s) voor om in de openbaarheid te doen behandelen, het onderwerp:

Coronaboekhouding 2020 en rijkscompensaties

Algemene informatie

Dit onderwerp is toegekend aan de commissie:	**Te behandelen d.d.:**
Algemene Zaken en Middelen	8-3-2021

Aanleiding / toelichting

Het jaar 2020 werd overheerst door de Corona-pandemie. Middels diverse raadsinformatiebrieven is de raad steeds geïnformeerd over de actuele toestand. Deze nota beperkt zich tot de financiële effecten van Corona op de gemeentelijke boekhouding. Nu, in het 1e kwartaal 2021, kan voor het jaar 2020 de balans worden opgemaakt en wordt dit stuk ter besluitvorming voorgelegd conform planning.

Kader / afbakening

Formele besluitvorming t.a.v. compensaties / conform afspraak met raad.

Wijze van behandelen

Doel:

Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl

Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Gemeente Kerkrade

B E H A N D E L B R I E F

De raad wordt geïnformeerd over de coronacompensaties en de financiële voor- en nadelen. De raad neemt een besluit over de toewijzing van de compensaties 2020 resp. 2021.

Aard van het onderwerp:

Eigen/nieuw beleid

Vorm:

Schriftelijke stukken: reeds toegezonden

Mondelinge toelichting: Nee	Tijdsduur	minuten
Presentatie: Nee	Tijdsduur	minuten
Anders, namelijk:	Tijdsduur	minuten

Bestuurlijke verantwoordelijke(n)

Wethouder Schneider (vervangt wethouder Bejas)

Ambtenaren en externen

Aanwezig zullen zijn:

Externen:

Ambtenaren:

dhr. M. de Waal
dhr. W. Gulpen
dhr. E. Stohr
dhr. M. Bakker

Bijlage(n)

Gemeente Kerkrade, afdeling Griffie
Telefoonnummer: 045-5676767
Gemeentehuis@kerkrade.nl

Bezoekadres: Markt 1 6461 EB Kerkrade
Postadres: Postbus 600 6460 AP Kerkrade

Agendapunt nr.:

Gemeente Kerkrade

Registratienummer: CONCEPT

Sector: Bestuursdienst	**Kerkrade,** 17 maart 2021

Aanbiedingsbrief

aan de raad.

Nr.: 21it00322

Hierbij bieden wij u ter overweging en beslissing een ontwerpbesluit, nr. 21Rb014, inzake “Coronaboekhouding 2020 en rijkscompensaties” aan.

In de nota van toelichting, nr. 21Tl016 die het ontwerpbesluit vergezelt, zijn de overwegingen en nadere gronden aangegeven waarop het ontwerpbesluit berust.

Het college,

dr. T.P. Dassen-Housen

De secretaris,

R.M.J.S. Stijns.

Gemeente Kerkrade

Ontwerpbesluit

Nr.: 21Rb014

De raad van de gemeente Kerkrade;

overwegende,

- dat de raad over de ontwikkelingen als gevolg van de Corona-pandemie doorlopend wordt geïnformeerd via raadsinfobrieven;
- dat de Corona-pandemie financiële effecten voor de gemeentelijke begroting/boekhouding met zich meebrengt;
- dat het Rijk diverse compensaties ter beschikking heeft gesteld voor de jaren 2020 en 2021;
- dat de financiële effecten/compensaties 2020 resp. 2021 verwerkt moeten worden in de rekening 2020 resp. begroting 2021

kennis genomen hebbende van,

- de nota van toelichting, nr. 21Tl016, behorende bij dit besluit;
- de beraadslagingen in de raadscommissie Algemene Zaken en Middelen d.d. 8 maart 2021

gelet op,

- **gemeentelijk/regionaal beleidskader:** Financiële verordening gemeente Kerkrade (ex.art.212GW)
- **wetsartikel:** -

b e s l u i t :

1) Kennis te nemen van de door het Rijk (voorlopig) toegekende Coronacompensaties via de algemene uitkering zoals weergegeven in bijlage 1 van de nota van toelichting.

2) Kennis te nemen van de (voorlopige) financiële voor- en nadelen 2020 in verband met Corona zoals weergegeven in bijlage 2 van de nota van toelichting.

3) In te stemmen met de toewijzing van de compensaties van in totaal € 2.971.300 in 2020 resp. € 1.428.200 in 2021 als volgt:
   a. Conform het overzicht in bijlage 3 van de nota van toelichting, waarbij de compensaties 2020 zijn gekoppeld aan de financiële voor- en nadelen per programma
   b. Het restantbedrag 2020 voor verkiezingen (€ 89.000) via resultaatbestemming toe te voegen aan het budget verkiezingen 2021
   c. Het per saldo resterend nadeel 2020 van € 142.800 te betrekken bij de rekening 2020.
   d. Het restantbedrag 2020 voor de diverse posten sociaal domein (in totaal € 593.500 +/- pm) via resultaatbestemming toe te voegen aan de betreffende budgetten 2021
   e. Het gerealiseerde vergoedingsbedrag voor de uitvoeringskosten TOZO 2020 (vooralsnog € 503.700) te reserveren in relatie tot de KASSA-middelen/armoedebeleid conform de informatieverstrekking in de commissie B&S d.d. 12 januari 2021.

Gemeente Kerkrade

f. Het compensatiebedrag 2021 voor verkiezingen (€ 62.600) toe te voegen aan het budget verkiezingen 2021
g. Het compensatiebedrag 2021 voor cultuurmiddelen (€ 501.500) toe te wijzen aan de betreffende budgetten 2021 conform de bestemmingen waartoe besloten wordt in het separate besluitvormingstraject (planning raadscyclus maart 2021)
h. De compensatiebedragen 2021 voor aanvullend pakket reïntegratiekosten (€ 463.400), impuls re-integratie (€ 247.500), gemeentelijk schuldenbeleid (€ 114.000) en bijzondere bijstand (€ 39.200) toe te voegen aan de betreffende budgetten 2021 (sociaal domein)

4) De onder beslispunt 3 genoemde bedragen te verwerken in de rekening 2020 resp. begroting 2021.

Aldus vastgesteld door de raad der gemeente Kerkrade in zijn openbare vergadering d.d. 24 maart 2021.

De voorzitter van de raad, **De griffier,**

dr. T.P. Dassen-Housen. mr. drs. D.G.M.G. Franssen.

Gemeente Kerkrade

Nota van toelichting

Nummer.: 21Tl016	**Kerkrade,** 17 maart 2021

Behorend bij ontwerpbesluit nummer 21Rb014

Onderwerp

Coronaboekhouding 2020 en rijkscompensaties

Beslispunten

1) Kennis te nemen van de door het Rijk (voorlopig) toegekende Coronacompensaties via de algemene uitkering zoals weergegeven in bijlage 1 van de nota van toelichting.
2) Kennis te nemen van de (voorlopige) financiële voor- en nadelen 2020 in verband met Corona zoals weergegeven in bijlage 2 van de nota van toelichting.
3) In te stemmen met de toewijzing van de compensaties van in totaal € 2.971.300 in 2020 resp. € 1.428.200 in 2021 als volgt:
   a. Conform het overzicht in bijlage 3 van de nota van toelichting, waarbij de compensaties 2020 zijn gekoppeld aan de financiële voor- en nadelen per programma
   b. Het restantbedrag 2020 voor verkiezingen (€ 89.000) via resultaatbestemming toe te voegen aan het budget verkiezingen 2021
   c. Het per saldo resterend nadeel 2020 van € 142.800 te betrekken bij de rekening 2020.
   d. Het restantbedrag 2020 voor de diverse posten sociaal domein (in totaal € 593.500 +/- pm) via resultaatbestemming toe te voegen aan de betreffende budgetten 2021
   e. Het gerealiseerde vergoedingsbedrag voor de uitvoeringskosten TOZO 2020 (vooralsnog € 503.700) te reserveren in relatie tot de KASSA-middelen/armoedebeleid conform de informatieverstrekking in de commissie B&S d.d. 12 januari 2021.
   f. Het compensatiebedrag 2021 voor verkiezingen (€ 62.600) toe te voegen aan het budget verkiezingen 2021
   g. Het compensatiebedrag 2021 voor cultuurmiddelen (€ 501.500) toe te wijzen aan de betreffende budgetten 2021 conform de bestemmingen waartoe besloten wordt in het separate besluitvormingstraject (planning raadscyclus maart 2021)
   h. De compensatiebedragen 2021 voor aanvullend pakket reïntegratiekosten (€ 463.400), impuls re-integratie (€ 247.500), gemeentelijk schuldenbeleid (€ 114.000) en bijzondere bijstand (€ 39.200) toe te voegen aan de betreffende budgetten 2021 (sociaal domein)
4) De onder beslispunt 3 genoemde bedragen te verwerken in de rekening 2020 resp. begroting 2021.

Inleiding

Het jaar 2020 werd overheerst door de Corona-pandemie. Middels diverse raadsinformatiebrieven hebben wij u steeds geïnformeerd over de actuele toestand. Deze nota beperkt zich tot de financiële effecten van Corona op de gemeentelijke boekhouding. Nu, in het 1e kwartaal 2021, kunnen wij voor het jaar 2020 de balans opmaken en leggen wij u dit stuk dan ook ter besluitvorming voor conform planning. Opgemerkt wordt dat dit voorlopige cijfers zijn. Op het moment van schrijven zijn bijvoorbeeld nog niet alle resultaten van de gemeenschappelijke regelingen bekend.

Ten aanzien van de besteding van de extra cultuurgelden is een separaat besluitvormingstraject aan de orde. In deze nota wordt met dit voorstel rekening gehouden, zie beslispunt 3g.

Doelstelling

Middels deze nota informeren wij de raad over de coronacompensaties en de financiële voor- en nadelen. De raad neemt een besluit over de toewijzing van de compensaties 2020 resp. 2021.

Argumenten

- De raad verkrijgt conform toezegging als aanvulling op de raadsinfobrieven meer inzicht in de financiële effecten van Corona.
- Bij raadsbesluit krijgen de coronacompensaties een bestemming.
- Een besluit over de inzet van de compensaties is relevant voor de later dit jaar door de raad te behandelen en vast te stellen rekening 2020 alsook de begroting 2022/1e bijstelling 2021.

Kanttekeningen

- Het betreft voorlopige cijfers.
- Niet in alle gevallen is met 100% zekerheid vast te stellen of de effecten alleen het gevolg zijn van corona. Het kan ook zijn dat sprake was van een eerder ingezette ontwikkeling of een combinatie van beide.
- Andersom kan ook, het is niet met 100% zekerheid aan te geven of alle effecten wel zijn meegenomen. Soms treden deze pas later op. Denk bijvoorbeeld aan een toekomstig beroep op zorg of ondersteuning die voortvloeit uit Corona 2020, maar wat nu nog niet bekend is.
- Daar waar extra kosten en opbrengsten (of andersom) tegen elkaar wegvielen nemen wij geen bedragen op. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de kwijtschelding huren sportvereniging op basis van de tegemoetkoming uit rijksregeling “Tegemoetkoming Verhuurders Sportaccommodaties”). Maar ook wanneer sommige activiteiten/projecten bekostigd werden uit specifiek eerder daarvoor gereserveerde middelen of toegekende subsidies. Indien deze activiteiten geen of in mindere mate doorgang vonden, blijft het geld in beginsel gereserveerd voor latere besteding (conform het doel van de oorspronkelijke reservering of subsidie). Denk bijvoorbeeld aan evenementen.

Financiën

<u>Rijkscompensaties</u>
Het Rijk heeft gemeenten reeds diverse compensaties toegekend ter (gedeeltelijke) dekking van de coronakosten/-effecten. Enerzijds via de algemene uitkering (junibrief, septembercirculaire, decembercirculaire). Anderzijds via specifieke uitkeringen zoals TOZO. Ten aanzien van specifieke uitkeringen is er geen bestedingsvrijheid, bij niet-besteden moeten deze gelden worden terugbetaald. Verantwoording vindt plaats via de SiSa-systematiek in de rekening 2020.
Er is een uitzondering. In de vergoeding TOZO is inbegrepen een vast bedrag per aanvraag voor de uitvoeringskosten. Dit betreft (vooralsnog) een bedrag van € 503.700. In verband met de bereikte inverdieneffecten door de regeling zelf uit te voeren wordt voorgesteld dit “reeds verdiende” bedrag nog in de rekening 2020 te reserveren in relatie tot de KASSA-middelen/armoedebeleid. Dit conform de informatieverstrekking in de commissie B&S d.d. 12 januari 2021.

Bijlage 1 geeft volledigheidshalve een korte samenvatting van de compensaties via de algemene uitkering in de vorm van decentralisatie-uitkeringen. Hierover bent u reeds eerder geïnformeerd naar aanleiding van de resultaten van de de circulaires. Het tijdelijk laten vervallen van de oploop in de opschalingskorting 2020 en 2021 via de uitkeringsfactor is gelet op de eerdere uitnames door het Rijk via de uitkeringsfactor regulier toegerekend aan “algemene middelen” en “sociaal domein”. Dit is via de septembercirculaire reeds verwerkt in de Begroting 2021/1e bijstelling 2020.

Voor enkele maatregelen is nog alleen het landelijk plafond bekend en is de concrete verdeelsleutel nog niet bekend of is de verdeling afhankelijk van de werkelijke cijfers 2020. Het betreft de volgende

landelijke maatregelen/onderdelen en bedragen: compensatie inkomstenderving na 1 juni (€ 100 mln, extra beschikbaar voor inkomstenderving € 150 mln), afvalinzameling (€ 32 mln), zwembaden en ijsbanen (€ 100 mln) en verlenging steun sportverenigingen voor de periode 1 oktober - 31 december 2020 (€ 60 mln). De verdeling zal naar verwachting in de volgende circulaire (mei/juni 2021) pas bekend worden. In overeenstemming met de uitspraak van de Commissie BBV worden deze compensaties verwerkt in boekjaar 2021.

Financiële effecten Corona
Corona kan de volgende financiële effecten hebben gehad: meer kosten, minder kosten, minder opbrengsten en meer opbrengsten.

In bijlage 2 worden deze effecten per programma meer inzichtelijk gemaakt. Afgezien van de rijkscompensaties blijken er geen duidelijk toewijsbare meer opbrengsten.

Koppeling compensaties en financiële effecten
Uiteindelijk moeten de financiële effecten en de compensaties worden gekoppeld. Daar waar sprake is van direct toewijsbare nadelen ligt het voor de hand deze ook als zodanig te koppelen. Opgemerkt zij dat in verband met de continuïteit en budgetbewaking het college op onderdelen al een koppeling heeft aangebracht. In de raadsinfobrieven is dit in voorkomende gevallen al benoemd. Ook is op onderdelen reeds een raadsbesluit genomen (participatie/wsw en precario). Door u nu een integraal overzicht te bieden kunt u als raad een definitief en integraal besluit nemen.

Het kan overigens heel goed zijn dat in 2020 compensaties zijn ontvangen voor nadelen die zich pas in 2021 nadrukkelijker gaan voordoen. Denk bijvoorbeeld aan de compensaties voor het organiseren van de verkiezingen van maart 2021, welke in 2 tranches worden toegekend (2020, 2021). Ook na-ijleffecten of inhaaleffecten op het gebied van zorg en ondersteuning zijn denkbaar. Vandaar dat ook wordt voorgesteld om de nog niet bestede bedragen sociaal domein over te hevelen naar 2021.

In bijlage 3 wordt de bestemming van de compensaties 2020 gerelateerd aan de financiële effecten van corona 2020.

Samenvattend
Het uitgangspunt was om de compensaties die betrekking hebben op direct gerelateerde nadelen zoveel mogelijk te koppelen. Verder om de compensaties die betrekking hebben op het sociaal domein te bestemmen ten gunste van het sociaal domein. In de bijlagen is e.e.a. meer inzichtelijk gemaakt en in de geformuleerde beslispunten is hiermee rekening gehouden.

Bijlage 1 en 2:

Compensaties 2020 (bijlage 1)	2.971.300	
Per saldo nadeel 2020 (bijlage 2)	-/- 2.431.600	
Verschil compensaties versus nadelen		539.700

Bijlage 3:

Restant toe te wijzen compensaties 2020 (minder besteed)	192.300		
Nadelen 2020 niet gedekt door compensaties 2020	-/- 335.100		
Per saldo nadeel 2020		-/- 142.800	
Bij: Restant compensatie post verkiezingen 2020 naar 2021		89.000	
Bij: Restant compensaties sociaal domein 2020 naar 2021		593.500	
Totaal			539.700

Voorlopig resteert dan een tekort van € 142.800 in 2020. Dit tekort kan worden afgezet tegen het begrotingssaldo 2020 van € 407.000 (peil Begroting 2021/1e bijstelling 2020 raad november) plus/min overige mee- en tegenvallers nadien zoals die blijken uit de rekening 2020.

Communicatie

Geen specifieke activiteiten.

Uitvoering

Ter verwerking in de rekening 2020 / resultaatbestemming 2020 resp. Begroting 2022/1e bijstelling 2021.

Bijlage 1

Pr	Naam	Omschrijving	Pakket	2020	2021	
0	Compensatie parkeerbelasting	I.v.m. dalende inkomsten uit parkeerbelasting	1 (junibrief)	82.000		
0 / 3	Precario (terras) + Markt	Compensatie van misgelopen inkomsten uit precariobelasting (terrassen) en markt- en evenementenleges	2 (septembercirculaire)	55.000		
0	Verkiezingen	Compensatie van extra kosten die gemaakt worden voor de organisatie van herindelingsverkiezingen 2020 en de Tweede Kamerverkiezingen 2021	2 (septembercirculaire)	89.000		
0	Extra kosten verkiezingen	Noodzakelijke maatregelen ivm COVID 19	3 (decembercirculaire)		62.600	
1	Toezichten handhavingstaken	Compensatie voor extra toezichts- en handhavingstaken	2 (septembercirculaire)	138.000		
3	Compensatie toeristenbelasting	I.v.m. dalende inkomsten uit toeristenbelasting	1 (junibrief)	42.000		
4	Voorschoolse voorziening Peuters	Compensatie i.v.m. de sluiting van de kinderopvang	1 (junibrief)	22.000		
5	Lokale culturele voorzieningen	T.b.v. borging van de lokale en regionale culturele infrastructuur	1 (junibrief)	159.000		
5	Lokale culturele voorzieningen	T.b.v. borging van de lokale en regionale culturele infrastructuur	2 (septembercirculaire)	156.000		
5	Cultuurmiddelen	T.b.v. borging van de lokale en regionale culturele infrastructuur	3 (decembercirculaire)		501.500	
5/6	Vrijwilligersorganisaties Jeugd	Compensatie voor het in stand houden van lokale vrijwilligersorganisaties jeugd, zoals scouting en speeltuinen	2 (septembercirculaire)	15.000		
6	Inhaalzorg Jeugdwet	Omwille van de continuïteit van zorg voor cliënten	1 (junibrief)	127.000		*
6	Inhaalzorg WMO 2015	Omwille van de continuïteit van zorg voor cliënten	1 (junibrief)	52.000		*
6	Continuïteit van zorg (COVID 19)	Omwille van de continuïteit van zorg voor cliënten	3 (decembercirculaire)	88.500		*
6	Participatie Wsw	I.v.m. wegvallen bedrijfsinkomsten Wsw-bedrijven	1 (junibrief)	942.000		*
6	Participatie Wsw	I.v.m. wegvallen bedrijfsinkomsten Wsw-bedrijven	2 (septembercirculaire)	524.000		*
6	Buurten dorphuizen	Compensatie van extra uitgaven voor buurt- en dorpshuizen	2 (septembercirculaire)	49.000		
6	Noodopvang kinderen	Compensatie voor noodopvang van kinderen van ouders met een cruciaal beroep	2 (septembercirculaire)	51.000		
6	Eigen bijdrage Wmo	Compensatie voor het tijdelijk niet innen van eigen bijdragen voor WMO (abonnementstarief)	2 (septembercirculaire)	92.000		*
6	Compensatie quarantainekosten	Verleende ondersteuning voor burgers in quarantaine	3 (decembercirculaire)	11.400		*
6	Aanvullende pakket re-integratiekosten	I.v.m. extra instroom bijstand door COVID 19 (regulier)	3 (decembercirculaire)	201.500	463.400	*
6	Impuls re-integratie	I.v.m. extra instroom bijstand door COVID 19 (impuls)	3 (decembercirculaire)		247.500	*
6	Gemeentelijk schuldenbeleid	Gelet op de voorziene toename van armoede- en schuldenproblematiek	3 (decembercirculaire)	55.700	114.000	*
6	Bijzondere bijstand	Gelet op de voorziene toename van armoede- en schuldenproblematiek	3 (decembercirculaire)	19.200	39.200	*

Totaal compensaties via decentralisatie-uitkeringen (onderdeel van algemene uitkering) **2.971.300** **1.428.200**

* = sociaal domein

Bijlage 2

Pr.	Naam	Omschrijving	Meer kosten (-) Minderkosten (+)	Minder opbrengsten (-) Meer opbrengsten (+)	
0	Hulpmiddelen	T.b.v. het thuis kunnen werken hebben diverse medewerkers elektronische hulpmiddelen ontvangen (bv. laptops).	-7.100		
0	Reiskosten	Minder reiskosten door het Rijks advies thuiswerken en gebruik van MS Teams.	15.700		
0	Opleidingen	Als gevolg van de virusuitbraak hebben minder opleidingen plaatsgevonden dan oorspronkelijk gepland.	17.500		
0	Facilitaire maatregelen (incl. gebouwen, magazijn, commissiekamer en schoonmaakkosten)	T.b.v. veilig werken zijn facilitaire middelen aangeschaft (bv. plexiglas schermen, desinfectievloeistof, mondkapjes, etc.). I.v.m. het infectiegevaar zijn er tijdelijk extra schoonmaakactiviteiten.	-95.800		
0	Burgerplein	Bij het Klant contact centrum was tot augustus 2020 extra capaciteit noodzakelijk. Verder zijn diverse huwelijken geannuleerd.	-6.800	-6.800	
0	Communicatie	Extra inhuur communicatie.	-14.800		
0	Parkeerbelasting	Door de gedeeltelijke lockdown zijn de parkeerinkomsten lager. T.o.v. de begroting 2020 is sprake van een nadeel van € 328.000. Het effect van corona is lastig te bepalen o.a. door het tijdelijk niet kunnen gebruiken van diverse parkeerterreinen. In vergelijking met de realisatie 2019 is sprake van een minderopbrengst van € 74.700. Derhalve is ervoor gekozen het hele compensatiebedrag voor parkeren (€ 82.000) aan te merken als coronanadeel.		-82.000	
0	Precario- en reclamebelasting	BsGW heeft de uitvoeringskosten voor de verlaging precariorechten en reclamebelasting doorbelast. Tevens zijn hier de gemiste inkomsten van beide belastingen vermeld (raad januari 21)	-5.100	-137.000	
0	BsGW	Het verleende uitstel van betaling voor ondernemers leidt volgens de BURAP derde kwartaal BsGW tot lagere opbrengsten van aanmaningen en dwangbevelen. Verder maakt BsGW als GR extra kosten in verband met Corona.	-54.000		
1	OOV	Extra uitgaven OOV (verkeersregelaars, tekstkarren, beschermingsmiddelen).	-2.100		
3	Markten	Door het wegvallen van markten en de toepassing van een corona-opstelling op marktdagen is er sprake van gederfde inkomsten.		-33.700	
3	Kermissen	Door het schrappen van de kermissen vanwege corona is er sprake van gederfde inkomsten.		-34.100	
3	Toeristenbelasting	Het aantal overnachtingen door toeristen is lager door Corona. (voorlopige inschatting, aangifte 4e kwartaal nog niet verwerkt).		-22.300	
3	GaiaZoo	De ontvangen retributie van Gaia is lager i.v.m. lagere bezoekersaantallen.		-16.600	
4	Leerlingenvervoer	De gemeente Kerkrade houdt vast aan het VNG advies om voorschotnota's á 80% te betalen met als doel om de continuïteit te garanderen. Aan de andere kant hebben de vervoerders extra kosten gemaakt om het vervoer corona proof te maken. Per saldo is ten opzichte van de begroting een voordeel van € 62.000	62.000		
4	Peuterspeelzalen	Over de periode van 16 maart tot en met 8 juni 2020 vond vergoeding van de ouderbijdragen plaats aan stichting KOP.	-8.500		
4	D'r Pool	D'r Pool heeft een tekort als gevolg van de gedeeltelijke lockdown. Hoewel de jaarrekeningcijfers van d'r Pool nog niet bekend zijn, wordt het voorlopig tekort geschat op € 65.000.	-65.000		
4	Binnensportaccommodaties	Voor een bedrag van € 13.800 hebben de huurders van de binnensportaccomodaties huurkwijtschelding ontvangen tijdens de lockdown. Dit is gecompenseerd via de landelijke regeling 'Beleidsregel tegemoetkoming verhuurders sportaccommodaties COVID-19'. Per saldo is het effect € 0.		-	
5	Evenementen	De minder kosten op evenementen worden via de egalisatiereserve Evenementen doorgeschoven naar 2021. Effect per saldo € 0			
5	Theater	Het verlenen van een bijdrage om zo PLT te ondersteunen om de gevolgen van de Covid-19 maatregelen - met het oog op een gezonde culturele toekomst - zo goed mogelijk op te vangen. Op 7 juli 2020 besloot het college om een maximaal bedrag van € 184.000,00 in te zetten als cofinanciering voor de vitale infrastructuur, zoals aangegeven door het ministerie van OC&W.	-184.000		
5	Inhuur Wsw	De inhuurkosten Wsw zijn gedaald omdat het voor deze kwetsbare doelgroep tijdelijk niet mogelijk was te werken.	29.100		
5	Botanische tuin	Bijdrage exploitatietekort door gedeeltelijke lockdown.	-19.000		
6	Westhoes	Door alle beperkende maatregelen kampen de gemeenschapshuizen met minder inkomsten.	-43.000		
6	Sjtaaterhoes	Door alle beperkende maatregelen kampen de gemeenschapshuizen met minder inkomsten.	-17.000		
6	Overige gemeenschapshuizen	Door alle beperkende maatregelen kampen de gemeenschapshuizen met minder inkomsten.	-49.000		
6	Noodopvang kinderen	Voor ouders in cruciale beroepen bleef noodopvang mogelijk gedurende de lockdown.	-32.400		
6	Voedselbank	Extra uitgifte voedselbonnen.	-7.900		*
6	WOZL/WSP	Bijdrage wegvallen bedrijfsopbrengsten (raad november 2020)	-1.442.300		*
6	Kredietbank Limburg	Meerkosten KBL	p.m.		*
6	Omnibuzz	Lagere vervoerskosten door Omnibuzz. Lagere eigen bijdrage als gevolg van minder vervoersbewegingen.	224.000	-101.900	*
6	Dagbesteding / Minima	Voorzorgsmaatregelen waaronder mondkapjes/ handschoenen.	-99.700		*
6	Wmo eigen bijdrage	Geen eigen bijdrage over de maanden april en mei 2020 (besluit minister De Jonge).		-80.000	*
6	Boodschappenbus	Initiatief is gestart in 2019. De bedoeling was dat Impuls voor een andere bron van financiering ging zorgen in 2020/2021. Door de coronapandemie ondersteunen bedrijven/fondsen nauwelijks daar ze zelf geconfronteerd worden met een vermindering van hun financiële mogelijkheden.	-12.000		*
6	Jeugdzorgaanbieders	Meerkosten jeugdzorgaanbieders i.v.m. omzetgarantiestelling.	p.m.		*
7	Rd4	Rd4 heeft meerkosten gemaakt door Corona. Deze kosten worden door de deelnemers betaald. Bedrag nog niet bekend.	p.m.		
div	Oninbare debiteuren	Extra versterken voorziening i.v.m. verwachte oninbaarheid belasting- en overige debiteuren, in afstemming met accountant. Deels is sprake van een reguliere ontwikkeling. In het kader van de coronaboekhouding wordt een bedrag van € 100.000 ingeschat.	-100.000		
Totaal			**-1.917.200**	**-514.400**	

Totaal nadeel (saldo van meer/minder kosten en saldo van minder/meeropbrengsten) **-2.431.600,00**

* = sociaal domein

Bijlage 3

Pr.	Naam	Omschrijving	Pakket	2020	2020 Restant
	Algemeen compensaties versus coronaschade				
0	Compensatie parkeerbelasting	I.v.m. dalende inkomsten uit parkeerbelasting	1 (junibrief)	82.000	
0	Parkeerbelasting	Door de gedeeltelijke lockdown zijn de parkeerinkomsten lager. T.o.v. de begroting 2020 is sprake van een nadeel van € 328.000. Het effect van corona is lastig te bepalen o.a. door het tijdelijk niet kunnen gebruiken van diverse parkeerterreinen. In vergelijking met de realisatie 2019 is sprake van een minderopbrengst van € 74.700. Derhalve is ervoor gekozen het hele compensatiebedrag voor parkeren (€ 82.000) aan te merken als coronanadeel.		-82.000	
	RESTANT				-
0 / 3	Compensatie Precario (terras) + Markt	Compensatie van misgelopen inkomsten uit precariobelasting (terrassen) en markt- en evenementenleges	2 (septembercirculaire)	55.000	
0	Precariobelasting	BsGW heeft de uitvoeringskosten voor de verlaging precariorechten en reclamebelasting doorbelast. 60% wordt hiervan toegerekend aan precario.Tevens zijn hier de gemiste inkomsten van precario vermeld.		-86.100	
		NB: inzet 28.000 compensatie ivm precario/reclame 2020 reeds besloten door raad (jan2021)			
3	Markten	Door het wegvallen van markten en de toepassing van een corona-opstelling op marktdagen is er sprake van gederfde inkomsten.		-33.700	
	RESTANT				-64.800
0	Compensatie Verkiezingen 2021	Compensatie van extra kosten die gemaakt worden voor de organisatie van herindelingsverkiezingen 2020 en de Tweede Kamerverkiezingen 2021	2 (septembercirculaire)	89.000	
	Verkiezingen 2021	**Nog te besteden in 2021**		**-89.000**	
	RESTANT				-
1	Compensatie Toezicht- en handhavingstaken	Compensatie voor extra toezichts- en handhavingstaken	2 (septembercirculaire)	138.000	
1	OOV	Extra uitgaven OOV (verkeersregelaars, tekstkarren, beschermingsmiddelen).		-2.100	
		NB: extra inzet OOV heeft plaatsgevonden binnen bestaande budgetten			
	RESTANT				135.900
3	Compensatie toeristenbelasting	I.v.m. dalende inkomsten uit toeristenbelasting	1 (junibrief)	42.000	
3	Toeristenbelasting	Het aantal overnachtingen door toeristen is lager door Corona. (voorlopige inschatting, aangifte 4e kwartaal nog niet verwerkt).		-22.300	
3	GaiaZoo	De ontvangen retributie van Gaia is lager i.v.m. lagere bezoekersaantallen.		-16.600	
	RESTANT				3.100
4	Compensatie Voorschoolse voorziening Peuters	Compensatie i.v.m. de sluiting van de kinderopvang	1 (junibrief)	22.000	
4	Peuterspeelzalen	Over de periode van 16 maart tot en met 8 juni 2020 vond vergoeding van de ouderbijdragen plaats aan stichting KOP.		-8.500	
	RESTANT				13.500
5	Compensatie Lokale culturele voorzieningen	T.b.v. borging van de lokale en regionale culturele infrastructuur	1 (junibrief) / 2 (septemberc	315.000	
5	Theater	Het verlenen van een bijdrage om zo PLT te ondersteunen om de gevolgen van de Covid-19 maatregelen - met het oog op een gezonde culturele toekomst - zo goed mogelijk op te vangen. Op 7 juli 2020 besloot het college om een maximaal bedrag van € 184.000,00 in te zetten als cofinanciering voor de vitale infrastructuur, zoals aangegeven door het ministerie van OC&W.		-184.000	
	RESTANT				131.000
5/6	Compensatie Vrijwilligersorganisaties Jeugd	Compensatie voor het in stand houden van lokale vrijwilligersorganisaties jeugd, zoals scouting en speeltuinen	2 (septembercirculaire)	15.000	
	RESTANT				15.000
6	Compensatie Buurt- en dorphuizen	Compensatie van extra uitgaven voor buurt- en dorpshuizen	2 (septembercirculaire)	49.000	
6	Westhoes	Door alle beperkende maatregelen kampen de gemeenschapshuizen met minder inkomsten.		-43.000	
6	Sjtaaterhoes	Door alle beperkende maatregelen kampen de gemeenschapshuizen met minder inkomsten.		-17.000	
6	Overige gemeenschapshuizen	Door alle beperkende maatregelen kampen de gemeenschapshuizen met minder inkomsten.		-49.000	
	RESTANT				-60.000
6	Compensatie Noodopvang kinderen	Compensatie voor noodopvang van kinderen van ouders met een cruciaal beroep	2 (septembercirculaire)	51.000	
6	Noodopvang kinderen	Voor ouders in cruciale beroepen bleef noodopvang mogelijk gedurende de lockdown.		-32.400	
	RESTANT				18.600
	Totaal Restanten Algemeen				**192.300**
	Overige posten Algemeen (niet direct te koppelen aan compensaties)				
0	Hulpmiddelen	T.b.v. het thuiswerken hebben enkele medewerkers elektronische hulpmiddelen ontvangen (bv. laptops).		-7.100	
0	Reiskosten	Minder reiskosten door het Rijks advies thuiswerken en gebruik van MS Teams.		15.700	
0	Opleidingen	Als gevolg van de virusuitbraak hebben minder opleidingen plaatsgevonden dan oorspronkelijk gepland.		17.500	
0	Facilitaire maatregelen (incl. gebouwen, magazijn, commissiekamer en schoonmaakkosten)	T.b.v. veilig werken zijn facilitaire middelen aangeschaft (bv. plexiglas schermen, desinfectievloeistof, mondkapjes, etc.). I.v.m. het infectiegevaar zijn er tijdelijk extra schoonmaakactiviteiten.		-95.800	
0	Burgerplein	Bij het Klant contact centrum was tot augustus 2020 extra capaciteit noodzakelijk. Verder zijn diverse huwelijken geannuleerd.		-13.600	

Bijlage 3

Pr.	Naam	Omschrijving	Pakket	2020	2020 Restant
0	Communicatie	Extra inhuur communicatie.		-14.800	
0	Reclamebelasting	BsGW heeft de uitvoeringskosten voor de verlaging precariorechten en reclamebelasting doorbelast. 40% wordt hiervan toegerekend aan reclame.Tevens zijn hier de gemiste inkomsten van reclame vermeld.		-56.000	
0	BsGW	Het verleende uitstel van betaling voor ondernemers leidt volgens de BURAP derde kwartaal BsGW tot lagere opbrengsten van aanmaningen en dwangbevelen. Verder maakt BsGW als GR extra kosten in verband met Corona.		-54.000	
3	Kermissen	Door het schrappen van de kermissen vanwege corona is er sprake van gederfde inkomsten.		-34.100	
4	D'r Pool	D'r Pool heeft een tekort als gevolg van de gedeeltelijke lockdown. Hoewel de jaarrekeningcijfers van d'r Pool nog niet bekend zijn, wordt het voorlopig tekort geschat op € 65.000.		-65.000	
4	Leerlingenvervoer	De gemeente Kerkrade houdt vast aan het VNG advies om voorschotnota's á 80% te betalen met als doel om de continuïteit te garanderen. Aan de andere kant hebben de vervoerders extra kosten gemaakt om het vervoer corona proof te maken. Per saldo is ten opzichte van de begroting een voordeel van € 62.000		62.000	
5	Inhuur Wsw	De inhuurkosten Wsw zijn gedaald omdat het voor deze kwetsbare doelgroep tijdelijk niet mogelijk was te werken.		29.100	
5	Botanische tuin	Bijdrage exploitatietekort door gedeeltelijke lockdown.		-19.000	
7	Rd4	Rd4 heeft meerkosten gemaakt door Corona. Deze kosten worden door de deelnemers betaald. Bedrag nog niet bekend, maar verloopt via reserve afval (neutraal voor begroting)		p.m.	
div	Oninbare debiteuren	Extra versterken voorziening i.v.m. verwachte oninbaarheid belasting- en overige debiteuren, in afstemming met accountant. Deels is sprake van een reguliere ontwikkeling. In het kader van de coronaboekhouding wordt een bedrag van € 100.000 ingeschat.		-100.000	
	Subtotaal overige posten Algemeen				**-335.100**
	Totaal Algemeen (restant algemeen minus overige posten algemeen)				**-142.800**
	Sociaal domein				
6	Compensatie Inhaalzorg Jeugdwet	Omwille van de continuïteit van zorg voor cliënten	1 (junibrief)	127.000	
6	Jeugdzorgaanbieders	Meerkosten jeugdzorgaanbieders i.v.m. omzetgarantiestelling.		p.m.	
	RESTANT				127.000
6	Compensatie Inhaalzorg WMO 2015	Omwille van de continuïteit van zorg voor cliënten	1 (junibrief)	52.000	
6	Omnibuzz	Lagere vervoerskosten door Omnibuzz. Lagere eigen bijdrage als gevolg van minder vervoersbewegingen.		122.100	
6	Dagbesteding	Voorzorgsmaatregelen waaronder mondkapjes/ handschoenen.		-76.000	
	RESTANT				98.100
6	Compensatie Participatie Wsw	I.v.m. wegvallen bedrijfsinkomsten Wsw-bedrijven	1 (junibrief) / 2 (septemberc	1.466.000	
6	WOZL/WSP	Bijdrage wegvallen bedrijfsopbrengsten.		-1.442.300	
		NB: inzet compensatie reeds besloten door raad (november 2021 zienswijze wozl/wsp)			
	RESTANT				23.700
6	Compensatie Eigen bijdrage Wmo	Compensatie voor het tijdelijk niet innen van eigen bijdragen voor WMO (abonnementstarief)	2 (septembercirculaire)	92.000	
6	Wmo eigen bijdrage	Geen eigen bijdrage over de maanden april en mei 2020 (besluit minister De Jonge).		-80.000	
	RESTANT				12.000
6	Compensatie Continuïteit van zorg (COVID 19)	Omwille van de continuïteit van zorg voor cliënten	3 (decembercirculaire)	88.500	
	RESTANT				88.500
6	Compensatie quarantainekosten	Verleende ondersteuning voor burgers in quarantaine	3 (decembercirculaire)	11.400	
	RESTANT				11.400
6	Compensatie Aanvullende pakket re-integratiekosten	I.v.m. extra instroom bijstand door COVID 19 (regulier)	3 (decembercirculaire)	201.500	
	RESTANT				201.500
6	Compensatie Gemeentelijk schuldenbeleid	Gelet op de voorziene toename van armoede- en schuldenproblematiek	3 (decembercirculaire)	55.700	
6	Kredietbank Limburg	Meerkosten KBL		p.m.	
	RESTANT				55.700
6	Compensatie Bijzondere bijstand	Gelet op de voorziene toename van armoede- en schuldenproblematiek	3 (decembercirculaire)	19.200	
6	Boodschappenbus	Initiatief is gestart in 2019. De bedoeling was dat Impuls voor een andere bron van financiering ging zorgen in 2020/2021. Door de coronapandemie ondersteunen bedrijven/fondsen nauwelijks daar ze zelf geconfronteerd worden met een vermindering van hun financiële mogelijkheden.		-12.000	
6	Voedselbank	Extra uitgifte voedselbonnen.		-7.900	
6	Minima	Voorzorgsmaatregelen waaronder mondkapjes/ handschoenen.		-23.700	
	RESTANT				-24.400
	Totaal Restant Sociaal Domein				**593.500**

Uitleg term KASSA n.a.v. vraag tijdens behandeling Ontwerpbesluit Corona boekhouding

KASSA = Kerkrade, Armoede en Schulden Samen Aanpakken!

Bal/Prod	Kostensoort	Naam	begroot 2020	besteed 2020	Ruimte Huidig Jr	Toelichting
9530213	4380	**Evenementen**	6.300,00	6.298,32	1,68	Ondersteunen lokale(burger) initiatieven, Beleef Kerkrade puzzel, Memoryspel, Online Bingo avond, oproep donaties ondernemers, , oudjaars giftcards, lives streams 't Dörp
9530223	4380	**Winter evenement**	10.100,00	10.134,90	-34,90	Rond de Kerst zijn alle evenementen afgelast. Toch is gekozen voor het scheppen van sfeer niet gericht op het aantrekken van grote groepen bezoekers.
9530232	4420	**Guido Dieteren**	66.600,00	66.666,00	-66,00	De contractuele uitbetalingen voor het concert in 2020. Deze uitbetalingen vonden nog voor de Corona crisis plaats. Het concert is op grond van corona uitgesteld. Vindt op een later moment plaats als de coronamaatregelen dat weer toelaten.
9530263	4438	**Veteranendag**	2.500,00	2.500,00	0,00	De jaarlijkse veteranendag is doorgegaan op GOC-locatie Berebos
9530273	4380	**Intocht Sint**	6.500,00	6.450,00	50,00	Film gemaakt in samenwerking met Toneelvereniging Excelsior in het gemeentehuis met de Schacht Nulland als de residentie. De productie en livestream gemaakt door een lokale video-ondernemer Visible Producties en de aankleding van de schacht eveneens (Event Design).
9530292	4438	**Abdijcross**	15.000,00	15.000,00	0,00	Evenement heeft plaats gevonden.
9530303	4438	**Carnaval in Kirchroa**	27.600,00	27.620,00	-20,00	Evenement heeft plaats gevonden.
9530313	4438	**Colonia i Kirchroa**	1.600,00	1.600,00	0,00	*
9530333	4438	**Blow!**	3.700,00	3.700,00	0,00	*
9530353	4438	**White Thursday**	4.000,00	4.000,00	0,00	*
9530393	4438	**Koningsdag**	1.000,00	1.000,00	0,00	*
9530403	4438	**Stadsparkfestival**	2.000,00	2.000,00	0,00	*
9530413	4438	**11-11 Kirchroa**	1.000,00	1.000,00	0,00	*
9530473	4438	**Koele party**	7.500,00	7.500,00	0,00	Evenement heeft plaats gevonden.
9530493	4438	**Madammecour on Tour**	15.000,00	15.000,00	0,00	Dit evenement zal i.v.m Corona plaatsvinden in oktober 2021.
9530513	4380	**RTL 25 december 2020**	10.000,00	10.000,00	0,00	Kerkrade kwam in beeld bij de kerstspecial van All You Need is Love. Extra pr via social media zette Kerkrade op de kaart, van Visit Zuid Limburg is een bijdrage in de kosten toegezegd van€ 3.000 welke in de rekening 2021 zal worden verantwoord.
			180.400,00	**180.469,22**	**-69,22**	

Afgelaste events *

De events in de periode maart 2020 tot zomer die zijn afgelast ivm corona zijn met 20% van de beoogde subsidie uitbetaald, met als doel: het ondersteunen van de eventorganisatoren in vergoeding van een deel van kosten vanwege de coronamaatregelen, het steunen en waarderen van de organisatoren en het behouden van de events voor Kerkrade als deze weer georganiseerd mogen worden.

In 2020 heeft er een bijstelling plaatsgevonden van€ 31.000 van niet doorgegane of niet volledig benutte middelen van evenementen naar het budget van Parkstad Limburg Theater
Het gaat hierbij om de volgende evenementen (Veteranendag, City of Love, Blow, Colonia i Kirchroa en Koningsdag)

Doorgeschoven via egalisatiereserve evenementen naar 2021

			begroot 2021	besteed 2021		
9530232	4420	Guido Dieteren	33.400,00	0,00	33.400,00	
9530342	4438	Open up beleef Kerkrade	29.000,00	0,00	29.000,00	Budget Eurodeomloop en Tieëkezing van 2020 doorgeschoven naar 2021 t.b.v. Open Up Beleef Kerkrade
			62.400,00	**0,00**	**62.400,00**	

21Rb014 / 21Tl016 Wijzigingen t.o.v. versie commissie AZM

In de commissie AZM van 8 maart j.l. zijn 2 tekstaanpassingen toegezegd. De eerste betreft het geactualiseerde bedrag TOZO (was € 503.700 , is thans afgerond € 556.450). De tweede betreft een aanpassing bij de argumenten.

Onderstaand zijn de wijzigingen in beeld gebracht. Deze hebben effect op het ontwerpbesluit en op de nota van toelichting.

Ontwerpbesluit en nota van toelichting – beslispunt 3e

Het gerealiseerde vergoedingsbedrag voor de uitvoeringskosten TOZO 2020 (vooralsnog € ~~503.700~~ 556.450) te reserveren in relatie tot de KASSA-middelen/armoedebeleid conform de informatieverstrekking in de commissie B&S d.d. 12 januari 2021 / commissie AZM d.d. 8 maart 2021

Nota van toelichting – onderdeel Argumenten

- In verband met haar kaderstellende en controlerende rol wordt de raad meer inzicht gegeven ~~De raad verkrijgt conform toezegging als aanvulling op de raadsinfobrieven meer inzicht~~ in de financiële effecten van Corona.

……

Nota van toelichting – onderdeel Financiën

<u>Rijkscompensaties</u>

….

Er is een uitzondering. In de vergoeding TOZO is inbegrepen een vast bedrag per aanvraag voor de uitvoeringskosten. Dit betreft (vooralsnog) een bedrag van € ~~503.700~~ 556.450. In verband met de bereikte inverdieneffecten door de regeling zelf uit te voeren wordt voorgesteld dit “reeds verdiende” bedrag nog in de rekening 2020 te reserveren in relatie tot de KASSA-middelen/armoedebeleid. Dit conform de informatieverstrekking in de commissie B&S d.d. 12 januari 2021 / commissie AZM d.d. 8 maart 2021

…..

Raadscommissie Algemene Zaken en Middelen 8 maart 2021

Ingekomen stukken

1. Informatiebrief d.d. 25 januari 2021 van burgemeester Dassen-Housen inzake signalen van mogelijke onrust in Kerkrade n.a.v. oproep tot rellen.

   De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

2. Informatiebrief d.d. 25 januari 2021 van burgemeester Dassen-Housen (21u0004259) inzake update m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan – nr. 2 van 2021.

   De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

3. Ledenbrief d.d. 22 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (20i0003194) inzake coronacrisis. (nr. 23)

   De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

4. Informatiebrief d.d. 25 januari 2021 van wethouder Bejas (21u0004267) inzake periodieke terugkoppeling Roda JC (actielijst commissie AZM)

   De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

5. Informatiebrief d.d. 26 januari 2021 van wethouder Bejas (21u0004301) inzake Algemene uitkering – decembercirculaire 2020.

   De commissie wordt verzocht de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

6. Informatiebrief d.d. 26 januari 2021 van burgemeester Dassen-Housen inzake avondklokrellen – terugblik.

   De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

7. Ledenbrief d.d. 26 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0003363) inzake coronacrisis. Nr. 24.

   De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

8. Ledenbrief d.d. 29 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0003645) inzake bekendmaking ontbreken tegenkandidaten voor VNG-bestuur en –commissies.

   De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

9. Ledenbrief d.d. 29 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0003664) inzake Omnichannelstrategie en wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

10. Informatiebrief d.d. 2 februari 2021 van burgemeester Dassen-Housen (21u0006363) inzake update m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 3 van 2021.

    De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

11. Ledenbrief d.d. 3 februari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0004896) inzake start consultatie herijking gemeentefonds.

    De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

12. Ledenbrief d.d. 3 februari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0004900) inzake afleggen ondersteuningsverklaringen verkiezingen.

    De commissie wordt voorgesteld de ledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

13. Informatiebrief d.d. 9 februari 2021 van burgemeester Dassen-Housen (21u0006457) inzake update m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 4 van 2021.

    De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

14. Informatiebrief d.d. 17 februari 2021 van burgemeester Dassen-Housen (21u0009573) inzake update m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan – nr. 5 van 2021.

    De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

15. Schrijven d.d. 16 februari 2021 van BsGW (21i0005696) inzake animatie 'WOZ en proceskosten'.

    De commissie wordt voorgesteld het schrijven voor kennisgeving aan te nemen.

16. Informatiebrief d.d. 22 februari 2021 van wethouder Schneider inzake voortgang en tussentijdse Verantwoording Euregionalisering Kerkrade.

    De commissie wordt voorgesteld de informatiebrief voor kennisgeving aan te nemen.

17. Nieuwsledenbrief nr. 25 d.d. 17 februari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0005750) inzake coronacrisis.

    De commissie wordt voorgesteld de nieuwsledenbrief voor kennisgeving aan te nemen.

18. 8e Raadsinformatiebrief Corona d.d. 19 februari 2021 van het college (21u0009657).

    De commissie wordt voorgesteld de raadsinformatiebrief voor kennisgeving aan te nemen en door te leiden naar de ingekomen stukken van de raad van 24 maart 2021.

Gemeente Kerkrade

Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
L.Vestjens
Telefoonnummer

Telefax

Zaaknummer

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
			25 januari 2021

Onderwerp
Signalen van mogelijke onrust in Kerkrade n.a.v. oproep tot rellen.

Geachte leden van de raad,

Net als velen van u, heb ik met schrik en afkeer de mediabeelden van rellende inwoners op diverse plekken in het land gezien. Ook in onze provincie was het gisteravond op meerdere plekken onrustig en hebben de rellende inwoners een spoor van vernielingen achtergelaten. Ik vind dit echt onbegrijpelijk en vooral onacceptabel!

Alert op signalen van mogelijke onrust in onze stad
U zult begrijpen dat wij als gemeente – zeker na de calamiteiten van gisteravond – alert zijn op signalen van mogelijke onrust in onze stad. Ik sta hiervoor de hele dag al in nauw contact met de politie.

Op dit moment kan ik u vertellen dat de politie alle informatiestromen waarin signalen van oproer en onrust naar voren komen, in kaart brengt. Hierbij moet u denken aan oproepen op social media om ook in Kerkrade en omgeving te gaan rellen. Dit betekent dat er een grote eenheid van politiemensen paraat staat om in onze regio op te schalen indien nodig.

Zorgen van ondernemers
In de loop van de dag hebben we diverse verontrustende telefoontjes van ondernemers gehad. Ondernemers maken zich zorgen om hun bedrijf(slocatie) en vragen zich onder andere af of het wenselijk is vanavond aanwezig te zijn in hun bedrijf. Middels een mail via onze centrummanager, Eric Schreuder, heb ik de ondernemers dit ten strengste afgeraden. Persoonlijke veiligheid en het persoonlijk welzijn van onze inwoners en ondernemers staat immers voorop. Wel heb ik de ondernemers geadviseerd om eventueel terrasmeubilair en/of andere losstaande onderdelen in de nabijheid van hun winkel naar binnen te halen.

Noodverordening in voorbereiding
U zult begrijpen dat we niet weten óf en wanneer er sprake zal zijn van rellende burgers en ook niet hoe deze inwoners zich dan zullen gedragen. Maar we doen er samen met de politie alles aan om dit te voorkomen. Er is een noodverordening in voorbereiding die – wanneer nodig – direct geactiveerd zal worden. Deze noodverordening zal dan tijdens de eerstvolgende raadsvergadering door u moeten worden bekrachtigd.

Ik ga er vanuit u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

De burgemeester van Kerkrade,



dr. T.P. Dassen-Housen

Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
E-mail *gemeentehuis@kerkrade.nl*
IBAN *NL49 BNGH 0285 0044 84*
BIC *BNGHNL2G*

Gemeente Kerkrade

Sector Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
K. Heijens
Telefoonnummer

Telefax

Zaaknummer

t.a.v. de leden van de raad, de commissie AZM en het college van B&W

Ingekomen brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
		21u0004259	25 januari 2021

VERZONDEN 25 JAN. 2021

Onderwerp
Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan – nr. 2 van 2021

Bijlage(n)

Geachte leden van de raad, leden van de commissie AZM en leden van het college,

Door middel van deze informerende brief houd ik u periodiek op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot het coronavirus en de bestrijding daarvan. Op 20 januari 2021 scherpte het kabinet de maatregelen verder aan vanwege zorgen om nieuwe virusvarianten. Meest in het oog springend hierbij is het Kamerbesluit om per zaterdag 23 januari 2021 tot en met de ochtend van 10 februari 2021 een avondklok in te stellen tussen 21.00 uur en 4.30 uur. .

Actualiteit burgemeestersoverleg

Zoals u weet neem ik deel aan het burgemeestersoverleg[1]. Op 15 januari hebben we het verantwoordingsverslag van de voorzitter veiligheidsregio Zuid-Limburg besproken. U vindt dit verslag via: https://publicaties.vrzl.nl/verantwoording2020. Vragen na ontvangst van dit verslag kunnen tot en met 5 februari 2021 worden gericht aan gemeenten@vrzl.nl onder vermelding van 'verantwoording'. Een schriftelijke reactie op uw vragen kunt u dan uiterlijk 26 februari 2021 verwachten.

[1] Het burgemeestersoverleg tijdens deze covid-19 crisis is een afstemmingsoverleg, dat is gebruikt om de burgemeesters zowel vooraf als achteraf te betrekken bij het beleid. Soms zijn besluiten achteraf toegelicht, met name bij landelijke maatregelen die een-op-een zijn omgezet. Soms geven de burgemeesters juist vooraf input mee aan de voorzitter richting het Veiligheidsberaad of richting het RBT. Daarnaast is het burgemeestersoverleg gebruikt om extra kennis te ontvangen, bijvoorbeeld specifiek over infectieziektebestrijding. Tenslotte is het burgemeestersoverleg gebruikt om zaken af te stemmen voor wat betreft de impact op de gemeentelijke organisatie.

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135
www.fsc.org

Parkstad Limburg
Gemeente Kerkrade maakt deel uit van Parkstad Limburg

Vragen kunnen tevens worden gesteld tijdens het webinar 'Verantwoording voorzitter Veiligheidsregio Zuid-Limburg' dat op 25 januari om 17.00 uur live te volgen is via: https://youtu.be/7Me72jBRIEc. Via dezelfde link is het webinar terug te kijken.

Carnaval

Al in oktober 2020 hebben we, in samenspraak met de Gouverneur en na overleg met alle Limburgse burgemeesters, gezamenlijk het standpunt ingenomen dat vergunningplichtige carnavals-evenementen niet op de traditionele wijze door kunnen gaan. Ook landelijk is aangegeven dat dit jaar geen sprake kan zijn van georganiseerde vergunningplichtige evenementen tijdens het carnavalsweekend (12 t/m 17 februari 2021). Nu het carnavalsweekend nadert en de huidige maatregelen tot en met 9 februari 2021 gelden, blijven er zorgen over de resterende risico's en mogelijke ongewenste gebeurtenissen tijdens dit weekend. In het burgemeestersoverleg van 22 januari hebben we als burgemeesters van Zuid-Limburg het naderende carnavalsweekend besproken en de daarmee samenhangende risico's in de huidige context ingeschat. Afgesproken is om zo veel als mogelijk uniforme (in ieder geval voor de provincie Limburg) preventieve en mitigerende maatregelen voor de realistische en "worst case" scenario's voor te bereiden.

Monitoring kindernoodopvang Zuid-Limburg

Over de hele linie wordt er momenteel massaal gebruik gemaakt van de noodopvang, waarbij in de gehele regio een vermeerdering van de vraag is ten aanzien van de eerste *lockdown*. Scholen geven aan dat de druk enorm is. Het afstandsonderwijs combineren met de drukke noodopvang, met minder personeel door ziekte of quarantaine is een complexe uitdaging. In de gemeenten afzonderlijk wordt er geanticipeerd op de knelpunten die ontstaan, zoals: noodopvang die vol is, opvang van AMC kinderen of kinderen met een taalachterstand, gebrek aan digitale middelen en de verschillen in de invulling van het afstandsonderwijs. Door de ambtelijke adviesgroep wordt deze situatie blijvend gemonitord. Waar relevant, wordt er ook via de landelijke kanalen aandacht gevraagd voor bestaande knelpunten.

Evenementen

Er bereiken de Zuid-Limburgse gemeenten verschillende vragen over het, op termijn, weer toestaan van evenementen. Geconstateerd wordt dat het perspectief hiervoor momenteel ontbreekt en de vraag is opgekomen of de veiligheidsregio's, samen met het netwerk evenementen coördinatoren, een rol kunnen spelen in het creëren van dit perspectief. Antwoord op deze vraag is dat het Rijk in principe aan zet is. Dit zorgt voor diverse dilemma's op dit moment. In de branche, maar ook bij ons als overheden zelf (vergunningstrajecten starten, capaciteiten plannen etc.).

In Kerkrade zoeken we in het kader van "Kerkrade in Verbinding" met evenementenorganisatoren naar een mogelijkheid een evenement voor te bereiden. Natuurlijk is er nog geen concreet perspectief qua datum, maar we willen de voorbereidingen starten om dat perspectief uiteindelijk wel te kunnen bieden. Een persbericht hierover is verleden week opgesteld.

Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
ING Bank *Kerkrade 67.31.10.672*
Postbank *1031755*
BNG *28.50.04.484*

Gemeente Kerkrade

Vanuit onze regio speelt bovendien dat eventuele maatregelen en ontwikkelingen steeds in samenhang met maatregelen in Duitsland en België moeten worden beschouwd. Ik houd u op de hoogte van relevante ontwikkelingen.

Vertrouwende erop u voor dit moment afdoende geïnformeerd te hebben.

De burgemeester van Kerkrade,

dr. T.P. Dassen-Housen

Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
ING Bank *Kerkrade 67.31.10.672*
Postbank *1031755*
BNG *28.50.04.484*

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135
www.fsc.org

Parkstad Limburg
Gemeente Kerkrade maakt deel uit van Parkstad Limburg

alleen samen krijgen we corona onder controle

VNG ledennieuwsbrief Coronacrisis

Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad

Datum
22 januari 2021
Kenmerk
COS/U202100051
Lbr. 21/003
Telefoon
0703738393
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Nieuwsledenbrief coronacrisis nr. 23

Samenvatting

Hierbij ontvangt u opnieuw een overzicht van de actuele ontwikkelingen rond corona. Wij gaan in op de instelling van een avondklok en andere aanscherpingen van de lockdown, de mogelijkheid tot aanvragen van budget voor crisisbanen, de grotere behoefte aan noodopvang voor kinderen, de vaccinatiestrategie, veel gestelde vragen aan de Helpdesk covid19 en de VNG Dialoog in coronatijd ‘Perspectief voor jongeren: leren door doen’.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

alleen samen krijgen we corona onder controle

VNG ledennieuwsbrief Coronacrisis

Aan de leden

Datum
22 januari 2021
Kenmerk
COS/U202100051
Lbr. 21/003
Telefoonnummer
0703738393
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Nieuwsledenbrief coronacrisis nr. 23

Geacht college en gemeenteraad,

Hierbij ontvangt u opnieuw een overzicht van de actuele ontwikkelingen rond corona. Wij gaan in op de instelling van een avondklok en andere aanscherpingen van de lockdown, de mogelijkheid tot aanvragen van budget voor crisisbanen, de grotere behoefte aan noodopvang voor kinderen, de vaccinatiestrategie, veel gestelde vragen aan de Helpdesk covid19 en de VNG Dialoog in coronatijd 'Perspectief voor jongeren: leren door doen'.

Instelling van een avondklok en andere aanscherpingen van de lockdown

Instelling avondklok
De Tweede Kamer heeft ingestemd met de invoering van een avondklok voor de periode van zaterdag 23 januari 21.00 uur tot en met woensdag 10 februari 4.30 uur. Het is verboden om tussen 21.00 uur 's avonds tot 04.30 uur 's om zonder geldige reden op straat te zijn. Het kabinet geeft een beperkt aantal gronden om tijdens de avondklok buiten te zijn.

Formulieren voor vrijstelling van avondklok
Op het moment dat de avondklok van toepassing is moet buitenshuis in veel gevallen een formulier met een verklaring worden overlegd. Dat overleggen mag ook digitaal. De Rijksoverheid stelt daarvoor voorbeeldformulieren beschikbaar op www.rijksoverheid.nl/avondklok. Het is niet de bedoeling dat burgers zelf formulieren maken. Gemeenten wordt gevraagd om in gemeentehuizen en andere (nog geopende) openbare gebouwen geprinte formulieren beschikbaar te stellen.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Er zijn drie mogelijkheden:

- *Geen verklaring nodig*: Bij een calamiteit, terugkeer uit het buitenland en het uitlaten van een hond is geen verklaring nodig. Bij een terugkeer naar Nederland volstaat bijvoorbeeld een vervoersbewijs en moet betrokkene uitleggen waarom tijdens de avondklok wordt gereisd.
- *Werkgeversverklaring en eigen verklaring nodig*: Als het noodzakelijk is vanwege het werk om tijdens de avondklok naar buiten te gaan dan moet betrokkene een eigen verklaring en een werkgeversverklaring bij zich hebben. De werkgeversverklaring moet de werkgever aan betrokkene verstrekken. Politie, brandweer, ambulancepersoneel en internationaal goederenvervoer zijn van deze verplichting uitgezonderd.
- *Alleen een eigen verklaring nodig:* Als het noodzakelijk is om tijdens de avondklok naar buiten te gaan moet betrokkene het formulier 'Eigen verklaring avondklok' bij zich hebben.

Fysieke gemeenteraadsvergaderingen mogen gewoon doorgaan. Politieke ambtsdragers moeten zelf een werkgeversverklaring invullen en ondertekenen.

Voor meer informatie over de avondklok:

- over de toepassing, ontheffing en andere FAQ's over deze ministeriële regeling: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/avondklok
- van programma Democratie in Actie over besluitvorming in gemeente, provincie en waterschap: https://lokale-democratie.nl/news/view/57981823/gevolgen-avondklok-voor-besluitvorming-gemeente-provincie-of-waterschap

Verplichte quarantaine

Daarnaast heeft het kabinet besloten dat alle reizigers uit hoog risicogebieden (dat geldt ook voor reizigers vanuit Caribisch Nederland) die naar Nederland reizen, bij aankomst in Nederland 10 dagen in quarantaine moeten. Na 5 dagen kan de betrokkene zich laten testen. Als de uitkomst van deze PCR-test negatief is, dan eindigt de quarantaine. Het kabinet werkt nog aan een manier om quarantaine verplicht te stellen voor mensen (in Nederland) die positief zijn getest op corona of in direct contact zijn geweest met iemand die positief is getest op corona. Daarvoor worden onder andere voorbereidingen getroffen om reizigers die naar Nederland reizen te registreren en om mensen die in quarantaine moeten na te bellen. De VNG zal dit proces nauwlettend volgen.

Voor meer informatie over aangescherpte regels:

- Een overzicht van deze en andere aangescherpte regels: https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2021/01/20/lockdown-verder-aangescherpt-vanwege-zorgen-om-nieuwe-virusvarianten.
- Vragen en antwoorden, de te gebruiken voorbeeldformulieren, met betrekking tot de avondklok: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/avondklok
- Vragen over de uitvoering van de avondklok met betrekking tot de eigen gemeentelijke organisatie kunt u stellen op het werkgeversforum van de VNG
- Juridische vragen over de uitvoering van Tijdelijke wet maatregelen kunt u stellen aan de helpdesk van Rijk en VNG via covid19@vng.nl
- Overige gemeentelijke coronavragen kunt u stellen via het contactformulier op vng.nl.

Mogelijkheid aanvragen budget voor crisisbanen

In december informeerden we u over de regeling van het ministerie van J&V, die gemeenten de mogelijkheid biedt om extra ondersteuning in te zetten voor handhavende taken. De ministeriële regeling is bedoeld om ondersteuning van handhavers te financieren, bijvoorbeeld voor het inzetten van coronacoaches, gastheren en -vrouwen of voor administratieve ondersteuning. Hierover stuurden wij u een ledenbrief (https://vng.nl/brieven/ondersteuning-voor-toezichts-en-handhavingstaken-bij-gemeenten-tijdelijke-banen). Elke gemeente kan een bedrag van € 28.421,- aanvragen, plus € 2,87 per inwoner. Er wordt via de regeling tot maximaal 120% van het wettelijk minimumloon plus de werkgeverslasten vergoed, voor de periode van 15 december 2020 t/m 30 juni 2021. Wij brengen deze mogelijkheid graag nogmaals onder uw aandacht. Voor eventuele vragen kunt u terecht bij coronabanen@minjenv.nl of via het klantcontactcentrum van de VNG via info@vng.nl.

Grotere behoefte aan noodopvang kinderen

Oproep aan gemeenten: aandacht voor en zicht op alle kinderen

Scholen en kinderopvangorganisaties wordt gevraagd zich maximaal te blijven inspannen om noodopvang te realiseren. De VNG roept gemeenten ervoor te zorgen dat er aandacht is voor én zicht is op alle kinderen en daarbij regelmatig contact is tussen de school, kinderopvangorganisatie en alle kinderen en hun ouders. Als een school of kinderopvangorganisatie vermoedt dat er sprake is van een acuut of structureel zorgelijke situatie kan de school of kinderopvangorganisatie overleggen met de gemeente, de jeugdgezondheidszorg, jeugdhulpaanbieders, Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming en/of Gecertificeerde Instellingen. Voor het plaatsen van kinderen op de noodopvang is vanwege de beperkte capaciteit een zorgvuldige afweging nodig. Soms is die afweging door de organisaties zelf moeilijk te maken, bijvoorbeeld vanwege het belang van een goede relatie met de ouders. De VNG adviseert gemeenten in die gevallen desgewenst een intermediërende rol te spelen. Het juiste gesprek op lokaal niveau kan immers leiden tot de beste oplossing voor het kind.

Budget beschikbaar voor extra hulp binnen de school

De VNG voelt zich er namens gemeenten verantwoordelijk voor dat de noodopvang voor alle kinderen zo goed mogelijk wordt georganiseerd. Maar wij zijn ons ervan bewust dat dit soms een bijna onmogelijke taak is door een tekort aan personeel bij scholen en kinderopvangorganisaties. Het Rijk heeft € 210 miljoen beschikbaar gesteld voor de inzet van extra hulp binnen de school. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om inzet van leraren, onderwijsassistenten en de inzet van ondersteunend personeel voor noodopvang of ter ontzorging van leraren. Scholen kunnen bij het ministerie van OCW nog een aanvraag indienen tot en met 24 januari a.s. Ook kunnen uitgaven die al zijn gedaan in de aanvraag worden meegenomen. Uiterlijk 31 maart a.s. keert het ministerie van OCW deze middelen aan scholen uit.

Voor hulp en advies op het gebied van onderwijs in tijden van corona blijft de website lesopafstand.nl het startpunt, hier zetten de raden, Kennisnet en andere sociale partners in het onderwijs de actualiteiten neer.

Voor meer informatie:

- de subsidieregeling inhaal- en ondersteuningsprogramma
- Kamerbrief 13 januari jl. (pagina 18/19) https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/01/13/kamerbrief-inzake-stand-van-zaken-covid-19

Vaccinatiestrategie

Tijdschema en planning
Naar aanleiding van de persconferentie en de brief die minister De Jonge naar de Kamer heeft gestuurd, is er ook een nieuwe versie van het beoogde tijdschema en de planning van de vaccinatiestrategie beschikbaar. In deze schema's worden doelgroepen, planning van vaccinaties en de vaccins schematisch weergegeven.

Communicatietoolkit
In de toolkit staan kant-en-klare communicatiemiddelen om iedereen zo goed mogelijk te informeren over het vaccineren. De toolkit bevat bijvoorbeeld expertvideo's, banners en social posts met informatie over de werking en de veiligheid van het vaccin. Je kunt de communicatiemiddelen gebruiken voor je de communicatie van je eigen organisatie.
De toolkit wordt continu bijgewerkt met nieuwe materialen.

Veel gestelde vragen
Bij de VNG komen nog dagelijks vragen binnen van gemeenten over de uitvoering van de coronamaatregelen. De meest gestelde en/ of meest urgente vragen kunt ook terugvinden op onze website vng.nl/corona:

- FAQ over de Tijdelijke wet maatregelen covid-19
- FAQ over de maatregelen tijdens de huidige lock-down

Daarnaast worden op de website van de Rijksoverheid ook veel vragen al voorzien van een antwoord. Heeft u vraag over de Tijdelijk wet maatregelen covid 19, dan kunt u deze mailen naar covid19@vng.nl

VNG Dialoog in coronatijd - Perspectief voor jongeren: leren door doen
Dit webinar op 26 januari a.s. is een opmaat voor de boostweek van de dialoog met jongeren van 1 t/m 5 februari. Deelnemers gaan onder leiding van prinses Laurentien van Oranje in gesprek met jongeren. Ook wordt tijdens het webinar een nieuwe handreiking over jongerenparticipatie gepresenteerd. Voor meer informatie en aanmelden kunt u terecht op vng.nl.

Wij wensen u veel succes bij de uitvoering van de aangescherpte maatregelen en zullen u in de komende periode op de hoogte blijven houden van actuele ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten



L.K. Geluk
Algemeen directeur

Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
M. de Waal
Telefoonnummer
14 045
Telefax
045-5676395
Zaaknummer

Aan de leden van de gemeenteraad en burgercommissieleden

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
		21u0004267	25-1-2021

Onderwerp

Periodieke terugkoppeling Roda JC (actielijst commissie AZM)

Geachte leden van de gemeenteraad, geachte burgercommissieleden,

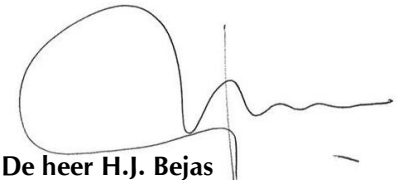
In het kader van de periodieke terugkoppeling doe ik u toekomen informatie over de volgende onderwerpen:

Betalingsverplichtingen t/m 2020
De raad heeft in december 2018 op verzoek van Roda JC o.a. een besluit genomen over de huurbetaling in de periode 2018-2020. Daarnaast waren er conform besluit nog betalingsverplichtingen inzake afrekening exploitatie PLS, OZB oude jaren, etc. Met de in december 2020 ontvangen betaling vanuit de KNVB heeft Roda JC aan alle betalingsverplichtingen t/m 2020 inclusief rente voldaan.

Cessie 2021 e.v.
Mede op basis van het raadsbesluit van juli 2020 (huur PLS) en oktober 2020 (renovatie sportaccommodaties) is een geactualiseerde akte van cessie gerealiseerd waarin de nieuwe bedragen zijn verwerkt. Hierbij is rekening gehouden met de huur PLS, huur Kaalheide, btw, rente en betalingsregeling OZB-oude jaren. Het door Roda JC op jaarbasis in totaliteit te betalen bedrag is vervolgens voor elk van de jaren 2021-2023 bepaald op € 436.320.

Deze geactualiseerde cessie is door alle partijen getekend en de KNVB heeft inmiddels bevestigd dat de stukken in goede orde zijn ontvangen. Dat betekent dat wij in de reguliere cyclus van de uitbetaling mediagelden door KNVB (maart, mei, oktober, december) de komende periode de gelden tegemoet kunnen zien.

Ik vertrouw u hiermee voor dit moment geïnformeerd te hebben.



De heer H.J. Bejas
Wethouder Financiën, Informatisering en automatisering, Publiekszaken en dienstverlening,
Wijkwethouder Oost

Gemeente Kerkrade

Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
S. Beelen
Telefoonnummer
14 045
Telefax
045-5676395
Zaaknummer
n.v.t.

Aan de leden van de gemeenteraad en burgercommissieleden

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
n.v.t.	n.v.t.	21u0004301	26 januari 2021

Onderwerp
Algemene uitkering - decembercirculaire 2020

Bijlage(n)
0

Geachte leden van de gemeenteraad, geachte burgercommissieleden,

De decembercirculaire 2020 is recent verschenen. Deze is inmiddels doorgerekend en de betreffende nota is in het college behandeld. Graag wil ik u over de financiële resultaten informeren.

De decembercirculaire heeft doorgaans een beperkte strekking waar het gaat om nieuw beleid. Het gaat primair om onderwerpen die vóór het einde van het jaar geregeld dienen te zijn, met het oog op de jaarafsluiting door het Rijk en de gemeenten. De financiële vertaling van de decembercirculaire 2020 voor de gemeente Kerkrade betreft de Algemene Dienst, het Sociaal Domein en de Corona-compensaties.

De circulaire leidt tot de volgende mutaties voor de ***Algemene dienst (exclusief coronacompensaties):***

bedragen afgerond * € 1.000	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Decembercirculaire	13	45	8	129	142
Afwikkeling “oude jaren”	167				
Totaal AD	***180***	***45***	***8***	***129***	***142***

De mutaties voor de Algemene dienst zijn van invloed op het begrotingssaldo. Er is sprake van positieve mutaties.

De circulaire leidt tot de volgende mutaties voor het ***Sociaal domein (exclusief coronacompensaties)***

bedragen afgerond * € 1.000	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Jeugd	92	85	86	80	82
Wmo	-60	-1	-1	-1	-1
Participatie	4				
Totaal SD	***36***	***84***	***85***	***79***	***81***

De mutaties van het sociaal domein worden neutraal verwerkt. Dat wilt zeggen ten gunste/laste van de budgetten sociaal domein.

Er zijn géén nieuwe decentralisatie-uitkeringen of mutaties in bestaande decentralisatie-uitkeringen.

Gemeente Kerkrade

Corona compensaties

Het Rijk heeft in de junibrief pakket 1 gepresenteerd (20n00340) en in de septembercirculaire pakket 2 (20n00432). In de decembercirculaire is hieraan toegevoegd pakket 3. Daarnaast zijn er vanuit het Rijk nog coronacompensaties die NIET via de algemene uitkering lopen. Dit betreft bijvoorbeeld de TOZO-regelingen of bedragen die het Rijk rechtstreeks naar de GGD en Veiligheidsregio's overboekt.

Bovendien wordt in deze circulaire een vooraankondiging gedaan wat betreft een aantal regelingen. Dit is dus nog niet verwerkt in de cijfers van deze circulaire. Het betreft:

- Inkomstenderving. Extra reservering € 150 miljoen in 2020. Afrekening in 2021 op basis van cijfers in de jaarrekening 2020.
- Afvalinzameling. Compensatie € 20 miljoen over 2020.
- TONK. Het kabinet creëert een Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK) voor huishoudens die door omstandigheden in ernstige financiële problemen dreigen te komen. Voor deze tijdelijke ondersteuning wordt het bestaande instrument van de bijzondere bijstand gebruikt. In totaal is een bedrag van maximaal € 130 miljoen gereserveerd voor het eerste halfjaar van 2021.
- Perspectief jeugd en jongeren. Voor jongeren is het essentieel om elkaar fysiek te kunnen ontmoeten. Met een jeugdpakket van € 58,5 miljoen wil het kabinet een gerichte (financiële) impuls aan gemeenten geven om samen met jongeren, lokale organisaties en evenementensector volledig coronaproof kleinschalige activiteiten te programmeren op het gebied van cultuur, sport en andere zinvolle vrijetijdsbesteding.

Onderstaand de coronacompensaties via de algemene uitkering tot dusver (bedrag x € 1.000):

		2020	**2021**
Pakket 1 (junibrief)			
- Lokale culturele voorzieningen	T.b.v. borging van de lokale en regionale culturele infrastructuur	159	
- Inhaalzorg Jeugdwet	Omwille van de continuïteit van zorg voor cliënten	127*	
- Inhaalzorg WMO 2015	Omwille van de continuïteit van zorg voor cliënten	52*	
- Compensatie toeristenbelasting	I.v.m. dalende inkomsten uit toeristenbelasting	42	
- Compensatie parkeerbelasting	I.v.m. dalende inkomsten uit parkeerbelasting	82	
- Participatie Wsw	I.v.m. wegvallen bedrijfsinkomsten Wsw-bedrijven	942*	
- Voorschoolse voorziening Peuters	Compensatie i.v.m. de sluiting van de kinderopvang	22	
Subtotaal pakket 1		**1.426**	
Pakket 2 (septembercirculaire)			
- Precario (terras) + Markt	Compensatie van misgelopen inkomsten uit precariobelasting (terrassen) en markt- en evenementenleges	55	
- Lokale culturele voorzieningen	T.b.v. borging van de lokale en regionale culturele infrastructuur	156	
- Buurt- en dorphuizen	Compensatie van extra uitgaven voor buurt- en dorpshuizen	49	
- Toezicht- en handhavingstaken	Compensatie voor extra toezichts- en handhavingstaken	138	
- Vrijwilligersorganisaties Jeugd	Compensatie voor het in stand houden van lokale vrijwilligersorganisaties jeugd, zoals scouting en speeltuinen	15	
- Verkiezingen	Compensatie van extra kosten die gemaakt worden voor de organisatie van herindelingsverkiezingen 2020 en de Tweede Kamerverkiezingen 2021	89	
- Noodopvang kinderen	Compensatie voor noodopvang van kinderen van ouders met een cruciaal beroep	51	
- Eigen bijdrage Wmo	Compensatie voor het tijdelijk niet innen van eigen bijdragen voor WMO (abonnementstarief)	92*	
- Participatie Wsw	I.v.m. wegvallen bedrijfsinkomsten Wsw-bedrijven	524*	
Subtotaal pakket 2		**1.169**	

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

		2020	2021
Pakket 3 (decembercirculaire)			
- Continuïteit van zorg (COVID 19)	Omwille van de continuïteit van zorg voor cliënten	88*	
- Compensatie quarantainekosten	Verleende ondersteuning voor burgers in quarantaine	11*	
- Aanvullende pakket re-integratiekosten	I.v.m. extra instroom bijstand door COVID 19 (regulier)	201*	463*
- Impuls re-integratie	I.v.m. extra instroom bijstand door COVID 19 (impuls)		247*
- Gemeentelijk schuldenbeleid	Gelet op de voorziene toename van armoede- en schuldenproblematiek	56*	114*
- Bijzondere bijstand	Gelet op de voorziene toename van armoede- en schuldenproblematiek	19*	39*
- Cultuurmiddelen	T.b.v. borging van de lokale en regionale culturele infrastructuur		502**
- Extra kosten verkiezingen	Noodzakelijke maatregelen ivm COVID 19		63
Subtotaal pakket 3		**376**	**1.428**
TOTAAL		**2.971**	**1.428**
AF: Inzet middelen Participatie Wsw pakket 1 en 2 t.b.v. begroting WOZL/WSP (942 + 524)	Raad november 2020 zienswijze 2e begrotings-wijziging WOZL / WSP	- 1.466	
AF: Precario	Akkoordstuk raad januari 2021	-28	
Resteert		**1.477**	**1.428**

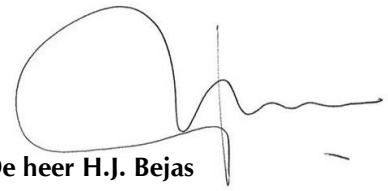
** Relatie met budgetten Sociaal Domein.*

*** Het ministerie OCW en Provincie dringen aan op besteding binnen de cultuursector.*

De resultaten van deze autonome ontwikkeling worden betrokken bij de Jaarrekening 2020 en de Begroting 2022 incl. meerjarenraming / 1e bijstelling 2021.

Er zullen nog voorstellen worden gedaan aan de raad ten aanzien van de besteding van de coronacompensaties.

Ik vertrouw u hiermee voor dit moment geïnformeerd te hebben.



De heer H.J. Bejas

Wethouder Financiën, Informatisering en automatisering, Publiekszaken en dienstverlening,
Wijkwethouder Oost

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

Gemeente Kerkrade

Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
L.Vestjens
Telefoonnummer

Telefax

Zaaknummer

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
			26 januari 2021

Onderwerp
Avondklokrellen – terugblik op afgelopen avond en nacht

Geachte leden van de raad,

Gisteravond heb ik u geïnformeerd over de signalen van mogelijke avondklokrellen in onze stad. Ik heb u toen laten weten dat ik in nauw contact stond met de politie en het OM en dat we onze ondernemers van advies hebben voorzien naar aanleiding van diverse telefoontjes. Middels deze brief geef ik een korte terugblik op afgelopen avond en nacht.

Relatief rustig
Ik ben opgelucht u te kunnen mededelen dat de avond en nacht in Kerkrade relatief rustig zijn verlopen. We merkten wel dat er verspreid door Kerkrade heen groepen jeugd op straat waren. Onze handhavers zijn preventief het centrum en de wijken ingetrokken om de daar aanwezige jongeren aan te spreken. Deze jongeren zijn op dat moment niet meer ‘anoniem’, waardoor gemeente en politie zicht hebben op wie ze zijn en waar ze zich bevinden. De politie heeft deze avond ook een aantal verbalen uitgereikt. We hebben in Kerkrade geen noodverordening hoeven uit te vaardigen en er is ook geen sprake geweest van een veiligheidsrisicogebied. Wel heb ik vanuit mijn bevoegdheid een noodbevel afgegeven; dit ter voorkoming van mogelijke verstoring van de openbare orde en veiligheid.

Onze zorgen blijven
Dat de avond en nacht in onze stad relatief rustig zijn verlopen is fijn om te kunnen melden, maar daarmee zijn we er nog niet en het neemt onze zorgen nog niet volledig weg. Dat zal bij u niet anders zijn. We hebben te maken met een maatschappelijke onrust die voor velen van ons ongekend is. We weten niet hoe lang deze onrust nog gaat duren. We zullen er alles aan doen om rellende burgers, plunderingen en vernielingen te voorkomen. Hiervoor blijf ik dagelijks in contact met de politie.

Blijvend in contact met inwoners en ondernemers
U zult vandaag een statement van mij op social media voorbij zien komen. Met dit statement wil ik onze inwoners op de hoogte houden van de situatie en ze een hart onder de riem steken. Ook wil ik nadrukkelijk een signaal afgeven richting potentiele rellende inwoners en een opening bieden voor (jeugdige) inwoners die op respectvolle wijze over de impact van de avondklok en andere Coronamaatregelen willen praten.

Ook het contact met de ondernemers blijft van belang. Zij verkeren nog in onzekerheid en kunnen zich met vragen altijd tot onze centrummanager wenden. Hiervoor ontvangen zij vandaag wederom een mail.

Ik dank alle hulpverleners in onze omgeving voor hun inzet van afgelopen dagen en nachten en reken op hun inzet de komende tijd. Samen zetten we door en doen we alles wat nodig is voor onze stad!

De burgemeester van Kerkrade,

dr. T.P. Dassen-Housen

Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
E-mail *gemeentehuis@kerkrade.nl*
IBAN *NL49 BNGH 0285 0044 84*
BIC *BNGHNL2G*

alleen samen krijgen we corona onder controle

VNG ledennieuwsbrief Coronacrisis

Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad

Datum
26 januari 2021
Kenmerk
COS/U202100056
Lbr. 21/005
Telefoon
070 3738393
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Nieuwsledenbrief coronacrisis nr. 24

Samenvatting

Hierbij ontvangt u opnieuw een overzicht van de actuele ontwikkelingen rond corona. Wij gaan in op de bevoegdheid van boa's voor handhaving van de avondklok, de voorbereiding van de Tweede Kamerverkiezingen, de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo), de Tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten (Tonk) en het vervoer van ouderen naar priklocaties.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

alleen samen krijgen we corona onder controle

VNG ledennieuwsbrief Coronacrisis

Aan de leden

Datum
26 januari 2021
Kenmerk
COS/U202100056
Lbr. 21/005
Telefoonnummer
070 3738393
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Nieuwsledenbrief coronacrisis nr. 24

Geacht college en gemeenteraad,

Hierbij ontvangt u opnieuw een overzicht van de actuele ontwikkelingen rond corona. Wij gaan in op de bevoegdheid van boa's voor handhaving van de avondklok, de voorbereiding van de Tweede Kamerverkiezingen, de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo), de Tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten (Tonk) en het vervoer van ouderen naar priklocaties.

Boa's ook bevoegd voor handhaving avondklok
Op het verzoek om ook boa's bevoegd te maken voor handhaving van de avondklok, heeft de minister van JenV in overleg met boa bonden, politie en OM besloten dat boa's met ingang van maandag 25 januari, 21.00 uur, in domein 1 tijdelijk bevoegd zijn voor handhaving avondklok. Daaraan zijn de volgende landelijke afspraken gekoppeld:

- de uiteindelijke keuze voor inzet van boa's ligt bij het bevoegd gezag
- inzet van boa's voor handhaving van de avondklok vindt uitsluitend plaats in afstemming met en onder regie van de politie
- voorafgaand aan de inzet van boa's moet een risico-inschatting worden gemaakt, op basis waarvan de concrete inzet van boa's wordt bepaald
- boa's worden niet ingezet in situaties waarvoor ze niet zijn toegerust of waarbij hun veiligheid niet kan worden gewaarborgd.

De regeling is gepubliceerd in de Staatscourant.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Voorbereiding op Tweede Kamerverkiezingen

Op 17 maart a.s. vinden de Tweede Kamerverkiezingen plaats. De Tweede Kamer en de minister van BZK hebben afspraken gemaakt over maatregelen om de verkiezingen op 17 maart a.s. zo veilig en zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Met ondersteuning van het ministerie van BZK, de VNG en de NVVB proberen de gemeenten om de verkiezingen binnen het afgesproken maatregelenpakket zorgvuldig te organiseren en uit te voeren.

Het ministerie van BZK en de VNG hebben op dit moment het beeld dat de voorbereiding van gemeenten op de verkiezingen goed loopt. Deze extra inzet vraagt enorm veel van de gemeentelijke organisaties. Zowel richting het ministerie van BZK als richting de Tweede Kamer heeft de VNG laten weten dat de uitvoeringskracht van gemeenten grenzen kent: wanneer er tot meer maatregelen wordt besloten dan het huidige wetsvoorstel regelt, kunnen gemeenten niet waarborgen dat het stemproces zorgvuldig verloopt en de uitslag betrouwbaar tot stand komt.

Voor meer informatie:

- Uitkomsten VNG quickscan: https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2020D49378&did=2020D49378
- Verkiezingen in coronatijd: https://vng.nl/rubrieken/onderwerpen/verkiezingen-en-referenda

Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo)

Per 1 april gaat de verlengde Tozo in. In deze Tozo 4 zou sprake zijn van een vermogenstoets. Het kabinet ziet echter af van de invoering daarvan. Daarnaast kunnen ondernemers vanaf 1 februari 2021 Tozo aanvragen met terugwerkende kracht vanaf de voorafgaande maand. Op 1 februari 2021 kan een ondernemer dus Tozo aanvragen vanaf 1 januari 2021.

Voor meer informatie:

- www.vng.nl/tozo

Tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten (Tonk)

Het kabinet heeft de contouren van de Tijdelijke Ondersteuning voor Noodzakelijke Kosten (TONK) bekend gemaakt. Het kabinet stelt hiervoor € 130 miljoen beschikbaar. Dit is inclusief kosten voor de uitvoering. De TONK is bedoeld voor huishoudens die door de huidige omstandigheden te maken hebben met een onvoorzienbare en onvermijdelijke terugval in hun inkomen, en die daardoor noodzakelijke kosten niet meer kunnen voldoen en voor wie andere regelingen niet of onvoldoende soelaas bieden. De contouren zijn nu uitgewerkt en worden verwerkt in een handreiking voor gemeenten ter ondersteuning van de lokale implementatie. Deze handreiking is 1 februari gereed. Omdat TONK binnen het juridisch kader van de bijzondere bijstand wordt uitgevoerd, kunnen gemeenten ook eigen keuzes maken. De TONK gaat met terugwerkende kracht gelden van 1 januari 2021 tot en met 30 juni 2021. De verwachting is dat vanaf 1 maart 2021 steeds meer gemeenten hun TONK-loketten zullen kunnen openen.

Voor meer informatie:

- https://vng.nl/artikelen/tonk-nadere-uitwerking-begint-vorm-te-krijgen

Vervoer van ouderen naar priklocaties

Mobiele thuiswonende ouderen vanaf 60 jaar die nu al gebruikmaken van (gemeentelijke) vervoersvoorzieningen, kunnen deze ook gebruiken om naar een GGD-vaccinatielocatie te reizen. Ook als zij normaal gesproken een eigen bijdrage voor de rit betalen, hoeft dat in dit geval niet. Bovendien komen de hiervoor gemaakte kilometers niet ten laste van een eventueel kilometerbudget dat zij van de gemeente hebben gekregen voor sociaal-recreatieve doeleinden. Extra kosten die gemeenten voor deze tijdelijke inzet maken, worden meegenomen in het algemene onderzoek naar de meerkosten 2021 voor gemeenten als gevolg van COVID-19, verbijzonderd voor het doelgroepenvervoer. Staande afspraak is dat het Rijk meerkosten die direct voortvloeien uit de coronamaatregelen van het kabinet en het volgen van de RIVM-maatregelen, vergoedt aan gemeenten.

Voor meer informatie:

- https://vng.nl/nieuws/ouderen-met-gemeentelijke-voorzieningen-naar-priklocaties

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten



L.K. Geluk
Algemeen directeur

Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad

Datum
29 januari 2021
Kenmerk
COS/U202100068
Lbr. 21/008
Telefoon
070 3738393
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Bekendmaking ontbreken tegenkandidaten voor VNG-bestuur en -commissies

Samenvatting

Op 22 oktober jl. informeerden wij u over de voordracht van de adviescommissie Governance voor de invulling van vacatures in het VNG-bestuur en een aantal VNG-commissies. Op 6 januari jl. is conform de VNG Statuten de mogelijkheid geopend tot het stellen van tegenkandidaten. Er zijn hierop geen tegenkandidaten gesteld. In de Buitengewone ALV van 12 februari a.s. worden de kandidaten op de voordracht van de adviescommissie ter besluitvorming aan u voorgelegd.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Aan de leden

Datum
29 januari 2021
Kenmerk
COS/U202100068
Lbr. 21/008
Telefoonnummer
070 3738393
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Bekendmaking ontbreken tegenkandidaten voor VNG-bestuur en -commissies

Geacht college en gemeenteraad,

Op 22 oktober jl. informeerden wij u over de voordracht van de adviescommissie Governance voor de invulling van vacatures in het VNG-bestuur en een aantal VNG-commissies. Onze huidige voorzitter Jan van Zanen is daarbij door de adviescommissie voor een nieuwe termijn voorgedragen. Omdat hij bij zijn overgang van Utrecht naar Den Haag in het lokaal bestuur actief is gebleven loopt zijn huidige benoemingstermijn door tot de Buitengewone ALV van 12 februari 2021. Op 15 oktober jl. heeft het VNG-bestuur de door de adviescommissie voorgedragen kandidaat voor de commissie Europa & Internationaal, Karen Coesmans (secretaris West Betuwe), benoemd als commissielid. De andere voorgedragen kandidaten zijn door het VNG-bestuur als waarnemer benoemd.

Op 6 januari jl. is conform de VNG Statuten de mogelijkheid geopend tot het stellen van tegenkandidaten. Er zijn hierop geen tegenkandidaten gesteld. In de Buitengewone ALV van 12 februari a.s. worden de kandidaten op de voordracht van de adviescommissie ter besluitvorming aan u voorgelegd.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Voordracht adviescommissie Governance
De volgende personen zijn door de adviescommissie voorgedragen:

Bestuur/commissies	Kandidaten:
Bestuur	Jan van Zanen, burgemeester Den Haag (voorzitter) Harriet Tiemens, wethouder Nijmegen (commissievoorzitter Ruimte, Wonen & Mobiliteit) Anne Mulder, wethouder den Haag Martien van der Kraan, secretaris Delft
Commissie Financiën	Tytsy Willemsma, wethouder Tytsjerksteradiel
Commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs	Albert Vader, wethouder Vlissingen Petrina Geluk-Den Engelsman, raadslid Tholen
Commissie Ruimte, Wonen en Mobiliteit	Harriet Tiemens, wethouder Nijmegen (commissievoorzitter Ruimte, Wonen & Mobiliteit) Jos Boerland, wethouder De Fryske Marren Ingrid Lambregts, wethouder Doetinchem Marinus Biemans, wethouder Deurne Hein de Haan, wethouder Leeuwarden
Commissie Economie, Klimaat, Energie en Milieu	Didi Dorrestijn, wethouder Barneveld
Commissie Bestuur en Veiligheid	Pieter Verhoeve, burgemeester Gouda
Commissie Raadsleden en Griffiers	Kick Mulder, raadslid Het Hogeland Gertjan Te Hoonte, raadslid Utrecht
College voor Arbeidszaken	Margo Mulder, burgemeester Goes Annie Attema, burgemeester Ridderkerk

De eerstvolgende kandidaatstellingsprocedure start begin maart en is gericht op invulling van vacatures in de ALV van juni 2021.

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

L.K. Geluk
Algemeen directeur

Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad

Datum
29 januari 2021
Kenmerk
TPW/U202100047
Lbr. 21/007
Telefoon
070 373 8393
Bijlage(n)
3

Onderwerp
Omnichannelstrategie en wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Samenvatting

Het actuele rapport 'Ongekend Onrecht' van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag toont op indringende wijze wat de gevolgen kunnen zijn als de communicatie tussen burgers en overheid faalt. Onder meer dat burgers van het kastje naar de muur worden gestuurd, steeds hun verhaal moeten herhalen en ernstige signalen niet worden herkend, omdat de overheid geen integraal beeld heeft van de communicatie met de klant.

Veel gemeenten bieden meerdere kanalen aan de burger om te communiceren, bijvoorbeeld mobiele apps, online formulieren, telefoon en e-mail en de traditionele balie. Het kanalenaanbod is vaak versnipperd; de data zijn opgesloten in afzonderlijke silo's. Er ontbreekt daardoor een integraal beeld van de klant, waardoor deze niet optimaal kan worden geholpen. Om hiervoor een oplossing te bieden is *de VNG handreiking Aan de slag met de Omnichannel aanpak* ontwikkeld tezamen met een werkgroep van koplopergemeenten en andere overheidsorganisaties. Bij de Omnichannel aanpak richt de organisatie zich niet langer op het managen van elk kanaal afzonderlijk, maar op het samenspel van de verschillende kanalen. Door de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, wordt een integraal klantbeeld gerealiseerd. Daardoor wordt de kwaliteit van dienstverlening verbeterd en inclusie bevorderd.

De Omnichannelstrategie wordt dit jaar doorontwikkeld. Wij organiseren een proeftuin voor pilotgemeenten en laten een impactanalyse opstellen om te komen tot een verdere uitrol van de Omnichannel aanpak. Gemeenten die zich bij de proeftuin willen aansluiten en daaraan bijdragen door (een onderdeel van) de Omnichannel aanpak te testen kunnen zich daarbij aansluiten.

Het belang om digitale en fysieke/analoge kanalen in onderlinge samenhang goed te managen neemt toe door de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) die naar

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

verwachting in 2022 (gefaseerd) van kracht zal worden. Door de WMEBV krijgen burgers en ondernemers het recht om op digitale wijze met de overheid te communiceren. Het wetsvoorstel verplicht bestuursorganen om de kanalen die daartoe gebruikt kunnen worden formeel aan te wijzen. Bij het gebruik van de digitale weg gelden nieuwe waarborgen, zoals notificatie, ontvangstbevestiging, termijnverlenging bij storing en het 'terugtonen' van informatie ingevoerd in een webformulier. Ook krijgt de overheid een zorgplicht om passende ondersteuning te bieden bij bestuurlijk verkeer, ongeacht of het om digitaal of analoge verkeer gaat. Deze ondersteuning moet zijn afgestemd op de aard van de dienstverlening en de doelgroepen.

Wij adviseren tijdig te beginnen met de voorbereiding op de implementatie van de WMEBV. Wij organiseren een proeftuin WMEBV. Gemeenten die kennis willen nemen van de voortgang en bevindingen van de 5 pilotgemeenten kunnen dit actief volgen. In veel gemeenten wordt al ingezet op passende ondersteuning in het kader van inclusieve dienstverlening. In de geactualiseerde derde editie van de brochure (Digitale) inclusie zijn best practices verzameld.

Aan de leden

Datum
29 januari 2021
Kenmerk
TPW/U202100047
Lbr. 21/007
Telefoonnummer
070 373 8393
Bijlage(n)
3

Onderwerp
Omnichannelstrategie en wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Geacht college en gemeenteraad,

Het actuele rapport 'Ongekend Onrecht' van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag toont op indringende wijze wat de gevolgen kunnen zijn als de communicatie tussen burgers en overheid faalt. Onder meer dat burgers van het kastje naar de muur worden gestuurd, steeds hun verhaal moeten herhalen en ernstige signalen niet worden herkend, omdat de overheid geen integraal beeld heeft van de communicatie met de klant.

Burgers en ondernemers verwachten - terecht – van gemeenten een 'naadloze' klantreis en goede dienstverlening, ongeacht het digitale of analoge kan(a)al(en) die zij (naast elkaar) voor communicatie met de gemeente gebruiken. Daarbij verschillen burgers en ondernemers in (digitale en doen-) vaardigheden en in voorkeur voor het gebruik van een kanaal om te communiceren. Deze verwachtingen stellen hoge uitdagingen aan de gemeentelijke dienstverlening.
Het is tegen deze achtergrond van belang als gemeente een effectieve kanalenstrategie hanteren. Maar ook vanwege het wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV), dat overheden verplicht digitale kanalen aan te wijzen waarlangs de burger en ondernemer met de gemeente kunnen communiceren. Een veelbelovende nieuwe strategie is die van 'Omnichannel management'. In deze ledenbrief informeren wij u over de handreiking *Aan de slag met de Omnichannel aanpak* en over de WMEBV en de proeftuinen die wij in deze verbanden dit jaar organiseren.

Omnichannel aanpak

Veel gemeenten bieden meerdere kanalen aan de burger om te communiceren. Denk aan het raadplegen van informatie via een mobiele app, online formulieren of een persoonlijk gesprek aan de balie. De veelheid aan kanalen heeft voordelen: u kunt gericht een bepaald kanaal inzetten voor een bepaalde dienst voor een bepaalde doelgroep. Daarmee kan de overheid het contact

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

effectiever en efficiënter maken. Meer kanalen betekent echter ook meer kosten voor de inzet en het onderhoud. Ook maakt de veelheid van kanalen het managen daarvan complexer. Het huidige aanbod aan kanalen bij gemeenten is vaak versnipperd; de data zijn opgesloten in afzonderlijke silo's. Er ontbreekt daardoor een integraal beeld van de klant, waardoor deze niet optimaal kan worden geholpen.

De Omnichannel aanpak biedt hiervoor een oplossing. Hierbij richt de organisatie zich niet langer op het managen van elk kanaal afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van de verschillende kanalen. Door de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, wordt een naadloze aansluiting gerealiseerd waardoor de kwaliteit van de klantinteractie wordt verbeterd. Omnichannel bevordert inclusie: iedereen wordt bediend door en niemand wordt uitgesloten van de gemeentelijke dienstverlening.

Handreiking Aan de slag met de Omnichannel aanpak
Om u te ondersteunen bij deze aanpak hebben wij met financiering van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) een handreiking voorbereid, die wij hierbij graag aanbieden. Deze handreiking bestaat uit vier delen:
1. Beschrijving omnichannel: dit deel gaat over de achtergronden, het 'waarom' en de essentie van het concept van de omnichannel aanpak (bijlage). Daarbij wordt uitgegaan van 4 bouwstenen voor de frontoffice: kanaal inzet, - inrichting, - regie en - sturing. En de aansluiting op de backoffice door doelen te formuleren, koppeling van processen en systemen, organisatie en datasturing.
2. Omnichannel volwassenheidsscan: dit instrument helpt u bij het in kaart brengen van de volwassenheid van uw kanaalaanpak. Daarmee worden verbeterkansen inzichtelijk gemaakt.
3. Basistoolkit omnichannel: bevat praktische handvatten en goede voorbeelden uit de praktijk. De toolkit wordt in 2021 verder doorontwikkeld (bijlage).
4. Referentiekader omnichannel architectuur: beschrijving van de architectuur conform de kaders van zowel de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA) als de Common Ground.
De handreiking kan op verschillende niveaus in de organisatie toegepast worden. Veel inzichten zijn relevant voor professionals binnen de gemeente die op strategisch niveau werken. Maar de handreiking is ook bruikbaar voor medewerkers op operationeel en/of tactisch niveau.

Werkgroep
De handreiking is ontwikkeld door VNG Realisatie in samenwerking met de werkgroep 'Omnichannel aanpak'. De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van 14 gemeenten, grote uitvoeringsorganisaties zoals het UWV, de Raad voor de Kinderbescherming, A&O fonds, de community's Gebruiker Centraal en Mens Centraal en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP). In de werkgroep zitten koplopers, die hun ervaring hebben ingebracht om andere gemeenten te helpen met kanaalmanagement.

Proeftuin Omnichannel in 2021
In 2021 gaan we samen met de werkgroep aan de slag om het concept verder uit te werken, inzichtelijk te maken wat de verwachte investeringen zijn en welke concrete opbrengsten gerealiseerd kunnen worden. We organiseren een proeftuin voor pilotgemeenten en laten een impactanalyse/businesscase opstellen om te komen tot een verdere uitrol van de Omnichannel aanpak onder de Nederlandse gemeenten. Gemeenten die zich bij de proeftuin willen aansluiten en daaraan bijdragen door (een onderdeel van) de Omnichannel aanpak te testen zijn van harte welkom. U kunt een e-mail sturen naar de projectleider Zakia Boucetta: Zakia.boucetta@vng.nl.

Wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
Het wetsvoorstel WMEBV beoogt de huidige bepalingen omtrent bestuurlijk verkeer te moderniseren. Met name de regel dat een bestuursorgaan verkeer via de elektronische weg moet toestaan en dus ook kan uitsluiten, wordt als verouderd ervaren. Door de WMEBV krijgen burgers en ondernemers het recht om op digitale wijze met de overheid te communiceren, meer precies: officiële berichten te zenden. Daaronder wordt verstaan: berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit (bijvoorbeeld aanvragen voor een vergunning, bezwaar- en beroepsschriften), klachten en krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven meldingen. De verplichtingen in de WMEBV betreffen alleen officiële berichten. Het staat de gemeente vrij digitale kanalen ook open te stellen voor informele berichten, zoals een verzoek om informatie, toezending van een brochure of het melden van een losse stoeptegel.

Digitale kanalen aanwijzen
Het wetsvoorstel wijzigt bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en herziet afdeling 2.3 Awb over elektronisch bestuurlijk verkeer. De gemeente moet (betrouwbare) digitale kanalen aanwijzen die burgers en ondernemers daarvoor kunnen gebruiken en dit vastleggen in een besluit of verordening (art 2:13 Awb). Daarbij moet per product, domein of groep producten worden vastgelegd hoe burgers en ondernemers een officieel bericht elektronisch kunnen verzenden. De gemeente kan nadere eisen aan deze verzending stellen en als daaraan niet wordt voldaan, berichten weigeren. Daarbij wordt de voorwaarde gesteld dat de eisen die worden gesteld (bijvoorbeeld bestandsformaten) het elektronisch bestuurlijk verkeer niet onnodig belemmeren. Idealiter past de keuze van kanalen in een weloverwogen kanaalstrategie, zoals de bovengenoemde Omnichannel aanpak, die aansluit op de visie op en ambitie van de gemeente ten aanzien van de dienstverlening.

Waarborgen
Digitale kanalen hebben veel voordelen; maar hebben als aandachtspunt dat berichten niet altijd aankomen of door de ontvanger worden opgemerkt. Dat leidt vaak tot ergernis, maar soms ook tot het nodeloos ontstaan van complexe problemen door het missen van berichten. In dit verband introduceert de WMEBV een aantal waarborgen voor de burger en ondernemer. Als een elektronisch bericht van de gemeente aan een burger of ondernemer niet met succes kan worden bezorgd, wordt deze nogmaals op een andere wijze, bijvoorbeeld op papier, verzonden (art. 2:11 eerste lid Awb). Als door een bestuursorgaan een elektronische ontvangstbevestiging wordt verstuurd als de burger daaraan een bericht heeft gestuurd (art. 2:17 eerste lid Awb). Verlenging van de indieningstermijn is mogelijk gemaakt bij storingen, waardoor de gemeente tijdelijk elektronisch niet bereikbaar is (art 2:21-2:23 Awb). Als de gemeente ervoor heeft gekozen om een webformulier aan te wijzen als kanaal voor de indiening van een formeel bericht, moeten de via dat formulier ingevoerde gegevens voor de indiener - die deze informatie vaak zelf niet kan opslaan - raadpleegbaar zijn (“terugtonen”) (art. 2:17 tweede lid Awb).

Berichtenboxen
Bestuursorganen maken bij de verzending van hun berichten aan burgers of bedrijven vaak gebruik van berichtenboxen, zoals een MijnDomein, de Berichtenbox voor bedrijven en de MijnOverheid Berichtenbox. Er komt een plicht voor bestuursorganen om een kennisgeving oftewel notificatie te verzenden, als een bericht is geplaatst in een berichtenbox (art 2:17 Awb). Dit met ontsluiting van het bericht of met vermelding van de aard van het besluit en de rechtsgevolgen, alsmede de termijn waarop iets gedaan moet worden. Ook geldt er een inspanningsplicht voor bestuursorganen om de geadresseerde van een notificatie te bereiken (art 2:11 tweede lid Awb). Als een notificatie niet met

succes bezorgd kan worden bij de geadresseerde, moet deze (bij een zogenoemde 'soft bounce': bijvoorbeeld vanwege een volle e-mailbox) nogmaals worden verzonden; of (bij een zogenoemde 'hard bounce': als bijvoorbeeld het e-mailadres niet klopt) spant het bestuursorgaan zich in om geadresseerde langs andere weg op de hoogte te stellen van het probleem en de maatregelen die hij kan nemen om dat te verhelpen.

Bij gebruik van meerdere boxen hoeft alleen van de plaatsing van het bericht in de MijnOverheid Berichtenbox een notificatie te worden verzonden (art 2:10, derde lid Awb zoals toegevoegd bij Nota van wijziging van 18 juni 2020). De bewijslast over ontvangst, verzending van berichten en notificatie berust bij het bestuursorgaan (art. 2:25 Awb). In dit verband is van belang dat logging-gegevens worden bewaard, zodat de gemeente kan aantonen dat een notificatie en/of een bericht verzonden/ontvangen is.[1]Aan de afzender of de geadresseerde moet desgevraagd een afschrift van deze gegevens worden verstrekt. De aangescherpte verplichtingen voor het gebruik van berichtboxen zullen door aanbieders van deze berichtenboxen moeten worden doorgevoerd. In opdracht van de gebruikersraad van Logius wordt thans een advies over de gevolgen van de WMEBV op de dienstverlening rondom de Mijnoverheid Berichtenbox voorbereid, waarbij ook zal worden ingegaan op de vraag welke taken, waaronder de notificatie, door Logius (in mandaat) en welke door het bestuursorgaan worden uitgevoerd.

Passende ondersteuning
Het wetsvoorstel introduceert hiernaast een zorgplicht om passende ondersteuning te bieden bij (zowel digitale als ander) bestuurlijk verkeer (gewijzigd artikel 2:1, eerste lid Awb). Deze ondersteuning moet zijn afgestemd op de aard van de dienstverlening en de doelgroepen. Gemeenten hebben de ruimte om te bepalen voor welke doelgroep(en) welke ondersteuning wordt aangeboden. De vorm van de ondersteuning wordt door het bestuursorgaan bepaald; de burger en ondernemer hebben aanspraak op hetgeen aan ondersteuning wordt geboden voor de doelgroep waarbinnen hij valt.

Tegen deze achtergrond is het aan te raden de ondersteuning vast te leggen en kenbaar te maken. Om discussies over de omvang van het recht op ondersteuning te voorkomen (met mogelijke juridische procedures tot gevolg) moeten de beleidskeuzes transparant zijn, bijvoorbeeld door deze vast te leggen in beleidsregels of een handreiking en deze te publiceren op de website. Daarbij moet ingegaan worden op de betrokken doelgroepen en de vaardigheden en inspanningen die van hen verwacht mogen worden (over bijvoorbeeld taal en denkniveau, lees- en schrijfvaardigheid, digitale vaardigheden, inschakelen van tolk of maatschappelijk werk). Het beleid moet aansluitend worden ingeregeld in de organisatie en in de communicatie richting doelgroepen.

Als het gaat om de vorm zijn er geen algemene, uniforme regels voor de inrichting van passende ondersteuning te geven. De Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel spreekt van generieke voorzieningen zoals het verschaffen van informatie en voorlichting via een website en app, maar ook over maatwerk, bijvoorbeeld via digitale chat of hulp aan de telefoon of aan de balie. In dit verband zijn ook hulpstructuren als bibliotheken en de Informatiepunten Digitale Overheid van belang.

[1] De WMEBV geeft in art 2:27 Awb aan dat per regeling de bewaartermijn kan worden geregeld. Nota bene: in de Selectielijst archiefbescheiden van gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 is voor logging-gegevens een bewaartermijn van minstens 6 maanden opgenomen conform de BIO.

Proeftuin
De volledige impact en kosten van de WMEBV op gemeenten zijn niet bekend. Vrijwel alle gemeenten maken in meer of mindere mate gebruik van elektronische kanalen. Lokaal moet nagegaan worden of deze in alle opzichten voldoen aan de vereisten van de WMEBV of aanpassing behoeven. Kosten lokaal hangen mede af van keuzes en ambities die gemeenten bij de implementatie maken. Met BZK is afgesproken dat er pilots worden uitgevoerd. De doelstellingen zijn: een helder beeld krijgen van wat nodig is om te voldoen aan de WMEBV; inzicht krijgen in de haalbaarheid en randvoorwaarden voor de implementatie; het verzamelen van slimme oplossingen met opschalingspotentieel en de leerkosten voor gemeenten verlagen door de ontwikkeling van toolkits. BZK gaf aan open te staan voor suggesties mocht uit de pilots blijken dat dit gewenst is.

De gemeenten Groningen, Barneveld, Veldhoven, Zevenaar en Krimpen aan den IJssel voeren het komende halfjaar de pilots uit. Gemeenten die kennis willen nemen van de voortgang en bevindingen van de pilots kunnen dit volgen. Meld u aan bij het secretariaat: said.igalla@vng.nl. Ook organiseren we een webinar op 28 januari 2021. Meer informatie daarover volgt op vng.nl.

Implementatie
Het wetsvoorstel is nu in behandeling bij de Tweede Kamer. Gestreefd wordt naar inwerkingtreding per 1-1-2022, maar het tijdstip is mede afhankelijk van de parlementaire behandeling. In ieder geval kan voor wat betreft een nader te bepalen fasering worden aangebracht. De wet treedt namelijk in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip, dat voor de verschillende artikelen of onderdelen daarvan, voor verschillende berichten en voor verschillende bestuursorganen, verschillend kan worden vastgesteld. Wij adviseren tijdig te beginnen met de voorbereiding op de implementatie. U kunt daarvoor de handreiking WMEBV, uitgebracht in opdracht van BZK, benutten.[2] Wij streven ernaar te zijner tijd implementatiesteun op de WMEBV aan te bieden.

In veel gemeenten wordt al ingezet op passende ondersteuning in het kader van inclusieve dienstverlening, waarbij als uitgangspunt geldt “digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet ”. In de geactualiseerde derde editie van de brochure (Digitale) inclusie zijn best practices verzameld van gemeenten die u kunnen inspireren bij de vraag hoe de ondersteuning vorm kan krijgen.

Slot
Het hanteren van een (digitale) kanalenstrategie door de gemeente is mede gelet op de actualiteit van de toeslagenaffaire belangrijker dan ooit. De handreiking *Aan de slag met de Omnichannel aanpak* biedt daarbij een nuttig handvat. Wij houden u op de hoogte van de verdere ontwikkelingen ten aanzien van de WMEBV via www.vng.nl.

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten



L.K. Geluk
Algemeen directeur

[2] Deze handreiking wordt geüpdatet door het ministerie van BZK. De laatste versie gaat hierbij.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Awb) 2020

Wat betekenen de veranderingen voor u als bestuursorgaan?



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Inhoudsopgave

Inleiding 4
Digitaal zaken doen met de overheid 4
Uitgangspunten wetswijziging; digitale kanalen en zorgplicht 4
Totstandkoming handreiking 6
Leeswijzer 7

Hoofdstuk 1: Wat verandert er? 8
Inleiding 8
1. Verzending aan bestuursorgaan; de ontvangst van berichten 8
Verplichting 1.1: Aanwijzen van elektronische weg voor berichten 8
Verplichting 1.2: Geen onnodige belemmeringen voor verzending formeel elektronisch bericht 8
2. Verzending aan bestuursorgaan; na ontvangst van berichten 9
Verplichting 2.1: Ontvangstbevestiging aan afzender 9
Verplichting 2.2: Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier 10
Verplichting 2.3: Mededeling bij weigering verkeerd ingezonden formeel bericht 10
3. Nieuwe mogelijkheden 12
3.1: Verlenging indieningstermijn bij storing bij bestuursorgaan 12
3.2 Algemene kennisgevingen en bekendmakingen elektronisch publiceren
4. Verzending door bestuursorgaan; gebruik berichtenbox 12

Hoofdstuk 2: Hoe staat uw organisatie er nu voor? 15
Inleiding 16
Staat verschillende kanalen elektronische berichtenstroom richting bestuursorganen 16
Gevolgen van invoering wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer 17
Checklists 18

Hoofdstuk 3: Wat verandert er voor uw organisatie? 229
Inleiding 229
Over welke soorten berichtenverkeer gaat het? 229
Welke digitale kanalen kan ik gebruiken om aan de wet te voldoen? 22
Welke betrouwbaarheidsniveaus zijn er voor digitale kanalen? 24
Met welke kosten moet ik rekening houden? 26
Wie zijn er in uw organisatie bij de aanpassingen betrokken? 26
Hoe zit het met berichtenverkeer in de keten en interbestuurlijke samenwerking? 26

Hoofdstuk 4: Veel voorkomende vragen 28
Inleiding 28
Veel voorkomende vragen en de antwoorden daarop 25
Uitzonderingen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Bijlagen 29
Bijlage 1: Soorten berichtenverkeer 29
Bijlage 2: De wetsveranderingen ten opzichte van de huidige Awb 30

Inleiding

Voor u ligt de handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Deze handreiking is samengesteld in opdracht van de directie Informatiesamenleving en Overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Medio 2019 is het wetsvoorstel ingediend bij de Tweede Kamer (Kamerstuk 35 261). De handreiking is gebaseerd op deze versie van het wetsvoorstel; hierin zijn de resultaten van de consultatie verwerkt, alsmede het advies van de Raad van State. Mogelijk worden er als gevolg van de parlementaire behandeling nog wijzigingen in het wetsvoorstel aangebracht; die zullen worden 'doorvertaald' naar de definitieve handreiking. Ook de resultaten van in een aantal gemeenten en waterschappen gehouden *pilots*, waarbij zal worden proefgedraaid met het wetsvoorstel, zullen nader worden verwerkt. De handreiking is dus werk in uitvoering.

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal naar verwachting in 2022 in werking kunnen treden; gefaseerde invoering is evenwel mogelijk. Alle bestuursorganen zullen moeten nagaan of maatregelen in de sfeer van organisatie, ICT en voorlichting nodig zijn om aan de verplichtingen van de wet te voldoen. Vervolgens zullen zij moeten starten met het voorbereiden en implementeren van deze maatregelen. Om bestuursorganen te ondersteunen en mogelijke vragen rond de werkingssfeer van het wetsvoorstel reeds te beantwoorden, is deze handreiking geschreven.

Digitaal zaken doen met de overheid

De regering wil in het kader van de digitaal werkende overheid komen tot de implementatie van het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Met name de huidige regel dat een bestuursorgaan verkeer via de elektronische weg moet toestaan en dus ook kan uitsluiten, wordt als verouderd ervaren. Kabinetsbeleid is daarom dat bedrijven en burgers zaken die ze met de overheid doen – zoals het aanvragen van een vergunning – digitaal moeten kunnen afhandelen. Elektronisch bestuurlijk verkeer kan bijdragen aan de vermindering van administratieve lasten van burgers en bestuurlijke lasten van bestuursorganen. De wet neemt belemmeringen weg en stelt enkele randvoorwaarden aan de modernisering en digitalisering van de werkprocessen binnen de publieke sector. Burgers en bedrijven krijgen het recht (niet de plicht) om ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Bij gebruik van de elektronische weg gelden er nieuwe waarborgen, waardoor nog meer rechtsbescherming wordt gerealiseerd. Tegelijkertijd houden bestuursorganen ruimte om digitale processen af te stemmen op de eigen organisatie. Om een compacte, efficiënte overheid te realiseren met hoogwaardige dienstverlening, is digitalisering een vereiste en is het digitale kanaal het voorkeurskanaal. Het uitgangspunt is: digitaal waar het kan.

Uitgangspunten wetswijziging; digitale kanalen en zorgplicht

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat regels voor de verhouding tussen de overheid en individuele burgers en bedrijven. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer wijzigt vooral het onderdeel van de Awb dat betrekking heeft op het elektronisch bestuurlijk verkeer: afdeling 2.3. In deze vernieuwde afdeling krijgen burgers en bedrijven het recht op elektronisch berichtenverkeer met bestuursorganen. De papieren weg blijft in stand; burgers en bedrijven hebben dus op grond van de Awb de keuze tussen het volgen van de papieren of de digitale weg. Dit is alleen anders indien een domeinspecifieke wet tot het volgen van de digitale of papieren weg verplicht.

Dit heeft voor bestuursorganen twee concrete gevolgen:

1. *Het verplicht openstellen van digitale kanalen voor ieder elektronisch formeel bericht gericht aan het bestuursorgaan.*
   Onder een formeel (ook wel 'officieel') bericht wordt verstaan: elk bericht dat deel uit maakt van een procedure over een besluit of een klacht of een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht, zoals een melding. Afhankelijk van de vraag, of de digitale kanalen al aanwezig zijn of nog moeten worden ingericht, kunnen hier kosten aan verbonden zijn. Al aanwezige digitale kanalen zullen verder moeten worden uitgerold, zo dat formele berichten elektronisch kunnen worden ontvangen. Als deze digitale kanalen nog niet aanwezig zijn, moeten nieuwe digitale kanalen worden geopend of bestaande kanalen geschikt worden gemaakt voor meerdere typen berichten. Dat kan een algemeen contactformulier (met mogelijk verschillende afzenderauthenticatie niveaus) of e-mail kanaal zijn (als er geen afzenderauthenticatie voor het bericht nodig is) maar in veel gevallen zal het om een specifiek e-formulier gaan.
2. *Het aanpassen van digitale kanalen zodat aan wettelijke eisen/waarborgen (alleen noodzakelijke gegevens vragen, ontvangstbevestiging sturen, e-formulier beschikbaar stellen, bewijslast bij bestuursorgaan, mededeling bij weigering verkeerd ingezonden bericht) wordt voldaan.*
   Afhankelijk van de vraag, hoeveel formele berichten al elektronisch kunnen worden gestuurd aan een bestuursorgaan, kunnen er kosten verbonden zijn aan het aanpassen van digitale kanalen. Per digitaal kanaal zal moeten worden onderzocht of er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd en of de in een e-formulier ingevoerde gegevens beschikbaar worden gesteld. Per elektronisch formeel bericht zal moeten worden onderzocht of alle gevraagde gegevens noodzakelijk zijn en moet van de niet-noodzakelijke gegevens worden aangegeven dat invullen niet verplicht is. Daarnaast mag het bestuursorgaan geen technische eisen stellen die het elektronische verkeer onnodig belemmeren en moet er gewaarborgd worden dat het bestuursorgaan aan zijn bewijslast kan voldoen. Ten slotte moet worden gezorgd dat er een mededeling van weigering of van doorgeleiding wordt verstuurd indien een bericht verkeerd wordt ingezonden.

De verplichtingen die voortvloeien uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb worden in hoofdstuk 1 uitgebreid beschreven.

Zorgplicht tot passende ondersteuning bij bestuurlijk verkeer

Bij de modernisering wordt ook artikel 2:1 Awb gewijzigd. Los van de wijze van communicatie – dus: ongeacht of er digitaal of op papier wordt gecommuniceerd – krijgen bestuursorganen een zorgplicht: aan burgers en bedrijven moet passende ondersteuning worden geboden bij bestuurlijk verkeer. Dit betekent voor bestuursorganen het volgende:

- *Het verschaffen van vindbare, duidelijke en bruikbare informatie over de geboden diensten en over de wijze waarop communicatie met burgers en bedrijven plaatsvindt.*
  Burgers en bedrijven moeten kunnen begrijpen wat er van hen gevraagd wordt. Daartoe bepaalt het bestuursorgaan, aan de hand van de aard van zijn dienstverlening en de betrokken doelgroep(en), welke vorm van ondersteuning in de rede ligt. Het kan daarbij gaan om generieke voorzieningen zoals het verschaffen van informatie en voorlichting via een website, app of huis-aan-huis-blad, openbare internetmogelijkheid zoals die door veel bibliotheken wordt aangeboden of het faciliteren van machtiging, maar ook om ondersteuning door maatwerk, bijvoorbeeld via digitale chat of hulp aan de telefoon of aan de balie. In dit verband zijn de Informatiepunten Digitale Overheid van belang; hier kunnen

mensen terecht met vragen rond overheidsdiensten als huurtoeslag, AOW, uitkering, belastingen, rijbewijs, zorg en toeslagen.[1]

- De ondersteuning moet zodanig zijn, dat de doelgroep waarop een dienst zich richt, normaal gesproken deze dienst kan afnemen, mede gelet op de beschikbare maatschappelijke voorzieningen en de eigen verantwoordelijkheid om aan bepaalde kwalificaties te voldoen. De ondersteuning is dus passend wanneer de doelgroep hiermee zaken met de overheid met succes kan regelen. Concreet:

- Het gaat om het geven van voorlichting en het beantwoorden van vragen op een manier die aansluit bij de doelgroep. In bepaalde situaties gaat het ook om praktische hulp bij het invullen, berekenen, lezen of vertalen.
- In de praktijk zal de ondersteuning vaak op verschillende niveaus moeten wordt geboden. De algemene voorlichting zal daarbij worden afgestemd op het niveau waarmee de meeste mensen kunnen worden bereikt. Aanvullende voorzieningen, bijvoorbeeld in de vorm van een helpdesk, zullen de vertaalslag moeten kunnen maken naar mensen die hiermee niet uit de voeten kunnen.
- Van een burger mag een eigen inspanning worden verwacht. Het bestuursorgaan hoeft niet te helpen bij zaken die de burger met enige inspanning ook zelf kan doen.
- Burgers hebben een eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat zij over basisvaardigheden beschikken. Wie bijvoorbeeld alleen de Chinese taal machtig is kan niet verlangen dat de ondersteuning in het Chinees wordt geboden.
- Als een dienst gericht is op een specifieke doelgroep dan kan de ondersteuning zijn afgestemd op de kwalificaties waaraan die doelgroep geacht wordt te voldoen. Van leden van een beroepsgroep mag bijvoorbeeld worden verwacht dat zij over de vereiste vakkennis beschikken, van studenten mag worden verwacht dat ze over digitale vaardigheden beschikken.
- Passende ondersteuning is niet het optreden als adviseur, belangenbehartiger, hulp- of zorgverlener. Daarvoor moet een beroep worden gedaan op andere maatschappelijke voorzieningen zoals een bewindvoerder of een gemachtigde.

Kortom: er zijn geen algemene regels te geven voor de inrichting van passende ondersteuning. Passende ondersteuning is niet voor iedereen hetzelfde. Het gaat om maatwerk dat aan het bestuursorgaan moet worden overgelaten. Daar kan het beste worden bepaald welke ondersteuning in de rede ligt gelet op de aard van de dienstverlening en de doelgroep.

Totstandkoming handreiking

Deze handreiking is tot stand gekomen in opdracht van de toenmalige directie Informatiesamenleving en Overheid van het ministerie van BZK, is opgesteld door Deloitte en geactualiseerd door de directie Constitutionele Zaken en Wetgeving van het ministerie van BZK. Voor de handreiking zijn verschillende bronnen gebruikt. Vanzelfsprekend zijn dit het wetsvoorstel en de memorie van toelichting, daarnaast bronnen als de handreiking “Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening”. Er zijn interviews gehouden met experts en ervaringsdeskundigen bij bestuursorganen zodat de handreiking in de praktijk gevalideerd is. Voorts heeft overleg plaatsgevonden met een begeleidingscommissie bestaande uit vertegenwoordigers van VNG, IPO, UvW, Min BZK en V&J. De geactualiseerde versie is gedeeld met een brede groep vertegenwoordigers van departementen en uitvoeringsinstanties en is in 2021, vooruitlopend op inwerkingtreding van de wet, in de praktijk getest door een aantal gemeenten, provincies en waterschappen in samenwerking met de VNG, het IPO en de UvW.

[1] https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/aanpak-digitale-inclusie-door-bibliotheken-en-publieke-dienstverleners/

Leeswijzer

De veranderingen die in de nieuwe afdeling 2.3 Awb worden doorgevoerd, en de verplichtingen die hieruit voortvloeien, worden in hoofdstuk 1 beschreven. In hoofdstuk 2 kunt u inventariseren in welke mate uw organisatie voldoet aan die verplichtingen. Hoofdstuk 3 beschrijft hierna de mogelijke consequenties voor uw organisatie. Vervolgens gaat hoofdstuk 4 in op uitzonderingssituaties en worden veelvoorkomende vragen beantwoord.

Hoofdstuk 1: Wat verandert er?

Inleiding

Bij inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal een aantal veranderingen voor bestuursorganen in Nederland plaatsvinden op het gebied van elektronisch verkeer. Zo wordt het onder meer verplicht voor elk formeel bericht een elektronisch kanaal aan te wijzen waarop burgers en bedrijven u kunnen bereiken. In dit hoofdstuk worden de verplichtingen en (nieuwe) mogelijkheden voor u uiteengezet die de nieuwe afdeling 2.3 Awb met zich meebrengt. De veranderingen ten opzichte van de huidige Awb zijn weergegeven in bijlage 2. De verplichtingen zijn op te delen in verplichtingen met betrekking tot de ontvangst van elektronische formele berichten en verplichtingen na de ontvangst van elektronische formele berichten.

1. Verzending aan bestuursorgaan; de ontvangst van berichten

Verplichting 1.1: Aanwijzen van elektronische weg voor berichten

Een bestuursorgaan wordt verplicht voor ieder type aan het bestuursorgaan gericht formeel bericht een elektronische wijze van verzenden aan te wijzen.[2] Het recht op elektronisch verzenden van formele berichten geldt alleen als dat bericht wordt verzonden op de wijze die het bestuursorgaan heeft aangewezen.[3] Voor verschillende type formele berichten kunnen verschillende wijzen van verzenden aangewezen worden, ook kunnen voor een bepaald type bericht meerdere wijzen van verzenden worden aangewezen. De aanwijzing van een kanaal is een besluit van algemene strekking, dat als zodanig moet worden bekend gemaakt. Het ligt voor de hand ook op de eigen website een overzicht te plaatsen van de aangewezen wijzen waarop formele berichten kunnen worden gezonden via de elektronische weg.

Het bestuursorgaan kan in beginsel zelf kiezen welke vormen van elektronische berichten hij accepteert, bijvoorbeeld een algemeen contactformulier (kan met afzenderauthenticatie), e-mailkanaal (geen afzenderauthenticatie voor het bericht mogelijk) of specifiek e-formulier (met mogelijk hogere afzenderauthenticatie niveaus). Sociale media moeten voor formele berichten onvoldoende betrouwbaar worden geacht. In hoofdstuk 3 zijn verschillende soorten digitale kanalen met bijbehorende overwegingen weergegeven.

Bij wettelijk voorschrift kan voor bepaalde typen berichten een specifiek kanaal worden aangewezen. Zo bepaalt de Omgevingswet dat vergunningaanvragen etc. via het DSO (Omgevingsloket) moeten geschieden en bepaalt de Dienstenwet dat bedrijven de Berichtenbox voor bedrijven moeten gebruiken voor hun berichtenverkeer met de overheid.

Voor niet-formele berichten van burgers/bedrijven kan het bestuursorgaan de elektronische weg openstellen; het is daartoe niet verplicht. Veel bestuursorganen stellen echter, uit een oogpunt van hoogwaardige dienstverlening, ook voor niet-formele berichten de elektronische weg beschikbaar; zo voorzien veel gemeenten in een website met een contactformulier of sociale media waar meldingen over gebreken in de openbare ruimte kunnen worden gedaan.

Verplichting 1.2: Geen onnodige belemmeringen voor verzending formeel elektronisch bericht

Het bestuursorgaan kan nadere technische eisen stellen aan de verzending, wanneer dit nodig is voor verwerking. Te denken valt aan bepaalde typen bestanden zoals ".pdf" of ".xml". De eisen kunnen ook gebaseerd zijn op het te bereiken niveau van betrouwbaarheid. Hier wordt de voorwaarde aan gesteld dat dergelijke eisen het elektronisch bestuurlijk verkeer niet onnodig

[2] Artikel 2:13, tweede lid
[3] Artikel 2:13, eerste lid

belemmeren.[4] Het bestuursorgaan dient bij het stellen van eisen voor ogen te houden of het voor de gemiddelde verzender van het type formeel bericht waaraan de desbetreffende eis wordt gesteld, mogelijk is om aan de gestelde eis te voldoen. Dat kan betekenen dat eisen die terecht aan het ene type formeel bericht gesteld worden, voor een ander type formeel bericht als onnodig belemmerend moeten worden aangemerkt.

Uit de huidige Awb (zoals dat luidt sinds 10 maart 2017)[5] volgt dat de te stellen eisen ook betrekking hebben op een elektronische handtekening, als de veiligheid en de betrouwbaarheid van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt dit noodzakelijk maken. Aan de handtekening mogen aanvullende eisen worden gesteld, maar deze eisen mogen geen betrekking hebben op een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening als bedoeld in Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 (PbEU 2014, L257) betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties, omdat de daaraan te stellen eisen volgen uit die Verordening.

In de nieuwe afdeling 2.3 Awb is tevens bepaald dat bij een formulier geen gegevens mogen worden gevraagd die voor de behandeling van het bericht niet noodzakelijk zijn, tenzij duidelijk wordt aangegeven dat de beantwoording van die vragen niet verplicht is.[6] Hierbij past de kanttekening dat ook nu niet is toegestaan in (papieren) formulieren gegevens te vragen die voor de beoordeling van de aanvraag niet relevant zijn. De regel wordt in de Awb opgenomen, omdat het in de praktijk voorkomt dat de indiening van een elektronische aanvraag wordt geblokkeerd bij een niet-ingevulde vraag. Als dit een niet-noodzakelijke vraag was, dan is blokkering van de aanvraag door het bestuursorgaan dus niet toegestaan. Eventuele niet-noodzakelijke gegevens zullen uit bestaande e-formulieren moeten worden verwijderd, tenzij expliciet wordt aangegeven dat beantwoording niet verplicht is.

2. Verzending aan bestuursorgaan; na ontvangst van berichten

Verplichting 2.1: Ontvangstbevestiging aan afzender

Wanneer een bestuursorgaan een formeel bericht ontvangt via elektronische weg verstuurt het een elektronische ontvangstbevestiging.[7] Het belang van een ontvangstbevestiging is dat de verzender van het bericht weet dat zijn bericht bij het bestuursorgaan is aangekomen. Bij uitblijven van het bericht weet hij dan dat er iets is misgegaan en hij wellicht het bericht nogmaals moet verzenden of een andere wijze van verzending moet kiezen, bijvoorbeeld omdat blijkt dat een verkeerde wijze van verzending is gekozen, zoals een typefout in het e-mailadres of een methode die door het bestuursorgaan niet is aangewezen. Het uitblijven van de ontvangstbevestiging is dan voor de verzender een aanwijzing dat het bestuursorgaan het bericht niet heeft ontvangen. De verzender kan dan onderzoeken of er een storing is, of dat de gekozen wijze van verzending voor geen enkel formeel bericht is aangewezen en het bestuursorgaan om die reden niet hoefde te reageren.[8]

Er zijn twee uitzonderingen op de ontvangstbevestiging. Ten eerste hoeft geen ontvangstbevestiging gestuurd te worden indien de verzender en het bestuursorgaan gebruikmaken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking (zoals de berichtenbox van MijnOverheid) en de verzender kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is. Daarnaast hoeft geen ontvangstbevestiging te worden verzonden als de afzender geen elektronisch adres heeft opgegeven waarop hij te bereiken is. Het bestuursorgaan moet daar wel naar vragen in het formulier.

---

[4] Artikel 2:13, derde lid
[5] Artikel 2:16 (na inwerkingtreding wetsvoorstel vernummerd tot artikel 2:18)
[6] Artikel 4:4, tweede lid
[7] Artikel 2:17, eerste lid
[8] Conform artikel 2:16, tweede lid

Als het bericht waarvan de ontvangst moet worden bevestigd, per e-mail wordt gezonden, kan het bestuursorgaan de ontvangstbevestiging sturen naar het e-mailadres van de afzender. In andere gevallen moet het bestuursorgaan zich inspannen om het e-mailadres voor de ontvangstbevestiging te verkrijgen, bijvoorbeeld door op een webformulier de gelegenheid te bieden om het e-mailadres op te geven. In de praktijk wordt zowel bij de overheid als door bedrijven die op internet actief zijn al ruim gebruik gemaakt van (geautomatiseerde) ontvangstbevestigingen.

Een andere mogelijkheid tot ontvangstbevestiging is het direct na verzending van een bericht op het beeldscherm tonen van een mededeling dat het bericht is ontvangen.

Het bestuursorgaan kan er ook voor kiezen om de ontvangstbevestiging in een berichtenbox te plaatsten, als de geadresseerde van de ontvangstbevestiging zich voor het gebruik daarvan heeft aangemeld of als het gebruik ervan wettelijk is voorgeschreven. Als het bestuursorgaan t.b.v. het verzenden van een ontvangstbevestiging om een e-mailadres heeft gevraagd en dit door de verzender niet is opgegeven, dan is het bestuursorgaan echter niet verplicht om na te gaan of de ontvangstbevestiging mogelijk is langs andere elektronische kanalen, zoals de berichtenbox,

Het ligt niet voor de hand om de ontvangstbevestiging per post te versturen vanwege de daaraan verbonden kosten en omdat de verzender een onmiddellijke bevestiging verwacht dat zijn bericht is aangekomen.

Verplichting 2.2: Beschikbaar stellen gegevens ingevuld in webformulier

Uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb volgt dat als een bestuursorgaan ervoor heeft gekozen om als kanaal voor de indiening van enig type formeel bericht een webformulier aan te wijzen, de via dat formulier ingevoerde gegevens voor de indiener toegankelijk moeten zijn.[9] Voor de indiener is het zelf printen van een webformulier vaak lastig of onmogelijk. In de meeste gevallen kan het bestuursorgaan kiezen voor een terugkoppeling van de gegevens in de ontvangstbevestiging. Op dit punt geldt wel een beperking: de terugmelding dient op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier te geschieden. Als het bestuursorgaan om veiligheidsredenen een webformulier heeft aangewezen, dan kan het niet zo zijn dat de via dat formulier ingevoerde gegevens alsnog onbeveiligd, bijvoorbeeld in een ontvangstbevestiging per e-mail, worden retour gezonden. In dat geval zullen de ingevoerde gegevens op een andere manier toegankelijk moeten worden gemaakt, bijvoorbeeld via een link naar een beveiligde omgeving waar de gegevens (bijvoorbeeld als pdf) beschikbaar worden gesteld, via een bestand dat na het invoeren van de gegevens maar voor het beëindigen van de sessie, kan worden gedownload, of met een bericht in een beveiligde berichtenbox. Documenten die worden geüpload (bijvoorbeeld als bijlage bij een webformulier) behoeven niet te worden teruggezonden, omdat de verzender ook zelf over deze documenten blijft beschikken.

Verplichting 2.3: Mededeling bij weigering verkeerd ingezonden formeel bericht

Anders dan de huidige Awb is het niet langer altijd vereist dat de aanvrager de gelegenheid wordt geboden om een verkeerd ingezonden bericht alsnog op de voorgeschreven wijze in te dienen. [10] Wanneer een formeel bericht verkeerd ingezonden wordt, krijgt het bestuursorgaan de mogelijkheid om te volstaan met de mededeling dat het bericht onjuist is ingediend en te wijzen op de juiste manier van indienen.[11] Van de aanvrager mag verwacht worden dat hij moeite doet om het juiste kanaal te hanteren.

In drie gevallen geldt de bevoegdheid om met de mededeling te volstaan niet: als het bericht zonder nadere bewerking kan worden behandeld (bijvoorbeeld een e-mail die naar een verkeerd adres is gestuurd), als het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift is of als voor het bericht in kwestie geen wijze van verzending was aangewezen (dan kan de burger niet worden

[9] Artikel 2:17, tweede lid
[10] Artikel 4:5
[11] Artikel 2:16, eerste lid

verweten dat hij een fout heeft gemaakt). In deze gevallen kan het zijn dat het bericht intern naar een andere afdeling moet worden doorgeleid.

Het spreekt voor zich dat de indiening van een bericht op een andere dan de aangewezen weg, als dat bericht niet kan worden geweigerd, wel tot vertraging kan leiden bij de afhandeling. Ter voorkoming van problemen is bepaald dat bij wettelijk voorschrift bepaalde beslistermijnen pas gaan lopen na de interne doorgeleiding (en mededeling daarvan richting de aanvrager) van het langs een onjuiste elektronische weg verzonden bericht.[12] In het geval dat de behandeling gedaan wordt door een gemandateerde externe partij (en dus namens het bestuursorgaan) wordt doorgeleiding aan de externe gezien als interne doorgeleiding. Interne doorgeleiding en de berichtgeving hiervan en dient zo snel mogelijk te geschieden. Ook ingeval de doorgeleiding vrijwillig geschiedt, vangt een termijn pas aan na doorgeleiding. Als een verplichte doorgeleiding of de mededeling ervan achterwege blijft, is geen sprake van opschorting van de aanvang van de beslistermijn. In dat geval begint de termijn te lopen op het tijdstip van ontvangst van het onjuist ingezonden bericht. Na doorgeleiding kan een bestuursorgaan aan de verzender vragen andere onvolkomenheden te herstellen.[13]

De verplichting tot reageren of door te geleiden bestaat niet als het bericht is verzonden op een wijze die door het bestuursorgaan voor geen enkel formeel bericht is aangewezen. Dan staat onvoldoende vast dat het bestuursorgaan het bericht onder ogen is gekomen. Het bestuursorgaan is wel bevoegd op zo'n bericht te reageren als het bericht wordt opgemerkt. De verplichting om te reageren geldt uiteraard evenmin als het bericht door de wijze van verzenden nooit door het bestuursorgaan is ontvangen.

Hieronder zijn de verplichtingen omtrent ingezonden formele berichten in tabelvorm weergegeven.

Verzending	Verplichtingen
Formeel bericht is op aangewezen wijze verzonden	• Behandelplicht • Wettelijke behandeltermijn vangt aan met ontvangst bericht • Verplichte ontvangstbevestiging • Behandelende afdeling kan onder opschorting van beslistermijn ontbrekende gegevens verlangen[14]
Wijze van verzending is niet voor dit type formeel bericht aangewezen	• Geen behandelplicht of doorgeleidingsplicht, tenzij: ✓ het bericht in de ontvangen vorm zonder nadere bewerking behandeld kan worden, of ✓ het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift is, of ✓ voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen. • Het niet behandelen van een verkeerd gezonden bericht wordt aan afzender medegedeeld, onder mededeling van de juiste wijze van indienen. • Geen reactie verplicht als het bestuursorgaan van het bericht geen kennis heeft genomen of het bericht is verzonden op een wijze die door het bestuursorgaan voor geen enkel type "officieel bericht" is aangewezen. Indien bericht toch wordt

[12] Artikel 2:24
[13] Bij aanvragen en bezwaarschriften door toepassing van de artikelen 4:5 of 6:6 Awb
[14] Artikel 4:5

	opgemerkt en uit behoorlijkheid toch wordt doorgeleid, ontstaat alsnog behandelplicht. • Bij doorgeleiding geldt: ✓ Aanvang wettelijke behandeltermijn verschuift naar tijdstip bericht van doorgeleiding aan afzender (mits onverwijld verzonden). Behandelende afdeling kan onder opschorting van beslistermijn juiste wijze van indienen en ontbrekende gegevens verlangen.[15]

Tabel 1: regels over het behandelen van elektronische formele berichten door een bestuursorgaan

3. Nieuwe mogelijkheden

Met de nieuwe wetgeving komen er ook nieuwe mogelijkheden voor een bestuursorgaan.

3.1: Verlenging indieningstermijn bij storing bij bestuursorgaan

Het bestuursorgaan krijgt de bevoegdheid om de termijn te verlengen waarbinnen het formele bericht moet zijn verzonden indien er sprake is van een storing ("verminderde elektronische bereikbaarheid").[16] Afhankelijk van de storing kan het bestuursorgaan op zijn website bekendmaken dat de indieningstermijn wordt verlengd. Conform de huidige Awb wordt geregeld dat een termijnoverschrijding de verzender niet kwalijk wordt genomen wanneer er sprake was van een storing, indien het bestuursorgaan de bekendmaking van de nieuw geldende indieningstermijn niet of niet voldoende duidelijk gecommuniceerd heeft.[17] Specifiek is bepaald dat een termijnoverschrijding vergeven wordt als redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de indiener van een bezwaarschrift in verzuim is geweest. Hetzelfde geldt voor een termijnoverschrijding als gevolg van een storing in de bereikbaarheid van het bestuursorgaan kort voor het einde van de termijn van indiening. In dat geval wordt van de verzender verwacht dat het formele bericht onmiddellijk (binnen enkele dagen) wordt ingediend, nadat het bestuursorgaan weer via de elektronische weg bereikbaar is geworden.[18] Dat is aanvaardbaar omdat de verzender, gelet op de termijn van indiening, op de laatste dag van die termijn de voorbereiding van de indiening moet hebben afgerond. Bij langer niets doen is het verzuim wel aan de indiener toe te rekenen en is sprake van een niet-verschoonbare termijnoverschrijding.

3.2 Algemene kennisgevingen en bekendmakingen elektronisch publiceren

Bestuursorganen publiceren steeds vaker een bericht dat niet tot een of meer geadresseerden is gericht, uitsluitend op internet, zonder dat daarnaast een publicatie in papieren vorm, bijvoorbeeld in een huis-aan-huisblad, plaatsvindt. Strikt genomen is dit op het moment alleen toegestaan als hiervoor in een wettelijk voorschrift een basis bestaat. Maar voor veel feitelijke informatie, zoals een gemeentelijke huisvuilkalender, ontbreekt zo'n wettelijk voorschrift. Dat is ook niet erg. Daarom kan voor berichten die niet tot een of meer geadresseerden zijn gericht, worden volstaan met elektronische beschikbaarstelling. Dit betekent dat er in de toekomst geen gemeentelijke bekendmakingsverordening meer nodig is om het mogelijk te maken om kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten in het kader van een openbare voorbereidingsprocedure elektronisch te publiceren. In de wet elektronische publicaties, tot wijziging van de Bekendmakingswet, wordt geregeld dat kennisgevingen en terinzageleggingen verplicht worden geplaatst in de Staatscourant,

[15] Artikel 4:5 of 6:6
[16] Artikel 2:21, eerste lid
[17] Artikel 6:11 Awb
[18] Artikel 2:21, derde lid

het Provinciaal blad, het Gemeenteblad en de publicatiebladen van waterschappen en gemeenschappelijke regelingen in plaats van in huis-aan-huisbladen (via: http://www.officiëlebekendmakingen.nl), waarbij tevens op termijn de gang naar het bestuursorgaan komt te vervallen om kennis te nemen van het fysiek ter inzage gelegde stuk.[19]

4. Verzending door bestuursorgaan; gebruik berichtenbox

Bestuursorganen maken bij de verzending van hun berichten aan burgers of bedrijven vaak gebruik van berichtenboxen, zoals een MijnDomein, MijnOverheid of de Berichtenbox voor bedrijven. De geadresseerde moet voordien wel kenbaar hebben gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is.[20]

De verplichtingen omtrent het gebruik van berichtboxen worden aangescherpt. Deze verplichtingen zullen door aanbieders van berichtenboxen (dit zijn slechts in enkele gevallen bestuursorganen zelf) moeten worden doorgevoerd. Hieronder zijn de verplichtingen weergegeven.

[19] Stb. 2020, 262
[20] Artikel 2:8 Awb

Regels omtrent het gebruik van een berichtenbox

Verplichte notificatie (artikel 2:10, eerste lid Awb)

Een veel voorkomende vorm om beveiligde berichten van een bestuursorgaan te verzenden is via een berichtenbox. Voor burgers kan dit bijvoorbeeld via MijnOverheid (voorzover het betreffende bestuursorgaan zich heeft aangesloten) en voor bedrijven via de Berichtenbox voor bedrijven. In een dergelijk systeem wordt door middel van notificaties, vaak een e-mail, aan de ontvanger gemeld dat het bestuursorgaan voor hem een bericht klaar heeft gezet. Het bestuursorgaan is verplicht een dergelijke notificatie te verzenden, tenzij de burger of het bedrijf heeft aangegeven deze niet te willen ontvangen. De ontvanger dient een e-mailadres te hebben opgegeven om dergelijke notificaties te kunnen ontvangen. Wijzigingen dient de burger zelf door te geven.

Herhaling bericht of notificatie (artikel 2:11, eerste en tweede lid Awb)

Als het bestuursorgaan een melding krijgt dat bericht niet met succes is bezorgd, wordt, afhankelijk van de oorzaak van de *bounce*, het bericht nogmaals of op een andere wijze verzonden. Als een notificatie niet met succes is bezorgd, wordt, afhankelijk van de oorzaak van de *bounce*, de kennisgeving nogmaals verzonden of spant het bestuursorgaan zich in om geadresseerde langs andere weg te informeren over het niet kunnen bezorgen van de kennisgeving en van de maatregelen die hij kan nemen om deze ontvangen.

Minimale inhoud notificatie (artikel 2:10, tweede lid Awb)

Een notificatie moet een indicatie geven van de aard van het bericht. De notificatie dient de volgende gegevens te bevatten:

- Een aanduiding van het bestuursorgaan dat het bericht in de berichtenbox heeft geplaatst;
- De aard van het bericht (bijvoorbeeld ontvangstbevestiging, beschikking, betalingsverplichting, uitnodiging voor het geven van een zienswijze of uitnodiging voor een hoorzitting); en
- De termijn waarbinnen de geadresseerde kan of moet reageren (de termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt, een betaling dient te zijn verricht of stukken kunnen worden ingezonden).

Verschoonbare termijnoverschrijding (artikel 2:22 Awb)

De overschrijding van de termijn wegens het niet ontvangen van een notificatie is verschoonbaar. Indien een burger heeft vermeld dat hij geen notificaties wil ontvangen, geen e-mailadres heeft opgegeven, of een wijziging van zijn e-mailadres niet heeft doorgegeven, komt een termijnoverschrijding logischerwijs voor zijn rekening.

Wijziging en intrekking van verzonden bericht (artikel 2:12 Awb)

Het is van belang te waarborgen dat een bericht niet ongemerkt wordt aangepast als het bestuursorgaan ontdekt dat het in het verzonden bericht een fout heeft gemaakt. De ontvanger dient ervan op aan te kunnen dat een door een bestuursorgaan verzonden bericht het bericht niet heeft vervangen door een gecorrigeerde versie. Na verzending kan het bericht alleen worden gewijzigd door een nieuw bericht te verzenden waarin het oude bericht wordt ingetrokken of gewijzigd. De correctie dient dus in een nieuw bericht opgenomen te worden. Als het bericht een besluit is gaat er een nieuwe bezwaartermijn lopen.

Het tijdstip van ontvangst (artikel 2:19 Awb)

De plaatsing in een berichtenbox is het tijdstip waarop de verzending geschiedt en waarmee een besluit bekendgemaakt is. Een mededeling ter notificatie dat een bericht voor de geadresseerde toegankelijk is geworden maakt geen onderdeel uit van de verzending van dat bericht en dus ook niet van de bekendmaking ingeval dat bericht een besluit is. De bekendmaking wordt niet aangetast als geen mededeling wordt verzonden, of als deze niet wordt ontvangen. Ook een tweede verzending van de notificatie heeft hierop geen invloed.

Manieren om een bericht toegankelijk te maken zijn bijv. door verzending via MijnOverheid en door het op de eigen website voor de belanghebbende toegankelijk te maken. Beide manieren gelden als ‘bekendmaking’ van het bericht, zodat de bezwaartermijn begint ten tijde van plaatsing van het bericht. Wanneer een bericht toegankelijk wordt gemaakt via zowel MijnOverheid als de eigen website moet duidelijk zijn welk bericht als bekendmaking geldt, zodat ook duidelijk is wanneer de bezwaartermijn begint. Het toegankelijk maken via MijnOverheid geldt dan als bekendmaking. Voor de aanvang van de bezwaartermijn is de dagtekening van het document niet relevant.

Bewijslast bij bestuursorgaan (artikel 2:25 Awb)

Indien bestuursorganen gebruik maken van een berichtenbox rust op hen de bewijslast om gegevens met betrekking tot de verzending en ontvangst van elektronische berichten door bestuursorganen aannemelijk te maken. Het kan hierbij gaan om de volgende gegevens:

- Tijdstip van verzending of ontvangst;
- De verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie;
- De tijdstippen waarop een geadresseerde heeft ingelogd om kennis te nemen van een aan hem gezonden formeel bericht; of
- Ontvangen meldingen van formele berichten die niet konden worden bezorgd.

Dit is geen verplichting om alles te loggen. Het bestuursorgaan kan zelf bepalen met welke gegevens in de meeste gevallen aan een bewijsplicht kan worden voldaan en kan het loggen beperken tot die gegevens. Inzake de (betwiste) stelling dat een bericht door het bestuursorgaan niet is ontvangen, kan aan de bewijslast worden voldaan door de weergave van de resultaten van zoekopdrachten in de systemen van het bestuursorgaan.

Nieuw is dat geadresseerde of de ontvanger het recht heeft om bewijzen in te zien, als deze daarom vraagt. Dit is geen aanspraak op bijvoorbeeld alle loggegevens van de afgelopen vijf jaar, maar enkel de verplichting voor het bestuursorgaan om, voor zover aanwezig, de bewijzen van bepaalde, in het verzoek aangeduide, handelingen of gebeurtenissen te verstrekken.

Hoofdstuk 2: Hoe staat uw organisatie er nu voor?

Inleiding

Met behulp van dit hoofdstuk kunt u bepalen hoe uw organisatie er nu voor staat. Met de wijziging van de Awb wordt het voor u verplicht formele berichten van burgers en bedrijven altijd elektronisch te kunnen ontvangen. Dit is belangrijk: burgers en bedrijven krijgen hiermee het recht op 'elektronisch zaken doen'. U zult zelf moeten bepalen of u reeds voldoende elektronisch bereikbaar bent voor bestuurlijk verkeer. Ter illustratie van de gevolgen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb volgt hieronder een voorbeeld van de berichtenstroom bij een gemiddeld bestuursorgaan. Daarna volgen twee concrete gevolgen van de wet, gevolgd door een checklist die u kunt gebruiken om te inventariseren of uw organisatie voldoet aan de wet. De checklists bevatten alle verplichtingen die in hoofdstuk 1 zijn omschreven.

Staat verschillende kanalen elektronische berichtenstroom richting bestuursorganen

Voor de ontvangst van papieren brieven en formulieren beschikt de organisatie over een postadres. De poststukken die daar binnenkomen worden geopend, geregistreerd en aan de hand van de inhoud gedistribueerd binnen de organisatie. In vrijwel alle gevallen gebeurt dat tegenwoordig door de post te digitaliseren (scannen) en op te nemen in een elektronisch systeem. In grote organisaties met wellicht meerdere vestigingen zou sprake kunnen zijn van meerdere postadressen en postkamers/afdelingen DIV.

Voor de ontvangst van elektronische formele berichten zijn vaak al verschillende kanalen ingericht op de website van de organisatie. Daarbij kan in de eerste plaats worden gedacht aan veelal enkele tientallen e-formulieren waarmee specifieke aanvragen of meldingen kunnen worden gedaan. Ook kan er sprake zijn van e-mailadressen waarmee informatie kan worden gestuurd naar specifieke afdelingen of met betrekking tot specifieke diensten.

Daarnaast is er veelal een algemeen e-mail adres ('info@gemeente.nl') of een algemeen contactformulier. Dit laatste is een e-formulier dat naast een aantal algemene velden (onderwerp, n.a.w.-gegevens) een veld bevat waarin vrije tekst kan worden ingevoerd. In beginsel kan met zo'n generiek elektronisch kanaal (e-mailadres of contactformulier) aan de eis om voor alle formele berichtenstromen elektronisch toegankelijk te zijn worden voldaan. Toch zal dat nu vaak nog niet het geval zijn.

In de eerste plaats kan dat komen omdat het generieke e-mailadres of contactformulier nu nog niet is aangewezen als algemeen elektronisch adres voor al het formele berichtenverkeer waarvoor geen specifiek e-formulier of e-mail adres is aangewezen. Het contactformulier kan bijvoorbeeld alleen zijn aangewezen voor het stellen van algemene vragen aan de afdeling voorlichting.

In de tweede plaats kan dit algemene kanaal technisch nog niet geschikt zijn voor alle soorten formeel berichtenverkeer. Bijvoorbeeld omdat het kanaal gezien de aard van bepaalde formele berichten niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen van beveiliging en authenticatie. Ook kan een contactformulier beperkingen bevatten waardoor het niet algemeen bruikbaar is: er is bijvoorbeeld sprake van een klein tekstveld waarin alleen een korte vraag kan worden gesteld of er ontbreekt een mogelijkheid om documenten (brieven, formulieren, bewijsstukken) te uploaden.

Ten slotte beschikken alle gemeenten, provincies, waterschappen en samenwerkingsverbanden (en gemeenschappelijke regelingen die diensten uitvoeren die onder de Dienstenwet vallen) over een aansluiting op de berichtenbox voor bedrijven/ondernemers en het Omgevingsloket Online (in de

toekomst het loket van het Digitaal Stelsel Omgevingswet, DSO). Zij zijn hiertoe wettelijk verplicht. Bedrijven hebben het recht om de berichtenbox te gebruiken voor alle berichten aan de overheid in het kader van diensten onder de Dienstenwet (voor zover de betreffende overheidsorganisatie daarvoor geen specifiek e-formulier of ander elektronisch kanaal heeft aangewezen). Overheden kunnen de berichtenbox voor bedrijven daarnaast ook aanwijzen als het elektronisch kanaal voor alle andere berichten van ondernemers. Omdat het gaat om een beveiligd elektronisch kanaal waarbij ingelogd moet worden met e-Herkenning als authenticatiemiddel (zie hoofdstuk 3) is dit kanaal in beginsel voor al het berichtenverkeer geschikt. In de praktijk wordt de berichtenbox voor bedrijven door overheden nog zelden aangewezen als algemeen kanaal voor het berichtenverkeer van ondernemers.

NB. De berichtenbox van MijnOverheid is (nog) niet geschikt voor het sturen van berichten aan de overheid. Deze is vooralsnog een door bestuursorganen gebruikte voorziening richting burgers.

Gevolgen van invoering wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

De wijziging van de Awb heeft twee belangrijke gevolgen voor het bestuursorgaan:

- **Gevolg 1 – aanwijzen en zo nodig inrichten of aanpassen van een generieke voorziening voor elektronische formele berichten**: een organisatie heeft nog niet voor al het formele berichtenverkeer een elektronisch kanaal aangewezen. Hiervoor geldt dat de organisatie dit als nog moet doen en dit ook kenbaar moet maken (sprake is nl van een besluit van algemene streking). Het kan zijn dat hiervoor meerdere kanalen moeten worden ingericht of aangepast omdat het nodig kan zijn afhankelijk van de aard van de berichten en de afzender (burger of bedrijf) met verschillende authenticatiemiddelen en betrouwbaarheidsniveaus te werken. De formele berichten die via de generieke voorziening binnenkomen kunnen door de postkamer/afdeling DIV gedistribueerd worden.

- **Gevolg 2 – aanpassen bestaande specifieke digitale kanalen:** een bestuursorgaan dient reeds aangewezen digitale kanalen zodanig aan te passen dat aan verplichtingen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb wordt voldaan. Per digitaal kanaal zal moeten worden onderzocht of er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, of de in een e-formulier ingevoerde gegevens beschikbaar worden gesteld, of de juiste gegevens beschikbaar zijn om aan de bewijslast te kunnen voldoen en of een mededeling wordt gedaan indien een verkeerd ingezonden bericht wordt geweigerd. Per e-formulier zal moeten worden onderzocht of de verplichte velden alleen betrekking hebben op noodzakelijke gegevens. In de meeste gevallen zal het generieke kanaal voor deze specifieke formele berichten moeten worden uitgezonderd, omdat anders een via het algemene kanaal ontvangen bericht moet worden behandeld.

Checklists om de staat van uw organisatie te bepalen

Er zijn checklists opgesteld die u helpen gestructureerd te bepalen wat de staat van uw bestuursorgaan is. Deze checklists treft u aan op de volgende pagina's. Hiermee kunt u bepalen of u voldoet aan de wijzigingen van afdeling 2.3 Awb inzake de ontvangst van berichten van burgers/bedrijven. Ze zijn niet ontworpen om ook te bepalen of het door u gekozen kanaal voldoet aan andere wettelijke vereisten (bijvoorbeeld van betrouwbaarheid) van de specifieke diensten van uw bestuursorgaan. Hiervoor worden regels gesteld op basis van de Wet Digitale Overheid (Kamerstuk 34 972).

NB: Voor berichten die u als bestuursorgaan aan burgers/bedrijven stuurt is geen afzonderlijke checklist opgesteld. Zie voor de regels omtrent het gebruik van een berichtenbox hoofdstuk 1, par 4.

Leeswijzer behorende bij de checklists

- U loopt de checklist van boven naar beneden door;
- U inventariseert **uw procedures of diensten die formele berichten van burgers/bedrijven aan uw organisatie opleveren en benoemt per type bericht het door hen te gebruiken digitale kanaal.** Mogelijke digitale kanalen worden in hoofdstuk 3 beschreven.
- De typen berichten verschillen per bestuursorgaan. Mogelijk kunnen koepels een faciliterende rol spelen, door een overzicht te geven van organisatiespecifieke berichten en terzake aanbevolen digitale kanalen.
- U kunt voor niet-formele berichten een digitaal kanaal aanwijzen.

Checklists

1. *Aanwijzen en zo nodig inrichten of aanpassen digitale kanalen*

Checklist 1:

Verplichting	Checkvragen	Uitgevoerd Ja/Nee	Toelichting
Wat is de huidige situatie aangaande berichtenverkeer in mijn organisatie?	Hierbij kunt u denken aan het in kaart brengen van: • Inventarisatie van papieren poststromen: postadressen/postkamers/afdeling DIV • Inventarisatie van specifieke en generieke e-mail adressen en e-formulieren en digitale postkamerfuncties • Inventarisatie voor welke formele berichtstromen de berichtenbox voor bedrijven is aangewezen (alleen Dienstenwet zaken of ook daarbuiten) • Bepalen voor welke postadressen nog geen generiek digitaal equivalent bestaat		
Op basis van de huidige situatie, waar wil ik met mijn organisatie heen?	Vaak zal een generiek e-formulier wenselijk zijn waarmee documenten kunnen worden verstuurd via een beveiligde verbinding. Daarnaast kan worden overwogen: • Een generiek e-mail adres voor vragen en meldingen waarvoor authenticatie niet nodig is (en die eventueel ook anoniem gedaan zouden kunnen worden)		

	• Een generiek e-formulier met DigiD-authenticatie (of equivalente toegelaten private methode) voor situaties waarbij authenticatie nodig is. • Het aanwijzen van de berichtenbox voor bedrijven voor correspondentie van bedrijven buiten het domein van de Dienstenwet. • Het inrichten van één of meer specifieke e-formulieren als dit uit dienstverleningsoogpunt of vanwege het volume van de berichtstroom doelmatig is.		

2. *Aanpassen bestaande digitale kanalen*

Checklist 2:

Verplichting	Checkvragen	Procedures/ diensten bestuursorgaan	Voldoet	Voldoet niet	Toelichting
Technische eisen nodig?	• Zijn de technische eisen die worden gesteld aan de verzending van elektronische berichten, ivm bijvoorbeeld de verwerking of het bereiken van een bepaald betrouwbaarheidsniveau, niet onnodig belemmerend? Voorbeeld: bij een elektronisch verzoek om een brochure is geen afzenderauthenticatie nodig. Per e-formulier moet worden gecheckt of aan deze verplichting wordt voldaan • Hebben de gestelde eisen betrekking op een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening zoals omschreven in Hoofdstuk 1 verplichting 1.2?	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			

Ontvangst-bevestiging	• Wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd wanneer een formeel bericht via elektronische weg wordt ontvangen? - Per digitaal kanaal dat in gebruik is moeten de procesinstellingen worden gecheckt. - Als het bericht waarvan de ontvangst moet worden bevestigd, per e-mail wordt gezonden, kan het bestuursorgaan de ontvangstbevestiging sturen naar het e-mailadres van de afzender. In andere gevallen moet het bestuursorgaan zich inspannen om het e-mailadres voor de ontvangstbevestiging te verkrijgen, bijvoorbeeld door op een webformulier de gelegenheid te bieden om het e-mailadres op te geven. • Ontvangstbevestiging sturen is niet nodig indien: de verzender en het bestuursorgaan gebruikmaken van hetzelfde systeem van gegevensverwerking en de verzender in dat systeem kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is, de afzender daartoe geen elektronisch adres ter beschikking heeft gesteld of elektronische berichten van het bestuursorgaan geen actie vergen, zoals handelsreclame en andere spam.	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			
Beschikbaar stellen gegevens e-formulier	• Als uw bestuursorgaan de indiening van een formeel bericht met een webformulier voorschrijft, zijn de via dat formulier ingevoerde gegevens voor de indiener toegankelijk? - Per digitaal kanaal dat in gebruik is moeten de procesinstellingen worden gecheckt. • Zorg dat de terugmelding op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke (digitale) manier geschiedt. Toelichting: als het bestuursorgaan om veiligheidsredenen een webformulier heeft aangewezen, kunnen de via dat formulier ingevoerde gegevens niet alsnog onbeveiligd in een e-mail worden retour gezonden. In dat geval zullen de ingevoerde gegevens op een andere manier toegankelijk moeten worden gemaakt, bijvoorbeeld via een link naar een beveiligde omgeving waar de gegevens beschikbaar worden gesteld of met een bericht in een beveiligde berichtenbox.	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			

Bewijslast bij gebruik systeem voor gegevens-verwerking	• Indien gebruikt wordt gemaakt van een berichtenbox, worden de volgende gegevens bewaard, opdat het bestuursorgaan aan haar bewijslast kan voldoen: tijdstip van verzending of ontvangst, de verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie, de tijdstippen waarop een geadresseerde heeft ingelogd, ontvangen meldingen van berichten die niet konden worden bezorgd? - De procesinstellingen van de systemen voor gegevensverwerking moeten worden gecheckt. Kunnen de gegevens die gebruikt zijn voor een beslissing (bewijzen) aan betrokkene beschikbaar worden gesteld wanneer deze daarom vraagt?	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			
Verkeerd ingezonden berichten	• Wordt er een mededeling verzonden aan de afzender indien een formeel bericht verkeerd is verzonden? - Per digitaal kanaal dat in gebruik is moeten de procesinstellingen worden gecheckt. - Zie tabel 1 voor meer informatie over regels over het behandelen van formele berichten door een bestuursorgaan • Wordt rekening gehouden met de uitzonderingen op de mogelijkheid tot weigering zoals beschreven in verplichting 2.3? • Indien een verkeerd ingezonden bericht onder de uitzonderingen valt, wordt geborgd dat dit intern wordt doorgeleid en dat hiervan mededeling wordt gedaan aan de indiener? - Per digitaal kanaal dient te worden gecheckt of een verkeerd ingezonden bericht onder een uitzondering valt en, indien dat het geval is, of er correct mee wordt omgegaan	1. Xxxxxx 2. Xxxxxx 3. Xxxxxx 4. Xxxxxx 5. Xxxxxx 6. Etc.			
Storing	• Is ingeregeld dat bij verminderde elektronische bereikbaarheid van uw organisatie: - u de wettelijke termijn voor indiening kunt verlengen en u daarvan dan tijdig mededeling doet? - u rekening houdt met verschoonbare termijnoverschrijding indien de storing direct voorafgaand aan het einde van een termijn plaats heeft?				

Hoofdstuk 3: Wat verandert er voor uw organisatie?

Inleiding

De veranderingen in de nieuwe afdeling 2.3 Awb, en de verplichtingen die hieruit voortvloeien, zijn in hoofdstuk 1 beschreven. Met behulp van hoofdstuk 2 heeft u kunnen inventariseren in welke mate uw bestuursorgaan op dit moment voldoet aan de (gevolgen van de) verplichtingen voortvloeiend uit het wetsvoorstel.

Dit hoofdstuk gaat in op de consequenties voor uw bestuursorgaan. Om duidelijk in beeld te krijgen welke consequenties de nieuwe afdeling 2.3 Awb voor uw bestuursorgaan heeft is het van belang eerst te omschrijven over welke soorten berichten het gaat. Vervolgens omschrijven we de digitale kanalen die kunnen worden gebruikt om elektronische berichten te ontvangen. Er zijn verschillende soorten van betrouwbaarheidsniveaus van digitale kanalen, die zullen ook worden beschreven. Vervolgens worden de consequenties voor uw bestuursorgaan in algemene zin besproken. Hier komen bijvoorbeeld de kostencategorieën en organisatie ter sprake. Tot slot zal ook het berichtenverkeer in de keten worden besproken.

Over welke soorten berichten gaat het?

De verplichtingen zoals beschreven in hoofdstuk 1 die voortvloeien uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb zijn alleen van toepassing op ‘formele’ of ’officiële’ berichten. Daaronder wordt verstaan: berichten in het kader van (ambtshalve en op aanvraag te nemen) besluiten, klachten en berichten zoals meldingen. De wet betreft in de eerste plaats berichten omtrent een aanvraag, maar ook een bezwaar- of administratief beroepschrift, een aanvulling[21], een ingebrekestelling[22] en zienswijzen en bedenkingen[23]. Met een klacht wordt bedoeld een klacht in de zin van hoofdstuk 9 Awb, waaronder ook verzoekschriften aan de ombudsman vallen. Een melding kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de melding die een belanghebbende bij het UWV of de gemeentelijke sociale dienst moet doen van het aantal sollicitaties of in een bepaald tijdvak genoten neveninkomsten, of bijvoorbeeld een bouwwerk dat niet vergunningplichtig is, maar waarvan de voorgenomen aanleg wel moet worden gemeld. Een melding ter invulling van een in een vergunning opgelegde meldingsplicht valt eveneens binnen de categorie ‘formele berichten.’ De melding dat behoefte bestaat aan zorg[24] is een bericht dat onderdeel uitmaakt van een procedure betreffende een besluit, het is immers de eerste voorgeschreven stap om te komen tot een aanvraag in het kader van de Wmo 2015.

Als een gevolg van de beperking tot formele berichten, behoren zaken als een verzoek voor informatie of een vraag van een burger/bedrijf derhalve pas tot de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer als ze onderdeel zijn van een procedure. Het doel hiervan is om informeel berichtenverkeer (al dan niet lopend via sociale media) niet te belasten met de verplichtingen voor elektronische formele berichten die voortvloeien uit nieuwe afdeling 2.3 Awb. Voorbeelden van zulk informeel berichtenverkeer zijn de melding van losse stoeptegels of een niet-brandende lantaarn.

Welke digitale kanalen kan ik open stellen om aan de wet te voldoen?

In de onderstaande tabel worden verschillende soorten digitale kanalen beschreven. Hierin worden overwegingen per digitaal kanaal genoemd.

---

[21] als bedoeld in artikel 4:5, Awb
[22] als bedoeld in artikel 4:17, derde lid, Awb
[23] als bedoeld in de artikelen 3:15, 4:7 en 4:8 Awb
[24] als bedoeld in artikel 2.3.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Let op: de wijze waarop het betrouwbaarheidsniveau van de elektronische diensten/producten kan worden bepaald, de aanduiding daarvan (eIDAS ipv STORK, zie ook tabel 3), alsmede de bijbehorende inlogmiddelen, worden geregeld in de Wet Digitale Overheid.

Soorten digitaal kanaal	Overwegingen
E-mail	- Makkelijk te openen digitaal kanaal - Lage betrouwbaarheidsniveaus (voor zaken met een lage privacy gevoeligheid / waar weinig persoonsgegevens worden gebruikt) - Lage kosten - Manuren nodig voor het doorgeleiden van de e-mails - Authenticatie is niet mogelijk
E-mail met ondertekende bijlage	- Makkelijk te openen digitaal kanaal - Lage betrouwbaarheidsniveaus - Lage kosten - Manuren nodig voor het doorgeleiden van de e-mails - Authenticatie is niet mogelijk
Generiek e-formulier (met beveiligde internet verbinding)	- Ingewikkelder te openen kanaal, tenzij software al aanwezig is - Gemiddeld betrouwbaarheidsniveau - Hogere kosten, tenzij software al aanwezig is - Manuren nodig voor het beheer van de formulieren - Houdt rekening met automatische koppelingen met andere partijen - Makkelijk in gebruik en direct de juiste informatie - Authenticatie is niet mogelijk
Generiek e-formulier (met DigiD /e-Herkenning of ander toegestaan inlogmiddel)	- Ingewikkelder te openen kanaal, vooral als de software nog niet aanwezig is - Hoger betrouwbaarheidsniveau - Hogere kosten, vooral als software niet aanwezig is - Houdt rekening met digitale koppelingen met andere partijen - Manuren nodig voor het beheer van de formulieren - Makkelijk in gebruik en direct de juiste informatie - Authenticatie is mogelijk
Specifiek e-formulier (met DigiD /e-Herkenning of ander toegestaan inlogmiddel)	- Ingewikkelder te openen kanaal, vooral als de software nog niet aanwezig is - Hoger betrouwbaarheidsniveau - Hogere kosten, vooral als software niet aanwezig is - Houdt rekening met digitale koppelingen met andere partijen - Manuren nodig voor het beheer van de formulieren - Makkelijk in gebruik en direct de juiste informatie - Authenticatie is mogelijk
Berichtenbox (bijvoorbeeld MijnOverheid)	- Hoger betrouwbaarheidsniveau - Burgers kunnen alleen berichten ontvangen, niet versturen aan bestuursorganen - Makkelijk in gebruik - 1 omgeving voor berichten - Authenticatie is mogelijk

Tabel 2: soorten digitale kanalen

Sommige bestuursorganen hebben ook andere kanalen open gezet om met burgers te communiceren, bijvoorbeeld via SMS, Whatsapp of Facebook. Echter, gezien de beperkte betrouwbaarheid en vertrouwelijkheid van deze diensten wordt geadviseerd om deze kanalen niet aan te wijzen voor formele berichten. Informeel berichtenverkeer kan wel via deze kanalen verlopen.

Uit de interviews bij verschillende bestuursorganen is gebleken dat de in tabel 2 genoemde digitale kanalen al veelvuldig worden gebruikt om elektronische berichten te kunnen ontvangen. Ook zijn er al veel digitaliseringsprojecten uitgevoerd, zodat een groot aantal producten/diensten reeds digitaal worden aangeboden (denk bijvoorbeeld aan het Omgevingsloket online). De uitdaging ligt voor bestuursorganen dan ook niet zozeer in het openen van digitale kanalen om elektronische berichten te kunnen ontvangen, als wel in het borgen dat aan de andere verplichtingen uit de wet (ontvangstbevestiging, doorgeleiding, tijdige afhandeling etc.) worden voldaan.

Hoewel het op minimale wijze voldoen aan de wet voor de meeste bestuursorganen niet voor grote problemen zorgt, geven bestuursorganen aan dat er meer overwegingen meespelen dan alleen het openen van een digitaal kanaal om elektronische formele berichten te ontvangen. De uitdagingen liggen voor bestuursorganen meer in hoe deze berichten verder elektronisch worden afgehandeld in de interne organisatie of keten. Het implementeren van dit soort *end-to-end* elektronische afhandelingsprocessen is een stuk complexer, en werd door de geïnterviewde bestuursorganen als uitdaging gezien. Het gaat dan vaak om complexe producten, waar veel privacygevoelige gegevens worden uitgewisseld. Voor dit soort complexe producten moet goed worden nagedacht over benodigde identificatie/authenticatiemethoden, betrouwbaarheidsniveaus van producten/diensten (zie volgende paragraaf), (interne) leesrechten, communicatieprotocollen (Digikoppeling) enzovoorts. Het implementeren van dit soort processen zal voor bestuursorganen het nodige vergen qua investeringen, tijd, personeel, training, voorlichting en interne organisatie. Deze volledige elektronische afhandeling van formele berichten zorgt voor een sterke verbetering van de dienstverlening aan de burger, hetgeen de ambitie is. Deze handreiking blijft echter beperkt tot datgene wat minimaal uit de wet voortvloeit. De volledige interne verwerking van elektronische formele berichten is in deze handreiking verder buiten beschouwing gebleven.

Welke betrouwbaarheidsniveaus zijn er voor digitale kanalen?

De Awb vereist dat elektronisch verkeer tussen burger en bestuursorgaan ‘voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk’ geschiedt. Wat daaronder verstaan moet worden, bepaalt het bestuurorgaan primair zelf. Deze handreiking is niet bedoeld om te definiëren welk betrouwbaarheidsniveau voor een bepaald soort elektronisch bericht moet worden ingeregeld. De zwaarte van het in te zetten middel hang af van de aard van de transactie en de gevolgen ervan (zoals financiële en juridische gevolgen). In de handreiking ‘Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening’ van het Forum Standaardisatie (link) worden bestuursorganen geholpen bij het maken van een keuze voor het gewenste betrouwbaarheidsniveau van een bepaalde elektronische dienst. Er worden drie betrouwbaarheidsniveaus onderkend die op een aantal criteria (rechtsgevolg, formeelrechtelijke vereisten, opgeven van persoonsgegevens door de betrokkene, communiceren van persoonsgegevens, anders dan in dezelfde sessie door gebruiker opgegeven, verwerking van het BSN, juistheid van opgegeven gegevens, economisch belang en publiek belang) worden ingeschaald. In paragraaf 4.4 van de handreiking ‘Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening’ worden voorbeelden gegeven van betrouwbaarheidsniveaus per dienst van een bestuursorgaan. Deze tabel is hieronder weergegeven omdat het u kan helpen in het te kiezen digitale kanaal per type formeel bericht. **Let op:** het hulpmiddel van het Forum wordt na de inwerkingtreding van de Wet Digitale Overheid vervangen door de Regeling betrouwbaarheidsniveaus authenticatie elektronische dienstverlening. Deze brengt inhoudelijk geen veranderingen met zich mee; wel worden de regels minder vrijblijvend.

Betrouwbaarheidsniveau (volgens eIDAS)	Dienst
0 (geen eisen aan authenticatie)	Anoniem bezoeken overheidswebsites Gemeentelijke lokale diensten (zoals meldingen over de openbare ruimte of aanvragen afvalcontainers) Inzien WOZ-waardering
1 (laag)	Registreren gepersonaliseerde portalen Kapvergunning Evenementvergunning Omgevingsvergunning particulieren Aangifte lichte delicten (zoals een gestolen fiets)
2 (substantieel)	Aangifte overlijden (door een begrafenisondernemer) Melding voorgenomen huwelijk of geregistreerd partnerschap (door partners) Aangifte geboorte (door ouder) Vergunningaanvraag seksbedrijven Vooringevulde aangifte belastingdienst Belastingaangifte ondernemingen Aanvraag subsidie Aanvraag financiële toeslagen Aangifte ernstige delicten (zoals mishandeling of huiselijk geweld)
3 (hoog)	Raadplegen medisch dossier Raadplegen beslissingen bestuursorgaan met (medische) gegevens Raadplegen strafrechtelijke gegevens Aanvraag screening voor een derde

Tabel 3: voorbeeld diensten met de daarbij volgens de bovenstaande criteria behorende betrouwbaarheidsniveaus

Het doel van deze handreiking is om bestuursorganen te ondersteunen bij het minimaal voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Bestuursorganen kunnen om betrouwbaarheidsredenen zelf bepalen of zij een hoger betrouwbaarheidsniveau van een bepaald te openen digitaal kanaal noodzakelijk achten. Waar het om gaat, is dat terzake een beredeneerde afweging wordt gemaakt. Als er voor het meest gewenste betrouwbaarheidsniveau geen authenticatiemiddelen zijn die algemeen beschikbaar zijn, dan dient gekozen te worden voor het eerstvolgend lagere betrouwbaarheidsniveau waarvoor wel middelen in voldoende mate beschikbaar zijn.

Met welke kosten moet ik rekening houden?

Uit de interviews is gebleken dat de kosten die moeten worden gemaakt om minimaal te voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit de nieuwe afdeling 2.3 Awb beperkt zullen zijn.

Voor het verplicht openstellen van digitale kanalen voor elektronische formele berichten gericht aan het bestuursorgaan zullen er beperkte investeringskosten zijn, omdat er in de meeste gevallen al digitale kanalen aanwezig zijn die slechts verder moeten worden opgesteld om alle types formeel elektronisch berichtenverkeer te kunnen accepteren. Bovengenoemde overwegingen, zoals authenticatiemethoden en betrouwbaarheidsniveaus van dienstverlening, zullen in de praktijk (en in ieder geval na inwerkingtreding van de WDO) wel moeten worden meegenomen bij de keuze van het te openen digitale kanalen, wat mogelijk meer investeringskosten met zich meebrengt. Voor het ontvangen van elektronische formele berichten voldoet al vaak een generieke e-formulier-generator met beveiligde internetverbinding, wat niet kostbaar hoeft te zijn. Er zullen wel personeelskosten moeten worden gemaakt om een medewerker de digitale kanalen te laten openen. Ook zal er enige vorm van training moeten zijn, zodat bijvoorbeeld ingezonden berichten op een correcte manier intern worden doorgezonden, indien dat vereist wordt of vanuit dienstverlenend oogpunt als gewenst wordt beschouwd. Ook zal er voorlichting moeten worden gegeven, over bijvoorbeeld de verplichting om een ontvangstbewijs aan de burger te sturen.

Voor het aanpassen van huidige systemen, zodat aan verplichtingen (alleen noodzakelijk gegevens vragen, ontvangstbevestiging, beschikbaar stellen e-formulier, bewijslast bij gebruik systemen voor gegevens verwerking en mededeling bij weigering verkeerd ingezonden berichten) wordt voldaan, zullen ook personeelskosten worden gemaakt. Vooral bij digitaal volwassen bestuursorganen met al veel digitale kanalen om elektronische formele berichten te ontvangen zal er goed naar deze aanpassingen moeten worden gekeken. De investeringskosten in materiaal (nieuwe digitale kanalen) zullen beperkt zijn.

Wie zijn er in uw organisatie bij de aanpassingen betrokken?

Wie er binnen een organisatie betrokken zijn bij de benodigde aanpassingen, zal sterk verschillen per bestuursorgaan. Over het algemeen zullen de onderstaande afdelingen betrokken zijn om op een correcte manier aan de verplichtingen te voldoen.

- Juridische zaken: voor de juridische interpretatie van de (nieuwe) Awb-bepalingen
- Informatie afdeling/ICT afdeling: voor het in kaart brengen van de huidige stand van zaken (door middel van de checklist in hoofdstuk 2) en de door te voeren aanpassingen in huidige digitale kanalen zodat backoffice-verwerking er mee kan werken
- Experts op het gebied van communicatie, data en informatiebeveiliging
- Programmamanagers: voor het begeleiden van het implementeren van complexere digitale producten/processen
- Frontoffice/publieksdienstverlening/Klant Contact Centrum: voor het ontvangen van de elektronische formele berichten en het op een correcte manier intern doorgeleiden
- Backoffice-verwerking: voor het sturen van de ontvangstbevestiging, beschikbaar stellen e-formulier en het bewaren van de loggegevens
- Financiële deskundigen: voor het in kaart brengen van mogelijke kosten

Hoe zit het met berichtenverkeer in de keten en interbestuurlijke samenwerking?

Een vaak terugkomend onderwerp tijdens de interviews was het berichtenverkeer in de keten, bijvoorbeeld bij de decentralisaties in het sociale domein. Wanneer een instantie in een mandaatverhouding voor een bestuursorgaan publiekrechtelijke taken uitvoert, vallen de elektronische formele berichten van burgers/bedrijven aan deze instanties ook onder de verplichtingen voortvloeiend uit de modernisering van de Awb. Bestuursorganen zullen deze verplichtingen met deze instanties moeten bespreken, zodat aan de wet wordt voldaan. Het wordt aanbevolen dat er naar contracten met partijen wordt gekeken om uit te zoeken waar de

verantwoordelijkheden zijn belegd. Er zullen afspraken moeten worden gemaakt wie bijvoorbeeld de loggegevens beheert en wie precies wat doet in een het samenwerkingsverband, zodat er geen onduidelijkheden voor de burger/bedrijf ontstaan. Overigens is dit ook van belang om aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG en de Uitvoeringswet AVG) te kunnen voldoen. Het bestuursorgaan blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de wet, dus het is van belang dat deze verplichtingen goed worden vastgelegd.

Bestuursorganen werken met elkaar samen op veel terreinen die ze gezamenlijk effectiever of efficiënter kunnen uitvoeren. Soms wordt krachtens de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) een gemeenschappelijk orgaan of een openbaar lichaam opgericht. Een gemeenschappelijk orgaan en een openbaar lichaam zijn een bestuursorgaan, waarop de Awb onverkort van toepassing is. In de meeste gevallen geldt dat aan een gemeenschappelijk orgaan of een openbaar lichaam bevoegdheden worden overgedragen. De deelnemende bestuursorganen zijn dan de bevoegdheid kwijt. De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan afdeling 2.3 Awb berust dan voor de overgedragen taken bij het gemeenschappelijk orgaan of het openbaar lichaam.

In andere gevallen wordt de uitvoering van een taak door een gemeente, een provincie of een waterschap gemandateerd aan een ander bestuursorgaan (bijvoorbeeld een centrumgemeente of een openbaar lichaam in de zin van de Wgr). Bij mandaat blijven de verantwoordelijkheden van het mandaterende bestuursorgaan ongewijzigd. Het mandaterende bestuursorgaan blijft dus ook verantwoordelijk voor de toepassing van de Awb en zal bijvoorbeeld een kanaal voor elektronisch verkeer moeten aanwijzen waarmee een formeel bericht bij de gemandateerde instantie terecht komt. Bestuursorganen zullen deze verplichtingen dus met deze instanties moeten bespreken, zodat aan de wet wordt voldaan.

Hoofdstuk 4: Veel voorkomende vragen

Inleiding

Hieronder vindt u antwoord op veelvoorkomende vragen. Zoals in de vorige hoofdstukken is aangegeven, is het voor u vooral van belang om inzicht te krijgen in de verschillende digitale kanalen, bij u voorkomende procedures/diensten en hierbij behorende typen berichten, alsmede de mate waarin u al aan afdeling 2.3 Awb voldoet.

Veel voorkomende vragen en de antwoorden daarop

	Vraag	Antwoord
1.	Voldoet het gebruik van sociale media aan de Awb of is dit slechts mogelijk voor informele berichten?	Sociale media zijn een aanvulling op formeel berichtenverkeer en een handige manier om kleine vragen of informele berichten te beantwoorden. In de regel zal berichtenverkeer via social media niet aan afdeling 2.3 Awb hoeven te voldoen, behalve als een social media kanaal is aangewezen als kanaal om formele berichten in te dienen. Dit wordt echter afgeraden; bij de huidige stand van de techniek zijn social media niet voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk.
2.	Zijn de verplichtingen voorvloeiend uit afdeling 2.3 Awb in overeenstemming met andere wetten, bijvoorbeeld de Dienstenwet of de Archiefwet?	Ja. Er is bij de Dienstenwet rekening gehouden met eventuele e-formulieren. De Archiefwet regelt het bewaren en het vernietigen van overheidsinformatie. Krachtens de Archiefwet worden selectielijsten opgesteld waarin wordt bepaald hoe lang gegevens bewaard dienen te worden. Voor de gegevens die nodig zijn om aan de bewijslast te kunnen voldoen dient dus aangegeven te worden dat ze lang genoeg worden bewaard.
3.	Welke soorten berichten vallen onder afdeling 2.3 Awb?	De waarborgen van afdeling 2.3 Awb gelden alleen voor berichten die deel uitmaken van een procedure over een besluit, een klacht of een melding. Te denken valt aan een aanvraag, een bezwaarschrift, een zienswijze, een antwoord op door het bestuursorgaan gestelde aanvullende vragen. Zie Hoofdstuk 3 en bijlage 1.

Bijlagen

Bijlage 1: Soorten berichten

Onderstaande lijst geeft een indicatie van de aard van de berichten die onder afdeling 2.3 Awb vallen.

Aard van de berichten
Aanvraag van een burger/bedrijf voor een product/dienst van een bestuursorgaan
Verzoek om informatie van een burger/bedrijf bij een bestuursorgaan omtrent een lopende procedure inzake een besluit, een klacht of een melding
Vraag van een burger/bedrijf aan een bestuursorgaan met betrekking tot een procedure inzake een besluit, een klacht of een melding
Melding van een burger/bedrijf aan een bestuursorgaan
Klacht van een burger/bedrijf aan een bestuursorgaan
Bezwaarschrift van een burger/bedrijf aan een bestuursorgaan

Bijlage 2: De wetsveranderingen ten opzichte van de huidige Awb

Onderstaande tabel is gebaseerd op de TK-versie van het wetsvoorstel (juli 2019), met inbegrip van de ingediende nota van wijziging (juni 2020) en dient geactualiseerd te worden indien de wettekst wijzigt tijdens de parlementaire behandeling.

In onderstaande tabel zijn de veranderingen opgenomen voor ieder gewijzigd artikel van de Awb. Verder is in de opmerkingen opgenomen wanneer:

- Het een nieuw lid betreft
- Een artikel / lid vervalt
- Alleen de nummering verandert

AWB	Modernisering AWB	Opmer-kingen
Artikel 2:1	Artikel 2:1	
	1. Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met bestuursorganen.	Nieuw lid toegevoegd
Artikel 2:3	Artikel 2:3	
	3. Voor een elektronisch ontvangen bericht gelden het eerste en tweede lid slechts indien het bestuursorgaan uit het bericht, gelet op de wijze waarop het is verzonden, zonder nadere bewerking kan afleiden aan wie het bericht moet worden door- of teruggezonden.	Nieuw lid toegevoegd
Artikel 2:13	Artikel 2:7	
1. In het verkeer tussen burgers en bestuursorganen kan een bericht elektronisch worden verzonden, mits de bepalingen van deze afdeling in acht worden genomen.	1. In het verkeer met een bestuursorgaan kan een bericht langs elektronische weg worden verzonden, tenzij een vormvoorschrift zich daartegen verzet.	

2. Het eerste lid geldt niet, indien: a. dit bij of krachtens wettelijk voorschrift is bepaald, of b. een vormvoorschrift zich tegen elektronische verzending verzet.	2. In het verkeer tussen een bestuursorgaan en een natuurlijke persoon wordt het gebruik van de elektronische weg niet voorgeschreven voor een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht. 3. In het verkeer tussen een bestuursorgaan en een onderneming of rechtspersoon kan het gebruik van de elektronische weg bij of krachtens de wet worden voorgeschreven voor een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht.	Nieuwe leden
Artikel 2:14	Artikel 2:8	
1. Een bestuursorgaan kan een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht, elektronisch verzenden voor zover de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is.	Voorzover geen toepassing is gegeven aan artikel 2:7, derde lid, kan een bestuursorgaan een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht, elektronisch verzenden voor zover de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is.	
2. Tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, geschiedt de verzending van berichten die niet tot een of meer geadresseerden zijn gericht, niet uitsluitend elektronisch.	Wet elektronische publicaties (Stb. 2020, 262)	Afzonderlijke wet
3. Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt, geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.	Artikel 2:9 Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.	
	Artikel 2:10	
	1. Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt door het bericht te plaatsen in een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht, wordt aan de geadresseerde binnen 48 uur elektronisch meegedeeld dat voor hem een bericht van het bestuursorgaan toegankelijk is geworden, tenzij de geadresseerde heeft laten weten een dergelijke kennisgeving niet te willen ontvangen. 2. De kennisgeving ontsluit het bericht of bevat informatie over de aard en de rechtsgevolgen van het bericht en vermeldt, voor zover van toepassing, de termijn voor het verrichten van een handeling door de geadresseerde.	Nieuw artikel

	3. Indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van zowel een voorziening voor elektronisch berichtenverkeer en informatieverschaffing als bedoeld in artikel X van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst als een andere voorziening, kan worden volstaan met kennisgeving van het toegankelijk worden van het bericht in de eerste voorziening.	
	Artikel 2:11	
	1. Indien een bestuursorgaan een elektronisch bericht niet met succes kan bezorgen bij de geadresseerde, wordt het bericht nogmaals of op een andere wijze verzonden. 2. Indien een bestuursorgaan een in artikel 2:10 bedoelde kennisgeving niet met succes kan bezorgen bij de geadresseerde, wordt de kennisgeving nogmaals verzonden of spant het bestuursorgaan zich in om geadresseerde langs andere weg te informeren over het niet kunnen bezorgen van de kennisgeving en van de maatregelen die hij kan nemen om kennisgevingen te ontvangen. 3. De tweede verzending van een bericht als bedoeld in het eerste lid geldt als tijdstip waarop het bericht is verzonden.	Nieuw artikel
	Artikel 2:12	
	Een door een bestuursorgaan verzonden elektronisch bericht wordt gewijzigd of ingetrokken door de verzending van een nieuw bericht waarin de wijziging of intrekking wordt vermeld.	Nieuw artikel
Artikel 2:15	Artikel 2:13	
1. Een bericht kan elektronisch naar een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen aan het gebruik van de elektronische weg.	1. Een ieder kan een bericht dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit of een klacht of een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht elektronisch aan een bestuursorgaan zenden. 2. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt voor ieder type bericht als bedoeld in het eerste lid, gelet op de aard en de inhoud van het type bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt, een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke wijze van verzenden aangewezen. 3 Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan kunnen nadere eisen worden gesteld, mits die eisen de mogelijkheid van elektronische verzending niet onevenredig belemmeren. 4. Bij regeling van Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties kan worden bepaald dat het eerste lid niet van	Nieuwe artikelen

	toepassing is op in die regeling aangewezen berichten aan in die regeling aangewezen bestuursorganen voor een in die regeling bepaalde periode. Artikel 2:14 Een ander bericht dan een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, kan elektronisch aan een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen.	
2. Een bestuursorgaan kan elektronisch verschafte gegevens en bescheiden weigeren voor zover de aanvaarding daarvan tot een onevenredige belasting voor het bestuursorgaan zou leiden.	Artikel 2:15 1 Een bestuursorgaan kan elektronisch verschafte gegevens en bescheiden weigeren voor zover de aanvaarding daarvan tot een onevenredige belasting voor het bestuursorgaan zou leiden.	Nieuwe nummering /leden verplaatst
Artikel 2:16	Artikel 2:18	
Aan het vereiste van ondertekening is voldaan door een elektronische handtekening, indien de methode die daarbij voor ondertekening is gebruikt, voldoende betrouwbaar is, gelet op de aard en inhoud van het elektronische bericht en het doel waarvoor het is gebruikt. Indien de veiligheid en de betrouwbaarheid van het elektronische bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt dit noodzakelijk maken, kan bij wettelijk voorschrift het gebruik worden voorgeschreven van een bepaald type elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3, onderdeel 10, van Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 (PbEU 2014, L257). Daarbij kunnen aanvullende eisen worden gesteld, tenzij het gaat om een geavanceerde elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3, onderdeel 11 of een gekwalificeerde elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3, onderdeel 12 van die verordening.	Ongewijzigd	Alleen nummering veranderd
	Artikel 2:16	
	1. Indien een bericht als bedoeld in artikel 2:13 eerste lid, niet is verzonden op de voor dat bericht aangewezen wijze, kan een bestuursorgaan ermee volstaan de afzender te wijzen op de juiste wijze van verzending, tenzij: a het bestuursorgaan het bericht zonder nadere bewerking kan behandelen als ware het op de juiste wijze ingediend; b.het bericht een bezwaarschrift of een administratief beroepschrift betreft, of c. voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen.	Nieuw artikel

	2. Een bestuursorgaan is niet gehouden op een bericht als bedoeld in het eerste lid te reageren, indien het bericht is verzonden op een wijze die niet voor enig bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, is aangewezen.	
	Artikel 2:17	
	1. Een bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van een elektronisch bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, dat is verzonden overeenkomstig het tweede lid van dat artikel en met inachtneming van de nadere eisen, gesteld krachtens het derde lid van dat artikel, tenzij: a. het bestuursorgaan en de verzender gebruikmaken van hetzelfde systeem voor gegevensverwerking en de verzender in dat systeem kan zien dat het bericht voor het bestuursorgaan beschikbaar is, of b. van de verzender geen elektronisch adres beschikbaar is.	Nieuw artikel
	2. Indien een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, aan een bestuursorgaan wordt verzonden door de rechtstreekse invoer van gegevens in een systeem voor gegevensverwerking van het bestuursorgaan, stelt het bestuursorgaan de ingevoerde gegevens aan de verzender ter beschikking op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier.	
	Artikel 2:21	
	1. Het bestuursorgaan kan een wettelijke termijn voor de indiening van een bericht verlengen wegens een verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan.	Nieuw artikel
	2. Het bestuursorgaan doet van de in het eerste lid bedoelde verlenging zo spoedig mogelijk mededeling op een zodanige wijze dat degenen die gebruikmaken van de desbetreffende wijze van elektronische verzending hiervan tijdig kennis kunnen nemen.	
	3. Indien voor de indiening van een bericht bij een bestuursorgaan een termijn is gesteld, en het bestuursorgaan in een periode voorafgaand aan het einde van die termijn enige tijd niet bereikbaar is via de met toepassing van artikel 2:13, tweede lid, voor dat bericht aangewezen wijze van elektronische verzending, wordt de verzender de overschrijding van die termijn niet tegengeworpen indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de verzender in verzuim is geweest.	

	4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld over de verschoonbaarheid van termijnoverschrijdingen wegens verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan.	
	Artikel 2:22	
	1. Indien een kennisgeving als bedoeld in artikel 2:10 niet is verzonden, wordt de overschrijding van een termijn die is aangevangen met de verzending van het bericht waarop deze kennisgeving betrekking heeft, niet aan de geadresseerde tegengeworpen, tenzij de geadresseerde heeft laten weten deze kennisgeving niet te willen ontvangen.	Nieuw artikel
	2. De overschrijding van een termijn wordt de geadresseerde evenmin tegengeworpen indien hij de kennisgeving, bedoeld in artikel 2:10, niet heeft ontvangen en redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat hij in verzuim is geweest.	
Artikel 2:17	Artikel 2:19	
1. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is verzonden, geldt het tijdstip waarop het bericht een systeem voor gegevensverwerking bereikt waarvoor het bestuursorgaan geen verantwoordelijkheid draagt of, indien het bestuursorgaan en de geadresseerde gebruik maken van hetzelfde systeem voor gegevensverwerking, het tijdstip waarop het bericht toegankelijk wordt voor de geadresseerde.	Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is verzonden, geldt: a. het tijdstip waarop het bericht een systeem voor gegevensverwerking bereikt waarvoor het bestuursorgaan of een ander bestuursorgaan geen verantwoordelijkheid draagt; b. indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht: het tijdstip waarop het bericht toegankelijk wordt voor de geadresseerde; c. indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van zowel een voorziening voor elektronisch berichtenverkeer en informatieverschaffing als bedoeld in artikel X van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst als een andere voorziening: het tijdstip waarop het bericht toegankelijk is geworden via de eerstgenoemde voorziening.	
2. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is ontvangen, geldt het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking heeft bereikt.	Artikel 2:20 Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is ontvangen, geldt het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking of een ander daartoe aangewezen systeem heeft bereikt of het tijdstip waarop het bericht op andere wijze elektronisch toegankelijk wordt voor het bestuursorgaan.	Nieuw lid/artikel
	Artikel 2:23	

	Indien de indiening van een bericht als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, aan een termijn is gebonden en de verzender redelijkerwijs kon menen dat hij het bericht kon indienen zoals hij heeft gedaan, wordt deze termijn verlengd met het tijdsverloop tussen de ontvangst van het bericht en de in artikel 2:16, eerste lid, bedoelde reactie, doch met tenminste een werkdag.	Nieuw artikel
	Artikel 2:24	
	Indien een bericht met toepassing van artikel 2:16, eerste lid, onder a, wordt behandeld, vangt een bij wettelijk voorschrift bepaalde behandeltermijn aan op het tijdstip van interne doorgeleiding, mits het bestuursorgaan de afzender onverwijld mededeling doet van de doorgeleiding en het tijdstip waarop de termijn aanvangt.	Nieuw artikel
	Artikel 2:25	
	Indien het bestuursorgaan gebruikmaakt van een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht, rust op het bestuursorgaan de bewijslast inzake de ontvangst van aan het bestuursorgaan gezonden berichten en de verzending van aan de geadresseerde gezonden berichten, alsmede inzake gegevens over de kennisneming van deze berichten door de geadresseerde. De afzender of de geadresseerde wordt desgevraagd afschrift van deze gegevens verstrekt.	Nieuw artikel
Artikel 4:3a		
Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van een elektronisch ingediende aanvraag.	Ontvangstbevestiging thans in: artikel 2:17, eerste lid.	Artikel vervalt
Artikel 4:4		
Het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen, kan voor het indienen van aanvragen en het verstrekken van gegevens een formulier vaststellen, voor zover daarin niet is voorzien bij wettelijk voorschrift.	1. Het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen, kan voor het indienen van aanvragen en het verstrekken van gegevens een formulier vaststellen, voor zover daarin niet is voorzien bij wettelijk voorschrift.	Alleen nummering veranderd
	2. In het formulier worden geen gegevens gevraagd die voor de te nemen beschikking niet noodzakelijk zijn, tenzij wordt aangegeven dat de verstrekking van die gegevens niet verplicht is.	Nieuw lid
Artikel 4:5	Artikel 4:5	

	5. Het bestuursorgaan kan afzien van het bieden van de gelegenheid het verzuim te herstellen, indien het toepassing geeft aan artikel 2:16, eerste lid, aanhef.	Nieuw lid toegevoegd
Artikel 4:17	Artikel 4:17	
4. Indien de aanvraag elektronisch kon worden gedaan, is artikel 4:3a van overeenkomstige toepassing op de ingebrekestelling		Lid vervalt
5. Beroep tegen het niet tijdig geven van de beschikking schort de dwangsom niet op.	4. Beroep tegen het niet tijdig geven van de beschikking schort de dwangsom niet op.	Alleen nummering veranderd
6. Geen dwangsom is verschuldigd indien: a. het bestuursorgaan onredelijk laat in gebreke is gesteld, b. de aanvrager geen belanghebbende is, of c. de aanvraag kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.	5. Geen dwangsom is verschuldigd indien: a. het bestuursorgaan onredelijk laat in gebreke is gesteld, b. de aanvrager geen belanghebbende is, of c. de aanvraag kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.	Alleen nummering veranderd
7. Indien er meer dan één aanvrager is, is de dwangsom aan ieder van de aanvragers voor een gelijk deel verschuldigd.	6. Indien er meer dan één aanvrager is, is de dwangsom aan ieder van de aanvragers voor een gelijk deel verschuldigd.	Alleen nummering veranderd
Artikel 4:20d	Artikel 4:20d	
3. De artikelen 4:17, vierde lid, en zesde lid, onder a en b, en 4:18 tot en met 4:20 zijn van overeenkomstige toepassing.	3. De artikelen 4:17, vijfde lid, onder a en b, en 4:18 tot en met 4:20 zijn van overeenkomstige toepassing.	
Artikel 7:14	Artikel 7:14	
Artikel 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling	De artikelen 2:24 en 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling	Verwijzing naar artikel 2:24 ingevoegd.
Artikel 7:27	Artikel 7:27	

Artikel 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling.	De artikelen 2:24 en 3:6, tweede lid, afdeling 3.4, de artikelen 3:41 tot en met 3:45, afdeling 3.7, met uitzondering van artikel 3:49 en titel 4.1, met uitzondering van de artikelen 4:14, eerste lid, en 4:15, eerste lid, onderdeel b, tweede lid, onderdelen b en c, derde lid en vierde lid en paragraaf 4.1.3.2, zijn niet van toepassing op besluiten op grond van deze afdeling.	Verwijzing naar artikel 2:24 ingevoegd.
	Artikel 8:38ea	
	Voor zover de verplichting tot digitaal procederen als bedoeld in artikel 8:36a niet geldt, kan de bestuursrechter kenbaar maken dat de elektronische weg open staat voor het instellen van beroep, het aanwenden van andere rechtsmiddelen of het indienen van een ander stuk in het kader van een procedure.	Nieuw artikel

Handreiking

Aan de slag met de omnichannel aanpak

Een strategie voor inclusieve, naadloze klantinteractie

Deel 3 | Omnichannel toolkit

Work in Progress

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
2. De toolkit 4
2.1. Aard van de toolkit 4
2.2. Doel van de toolkit 4
2.3. Voor wie is de toolkit? 4
2.4. Tools in de toolkit 5
3. De essentie van de omnichannel aanpak 6
3.1. Een omnichannel aanpak voor gemeenten 7
3.2. Praktische bouwstenen 8
4. Klant centraal 8
5. Tools per bouwsteen 12
5.1. Kanaalinzet 12
5.2. Kanaalinrichting 18
5.3. Kanaalregie 25
5.4. Kanaalsturing 29
5.5. Heldere doelen 30
5.6. Koppeling en integratie 35
5.7. Organisatie van interactie 43
5.8. Datagestuurde interactie 49
5.9. Bouwstenen buiten de kern 53
6. Bijlage 57
6.1 Bijlage – De werkgroep en overige waardevolle bijdragen 57
7. Bronnen 585

Work in Progress

1. Inleiding



Het verbeteren van de klantinteractie is een onderwerp dat volop op de agenda's van gemeenten staat. Daar zijn goede redenen voor: het kanaallandschap verandert snel, het gedrag van klanten ontwikkelt zich voortdurend en de context waarbinnen de interactie zich plaatsvindt staat ook niet stil.

Om alle klanten op een passende manier te bedienen en de interactie voor gemeenten beheersbaar en uitvoerbaar te houden ontwikkelt de werkgroep 'omnichannel aanpak' in de periode 2019-2021 aan een praktische handreiking om gemeenten (en andere overheden) te helpen bij het verbeteren van hun kanaalmanagement. Daarbij ligt de nadruk op de praktische uitwerking van een nieuw type kanaalstrategie: 'omnichannel management'.

Omni-channel in de kern

Bij een omnichannel aanpak richt de organisatie zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we betere, naadloze, inclusieve klantinteracties en zijn we klaar voor de toekomst.

Deze handreiking bestaat uit een viertal delen:

1. Beschrijving omnichannel aanpak
   Dit inleidende document beschrijft de achtergronden achter de omnichannel aanpak, de essentie van het concept en het 'waarom' achter het concept.
2. Omnichannel volwassenheidsscan
   Dit instrument helpt gemeenten bij het in kaart brengen van de volwassenheid van hun kanaalaanpak. Daarmee worden verbeterkansen inzichtelijk gemaakt.
3. Toolkit omnichannel (in ontwikkeling)

   Dit concept werkdocument bevat praktische handvatten en goede voorbeelden uit de praktijk. De toolkit is nog onvolledig en wordt in 2021 verder doorontwikkeld.
4. Referentiekader omnichannel architectuur
   Dit deel beschrijft de kaders voor het ontwerpen en implementeren van een eigen Omnichannel architectuur die bijdraagt aan de doelstellingen uit de omnichannel aanpak. Het is een uitwerking van een deel van de bouwstenen van de omnichannel aanpak. De referentiearchitectuur omnichannel is een nieuwe aanvulling op de GEMMA (Gegevenslandschap) en past binnen de informatiekundige visie Common Ground.

Weblink

Voor meer informatie over het project en de laatste versies van alle producten in de handreiking, zie de link:

https://www.vngrealisatie.nl/producten/omnichannel-dienstverlening

Het doel van deze handreiking is om gemeenten te helpen bij het verbeteren van hun kanaalaanpak. Daarbij zien we een omnichannel aanpak als de ideale stip aan de horizon. Met de handreiking kunnen gemeenten stapsgewijs toewerken naar naadloze, inclusieve klantinteractie waarin alle kanalen naadloos bij elkaar komen.

Work in Progress

2. De toolkit

In dit hoofdstuk beschrijven we kort wat het doel is van de toolkit, hoe deze gebruikt kan worden en hoe de toolkit aansluit bij de andere onderdelen van de handreiking.

2.1. Aard van de toolkit

Deze versie (december 2020) van de toolkit is nadrukkelijk een basistoolkit in concept. Daarmee bedoelen we dat het nog in ontwikkeling is en er op dit moment een beperkte set aan content is waarmee gemeenten nu aan de slag kunnen. De werkgroep omnichannel experimenteert en onderzoekt momenteel ook de omnichannel aanpak en maken hierin de eerste stappen. In 2019-2020 heeft de werkgroep in een aantal werksessies gwerkt aan de doorontwikkeling van de bouwstenen. Uit deze werksessies en uit het veld is een bundeling van een aantal handelingsperspectieven en voorbeelden geselecteerd die ook andere gemeenten kunnen helpen bij de eerste stappen naar een omnichannel aanpak. Deze basistoolkit wordt in 2021 verder aangevuld en moet groeien naar een volwaardige toolkit. Daarmee is de content nu nog vrij generiek, dat komt omdat omnichannel management conceptueel nieuw is en er binnen de overheid vrij weinig 'lessons learned' op dit terrein zijn. Dit gaat de komende jaren veranderen wanneer meer kennis en ervaringen beschikbaar komen. De laatste versie van de toolkit is altijd online te vinden.

2.2. Doel van de toolkit

Doel van deze toolkit is om gemeenten te helpen bij het verbeteren van hun kanaalaanpak. Daarbij zien we een omnichannel aanpak als de ideale stip aan de horizon. Met de toolkit kunnen gemeenten stapsgewijs toewerken naar naadloze, inclusieve klantinteractie waarin alle kanalen holistisch bij elkaar komen. Zo wachten we niet totdat omnichannel aanpak bewezen wordt door een gemeenten maar door "lerend groeien naar de toekomst, werken we samen naar een betere dienstverlening voor de burgers en ondernemers (in deze handreiking ook klanten genoemd).

Dat betekent niet dat gemeenten alleen iets aan deze toolkit hebben wanneer ze een volledige omnichannel strategie nastreven. Door de toolkit thematisch in te delen en een aantal relevante bouwstenen op verschillende deelgebieden uit te werken zorgen we ervoor dat gemeenten ook op deelterreinen aan de slag kunnen.

Tip De omnichannel volwassenheidsscan is een goed instrument om in kaart te brengen aan welke bouwstenen de organisatie aandacht kan besteden. De scan geeft een indruk van de volwassenheid van de organisatie op het gebied van (omnichannel)kanaalmanagement en maakt daarnaast inzichtelijk op welk deelgebied de organisatie de meeste winst kan behalen.

Veel van de bouwstenen sluiten daarnaast goed op elkaar aan en kunnen in combinatie gebruikt worden.

Voorbeeld Wil je aan de slag met het zetten van doelen op het gebied van interactie? Kijk dan vooral naar bouwsteen "Heldere Doelen". Wil je daarnaast die doelen meten en inzichtelijk maken, combineer deze bouwsteen dan met bouwsteen "Datagestuurde interactie".

2.3. Voor wie is de toolkit?

Deze toolkit is primair gericht op gemeenten in Nederland. Hoewel we putten uit ervaringen en onderzoeken van allerhande organisaties, zowel in de publieke als private sector, zijn de adviezen

Work in Progress

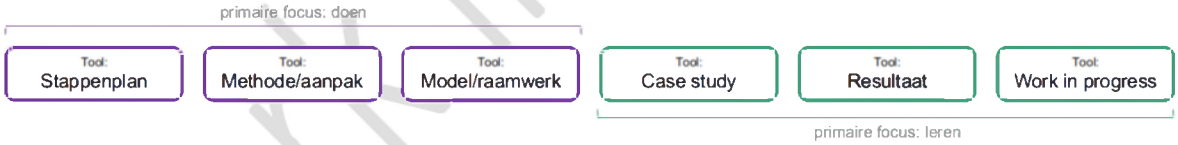
en inzichten zoveel mogelijk vertaald naar de context van gemeenten (zoals de koppeling met publieke waarden) in Nederland. Dat neemt niet weg dat ook andere overheidsorganisaties relevante inhoud in deze toolkit kunnen vinden.

De inhoud van de toolkit kan op verschillende niveaus in de organisatie toegepast worden. Kanaalmanagement is een steeds meer strategisch thema en daarmee zijn veel van de inzichten met name relevant voor die mensen binnen de gemeente die zich op meer strategische niveaus werken. Dat neemt niet weg dat er ook op operationeel of tactisch niveau veel te leren en verbeteren is. Om duidelijk te maken welke inzichten voor wie relevant zijn, geven we waar mogelijk aan op welk niveau in de organisatie het element uit de toolkit van toepassing is. Daarbij maken we een onderscheid tussen de volgende:

- Strategisch/tactisch.
  Daarbij gaat het om de hogere lagen in de organisatie die zich vooral met de meer strategische vraagstukken bezig houden. Relevante functies binnen gemeentelijke organisaties zijn bijvoorbeeld: directeur publiekszaken / gemeentesecretaris / wethouder / hoofd of directeur dienstverlening, klantcontact, of communicatie / senior adviseur dienstverlening.
- Tactisch/operationeel
  Daarbij gaat het om de middenlaag van de organisatie die zich vooral met de uitvoering bezig houdt. Relevante functies zijn bijvoorbeeld: Adviseur dienstverlening, communicatie of klantcontact / beleidsmedewerker dienstverlening / cluster of afdelingshoofd dienstverlening / content manager.

2.4. Tools in de toolkit

De toolkit zelf bestaat uit een selectie van gereedschappen, de ‘tools’ in de toolkit. Daarbij maken we een onderscheid tussen tools die meer (maar niet exclusief) gericht zijn op leren (zoals case studies, resultaten van onderzoek, en initiatieven die nog ‘work in progress zijn’) en die meer gericht zijn op het doen of toepassen (zoals een stappenplan, methode, of modellen.



De essentie van de handreiking zelf bestaat uit een achttal kernbouwstenen, aangevuld met 8 bouwstenen buiten deze kern. Per bouwsteen proberen we daarbij een relevante combinatie te vinden van leren en doen. Denk een een case study van een gemeente die een stappenplan heeft toegepast.

Elke tool wordt daarbij voorzien (waar mogelijk) van relevante parameters (zoals of het afkomstig is uit de private/publieke sector, of het een specifieke omnichannel tool is, of meer algemeen voor kanaalmanagement, de grootte van de organisatie, etc.). De goede voorbeelden bij de bouwstenen kunnen gemeenten helpen bij het inschatten van de toepasbaarheid op de eigen organisatie.

Meedoen?

Het omnichannel concept is relatief nieuw, en het concept is zeker niet ‘af’. Er staan nog veel vragen open en veel kennis ontbreekt nog. In 2021 gaat de werkgroep aan de slag om het concept verder uit te werken, inzichtelijk te maken wat de verwachte investeringen zijn en welke concrete opbrengsten gerealiseerd kunnen worden. Deze beschrijving is dan ook vooral een leerdocument

Work in Progress

over het hoe de omnichannel aanpak gerealisseerd kan worden. Heeft u goede voorbeelden of onderzoeken die u met ons wilt delen? Laat het ons graag weten via: zakia.boucetta@vng.nl

3. De essentie van de omnichannel aanpak

In deze handreiking richten we ons op een omnichannel aanpak. In deel 1 van de handreiking beschrijven we hoe deze omnichannel strategie voortborduurt op bestaande kanaalaanpakken. De omnichannel aanpak is een logische evolutie van gangbare 'multichannel' benaderingen waarin de organisatie meerdere kanalen aanbiedt en deze op elkaar probeert te laten aansluiten en klanten in zekere mate van het ene naar het andere kanaal verwijst (cross channel aanpakken).

Een definitie van een omnichannel strategie is de volgende:

Definitie

Een omnichannel strategie is een kanaalaanpak waarbij kanalen volledig geïntegreerd worden. Daarmee fungeren kanalen niet langer als losse entiteiten, maar vormen ze een naadloos geheel. Daardoor kan een naadloze en soepele klantreis voor alle klanten geboden worden. De klantinteractie is effectief en efficiënt met een positieve evaluatie door de klant.

Daarmee ontstaat er, volgende op multichannel strategieën een nieuw type kanaalstrategie waarbij kanalen nog meer in elkaar schuiven en steeds meer een naadloos geheel vormen. De kern van een goede omnichannel-aanpak wordt gevormd door 8 kernmerken die we in de meeste publicaties over het onderwerp terug zien komen:

1. Inspelen op de klantvraag. De mate waarin de inzet van kanalen aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant.
2. Passend kanaalaanbod. De mate waarin de organisatie kanalen inzet die aansluiten bij de doelen en capaciteit van de organisatie.
3. Consistentie. De mate waarin zowel inhoud als proces consistent vormgegeven zijn over alle interacties via alle kanalen.
4. Personalisatie. De mate waarin de klant het gevoel heeft een persoonlijke ervaring geboden te krijgen in de klantreis.
5. Koppeling. De mate waarin de content tussen kanalen gelinkt en verbonden is, zodat de klant altijd eenzelfde en juist antwoord krijgt en de content tussen kanalen goed aansluit.
6. Integratie. De mate waarin informatie- & managementsystemen verenigd en geïntegreerd zijn zodat informatie over processen en transacties altijd actueel en relevant is.
7. Flexibiliteit. De mate waarin klanten flexibiliteit ervaren in hun opties en kunnen switchen van kanaal tijdens hun klantreis.
8. Pro-activiteit. De mate waarin de organisatie pro-actief kan inspelen op gedragingen van de klant.

Quote

"De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in het op orde krijgen van de separate kanalen. Via het Nieuwsplein wordt er al een link gelegd tussen social media en onze website. We hebben ook nieuwe kanalen toegevoegd, zoals WhatsApp en Twitter. Er is op sommige gebieden al sprake van crosschanneling. Sinds 2018 zijn we bezig met de eerste stappen naar omnichannel. Hiervoor is in 2018 een omnichannelstrategie geschreven." (Michiel Broekman, gemeente Oss)

Work in Progress

Onderzoek bevestigt ook het belang van doorontwikkeling naar omnichannel. Willem Pieterson[1] (december 2017) geeft als voornaamste redenen voor de introductie van omnichannel:

- Klanten willen een eenduidige kanaalervaring en makkelijk kunnen switchen tussen kanalen. Dit dwingt organisaties om de back-offices van de kanalen op uniforme wijze te organiseren en vereist een hoog niveau van IT-, data-, proces- en organisatie-integratie. Dit houdt in dat klanten elk dienstverleningskanaal kunnen kiezen, maar vervolgens worden geleid naar verschillende kanalen, gebaseerd op hun kenmerken en het soort taak.
- Voor het volgen en bedienen van klanten tijdens kun klantreis, is het noodzakelijk dat er een soepele uitwisseling van kennis en informatie tussen kanalen is. Dit zorgt ervoor dat de klant minder fouten maakt, minder administratieve handelingen moet doen en dat de klant niet opnieuw steeds zijn verhaal (hulpvraag) hoeft te doen.
- De toename van verschillen binnen klantgroepen en de toename van kanaalmogelijkheden, dwingt organisaties om zeer flexibel te zijn in hoe mensen worden gestuurd en begeleid in hun proces. Dit is specifiek van belang voor minder-digitaal vaardige klanten, die naar de juiste kanalen moeten worden gestuurd om hen goed van dienst te kunnen zijn.

3.1. Een omnichannel aanpak voor gemeenten

Als de gemeente een omnichannel aanpak wil realiseren moet op een vijftal terreinen gewerkt worden, met een centrale focus op de klant. Dit noemen we de vijf dimensies van omnichannel.

Vijf dimensies van omnichannel management



Figuur 1. De vijf terreinen waarop gewerkt moet worden in een omnichannel-aanpak

- Front-office
  Het accent bij de omnichannel aanpak ligt op de front-office. Dit is onder te verdelen in een viertal terreinen:
  - Kanaalinzet. Daarbij gaat het om de keuze voor kanalen die aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klant.
  - Kanaalinrichting. Dit is het synchroniseren van content over kanalen en het afstemmen van de kanalen op de gedraging van klanten.
  - Kanaalregie. Dat betreft het koppelen van relevante klantinformatie en integratie van kanalen, zodat klanten niet steeds dezelfde vraag hoeven te stellen en niet van kastje naar muur gestuurd worden.
  - Kanaalsturing. Hierbij gaat het om het flexibel en pro-actief inrichten van interactie zodat klanten zo goed mogelijk naar een passend kanaal geleid worden en actief ingespeeld kan worden op klantvragen en -behoeften.

[1] Pieterson, W. 2017, *Analytical Paper Multichannel management in PES: From blending to omni-channelling.*

- Strategie
  Dit is de verbinding tussen de kanaalstrategie en de andere strategieën van de organisatie. Wat wil de gemeente gedaan krijgen? Wat zijn de belangrijkste beleidsdoelen voor de komende jaren en hoe kan de kanaalstrategie daaraan een bijdrage leveren?
- Back office
  De koppeling met processen en systemen in de back office van de gemeente wordt steeds belangrijker. In de eerste plaats omdat klantinteractie vaak gaat over wat er in de back office gebeurt. In de tweede plaats omdat klantinteractie vaak direct ingrijpt op de back office. Denk aan burgers die online gegevens rechtstreeks wijzigen in de systemen van de gemeente.
- Organisatie
  Het goed bijeenbrengen en managen van kanalen wordt daarmee ook een belangrijk organisatievraagstuk. Hoe zorg je voor goede samenwerking zodat 'eilandjes' voorkomen worden en hoe zorg je voor een cultuur waarin de klant echt centraal staat? Een omnichannel aanpak is daarmee in belangrijke mate ook een organisatievraagstuk.
- Data
  Het goed inrichten, sturen én leren kan niet zonder goede data over de klantinteractie. Data wordt daarmee een steeds belangrijker instrument voor het kanaalmanagement.

3.1.1. De klant centraal



De vijf dimensies zijn de terreinen waarop door de gemeente concreet aan de slag kan worden gegaan. Ze vormen het fundament, en daarmee het *middel*, voor de kanaalaanpak. Het *doel* van de kanaalpak wordt gevormd door de klant. Uiteindelijk is de gemeente er om de klant goed te bedienen en is de klant de kern van *klant*interactie. Dat betekent dat niet alleen rekening moeten houden met de wensen, behoeften en gedragingen van klanten in de brede zin, maar ook met bijzondere groepen in de populatie. Klanten met minder digitale-, bureaucratische- en taalvaardigheden zijn daarvan een voorbeeld. In het volgende hoofdstuk (4) beschrijven we hoe gemeenten aan de slag kunnen met het centraal zetten van de klanten in hun organisatie.

3.2. Praktische bouwstenen

Met het uitgangspunt dat de klant centraal staat in het ontwikkelen en implementeren van een omnichannel aanpak komen we tot een aantal 'bouwstenen' waarmee gemeenten aan de slag kunnen. Deze bouwstenen verdelen we in twee typen:

- Kernbouwstenen
  Dit zijn de (8) bouwstenen die direct betrekking hebben op de eigen gemeente. Ze vormen de kern van een omnichannel aanpak en met deze bouwstenen kan de gemeente intern belangrijke stappen zetten.
- Aanvullende bouwstenen
  Deze (8) aanvullende bouwstenen hebben betrekking op de organisatie als geheel (1e schil) of de overheid in brede zin (2e schil). Aandacht voor deze bouwstenen kan helpen een keten- of overheidsbrede omnichannel aanpak te realiseren.

Work in Progress



In hoofdstuk 5 beschrijven we relevante ‘tools’ per bouwstenen.

Work in Progress

4. Klant centraal

De Nationale Ombudsman heeft een onderzoek (in september 2016[2] door Kantar) uit laten voeren naar de ervaringen van mensen in hun contacten met (verschillende) overheidsorganisaties. Daaruit blijkt dat in het algemeen de interactie met de overheid helaas niet altijd even positief wordt ervaren. De top 5:

- Op 1: Niet zelf kunnen bepalen op welke wijze contact kan worden gelegd (83%)
- Op 2: Ambtenaren lijken niet altijd deskundig om een probleem op te lossen (51%)
- Op 3: Mensen weten vaak niet waar ze aan toe zijn (32%)
- Op 4: Het duurt vaak lang voordat je een reactie krijgt op een vraag (29%)
- Op 5: Er is onvoldoende begrip voor persoonlijke situaties (28%)

De interactiestrategie van 2017[3] van de stuurgroep Mijn Overheid voor Ondernemers geeft een schets van de overheidsinteractie met inwoners en ondernemers over 5 jaar. De stuurgroep heeft daarbij de volgende interactie speerpunten benoemd:

1. klanten willen een overheid die ze kunnen vertrouwen.
2. klanten willen graag een persoonlijke benadering.
3. klanten willen gemak bij het contact van de overheid.

In het position paper VNG Dienstverlening[4] worden de 5 belangrijkste principes benoemd in het verder ontwikkelen van passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk en snel & zeker is:

1. We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.
2. We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
3. We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en mede-overheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.
4. We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.
5. We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

Quote *"Omnichannel draagt bij aan inclusie, doordat wij ervoor zorgen dat waar je ook bij ons komt en welk kanaal je ook kiest, je altijd goed geholpen wordt. Het no wrong door principe." (Jesse Leemput, gemeente Tilburg)*

Quote *"Samen met de burgers". 'Laat de medewerkers de wijken ingaan en praten met de inwoners. Er is zoveel creativiteit aanwezig, laten we daarop aanhaken, laten we gebruik maken van wat er al is'.[5] (Paulien Pistor, voormalig gemeentesecretaris en algemeen directeur van de gemeente Eindhoven)*

Work in Progress

[2] Link naar de resultaten via: https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2016/nederland-ergert-zich-aan-gebrek-aan-deskundigheid-ambtenaren
[3] Link naar het de interactiestrategie: https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/06/Interactiestrategie_20171206_v1.3-def-002-T.pdf.
[4] https://vng.nl/brieven/position-paper-dienstverlening
[5] Boek 100% Service de formule voor succes, Hanneke Kunst Maaike van Rooden 9789492292032

Voorbeeld

Stadscafé Vlissingen

De gemeente Vlissingen heeft hun kantine omgezet naar een stadscafé waar ook mensen van buiten kunnen komen zodat gemeentemedewerkers met inwoners en ondernemers kunnen praten. Ze hebben nu een lokale ondernemer die de kantine beheert, ook weer vanuit het idee dat hij dingen van buiten naar binnen kan halen.

Voorbeeld

Communicatie- en Dienstverleningsberaad Overheid (CDO)

Het Communicatie- en Dienstverleningsberaad Overheid is in november 2018 opgericht op initiatief van het programma Mens Centraal. Het CDO bestaat uit directeuren communicatie en directeuren dienstverlening van gemeenten, ministeries, provincies, uitvoeringsorganisaties en waterschappen. Het doel van het CDO is het centraal stellen van mensen in de communicatie en dienstverlening van de overheid. [6]

Quote

"Wanneer we mensen écht centraal stellen, bieden we informatie en dienstverlening aan gericht op wat mensen nodig hebben en kijken we over de grenzen van onze eigen overheidsorganisatie heen. En zorgen we er samen voor dat het contact van mensen met de overheid zonder zorgen verloopt, dat mensen overzicht hebben over hun zaken met de overheid en dat zij zich goed geholpen voelen en weten wat zij zelf moeten doen."

(Kristel Dirkx, programmamanager Mens Centraal)

Voorbeeld

Gebruiker Centraal

Is een community voor professionals die werken aan de online dienstverlening van de overheid. Via evenementen leren we van elkaars ervaringen en doen we ideeën op. Met instrumenten delen we die kennis. Een aantal intrumenten die voor overheidsorganisaties ontwikkelt zijn: ontwerpprincipes, manifest, kennisbank Beeldtaal, optimaal Digitaal, Toolkit Inclusie, etc[7]*.*

Voorbeeld

NL Design System

De Agenda Digitale Overheid stelt dat overheidsdienstverlening toegankelijk en begrijpelijk moet zijn voor iedereen. Hiervoor zijn consistent ontworpen diensten en websites nodig. Om dit te bereiken, worden tussen overheidsorganisaties afspraken gemaakt om principes, interactiepatronen en code te onderzoeken, ontwikkelen, testen en delen via een gezamenlijk NL design system. Maar hoe zit het eigenlijk met het gebruik van taal. Hoe zit het met allerlei verschillende schrijfwijzen, wat is daarin de gemene deler en do's en dont's. En heeft ook hierin gezamenlijk optrekken een meerwaarde in een betere toegankelijkheid? De komende tijd wordt het NL Design System doorontwikkeld. Angela: 'Dat doen we in werksessies waarin we o.a.de wensen en eisen van gebruikers in kaart brengen en criteria vaststellen voor het gebruik en beheer ervan. Verder pakken we voor de herkenbaarheid ook het ontwerp van het NL Design Sytem aan.[8]*'*

Voorbeeld

Proof of concept Inclusieve dientsverlening Toetsingskader (meetinstrument) -Stadspas gemeente Amsterdam. Zie ook het experiment van de gemeente Amsterdam in het

Work in Progress

[6] https://www.programmamenscentraal.nl/over-ons/communicatie-en-dienstverleningsberaad-overheid
[7] https://www.gebruikercentraal.nl/
[8] https://designsystem.gebruikercentraal.nl/

verbeterenm van de inclusieve dienstverlening doormiddel van een meetinstrument. Voor meer informatie zie het rapport bij Gebruiker Centraal.[9]

5. Tools per bouwsteen

5.1. Kanaalinzet

Kanaalinzet draait om de keuze voor kanalen die aansluiten bij de verwachtingen van de klant zodat effectieve, efficiënte en positief geëvalueerde dienstverlening geleverd wordt. Daarnaast gaat het om de inzet van de juiste kanalen zodat inclusie gegarandeerd is.

5.1.1. Inleiding

Het aantal beschikbare kanalen neemt toe en klanten veranderen voortdurend in hun kanaalgedrag. Daardoor ontstaat de vraag welke kanalen de organisatie moet inzetten om burgers zo goed mogelijke te bedienen. Tegelijkertijd brengt de inzet van kanalen kosten met zich mee én is niet elk kanaal geschikt voor elk type interactie vanwege de eigenschappen van het kanaal. Ten slotte moet rekening gehouden worden met mensen die minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardig zijn. Hoe zorgen we voor inclusie in het contact?

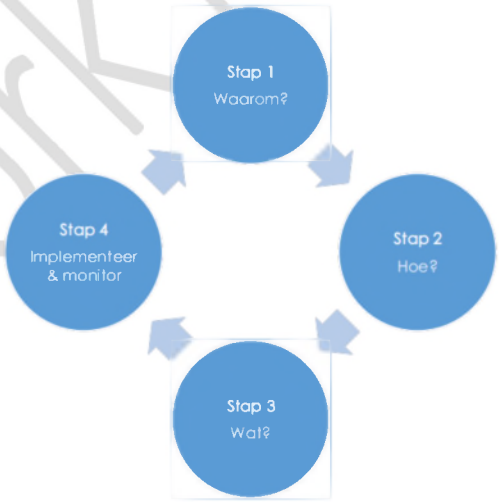
Welke kanalen in te zetten, voor welke doelgroep en welk type interactie in welke situatie gegeven de doelen van de organisatie is daarmee een lastige puzzel.

In deze bouwsteen vergaren we inzichten over huidige en toekomstige kanaalontwikkelingen en de eigenschappen van kanalen. Daarnaast beschrijven we aspecten van het kanaalgedrag.

Resultaat daarvan is een praktisch overzicht van de diverse kanalen met al hun kenmerken én de manieren waarop deze aansluiten bij de behoeften van burgers. Daarmee kunnen organisaties een geïnformeerde en gedegen keuze maken over hun kanaalinzet.

5.1.2. Tools voor kanaalinzet

Het bepalen en verbeteren van de kanaalinzet kan aan de hand van een stappenplan.



Stappenplan kanaalinzet

Stap 1

Beantwoord de volgende vragen:

[9] https://inclusiekader.gebruikercentraal.nl/wp-content/uploads/sites/33/2020/06/POC-normenkader-versie-1.0.pdf Toetsingskader Inclusieve Dienstverlening gemeente Amsterdam, door: prof. dr. Wolfgang Ebbers, mr. drs. Judith Blijden en prof. dr. Lidwien van de Wijngaert (28 mei 2020)

Work in Progress

- Bepaal je huidige positie (waar sta je nu?)
  - Hoeveel klantcontacten zijn er (data)?
  - Welke kanalen zet je nu in?
  - Wat goed gaat en wat kan beter?
- Bepaal wat je wilt bereiken met het inzetten van een kanaal:
  - Wat is je doel?
  - Wil je alleen informatie verstrekken of ook een reactie of interactiemogelijkheid bieden?
  - Welke alternatieven zijn er?

  Denk bijvoorbeeld aan doelen als verbeteren van de dienstverlening, verbeterde klantwaardering, efficiënter werken, kostenbesparing etc.
- Wat gebeurd er als je het kanaal niet inzet (loop je dan vast of iets mis)?

Stap 2
Beantwoord de volgende vragen:
- Werk het klantproces uit:
  - Hoe werkt het kanaal?
  - Hoe ziet de customer journey/klantreis eruit?
  - Hoe ziet het beheer en uitvoering van het kanaal in de organisatie eruit?
- Definieer je doelgroep en breng deze in kaart
  - Wie is de klant?
  - Wat zijn de behoeften/wensen van de klant?
  - Welke reis door het kanaal wil de klant maken?
  - Bij welke levensgebeurtenis sluit dit kanaal aan?
  - Wil de klant ook dit kanaal (is dit onderzocht)?

Stap 3
Beantwoord de volgende vragen:
- Voor welke soort interactie wil je het kanaal inzetten?
- Wat is de geschiktheid van het kanaal voor de interactie?

  Denk bijvoorbeeld aan de vraag of je doelstelling aansluit bij de eigenschappen van het kanaal. Bijvoorbeeld het invullen van een formulier gaat heel goed via de website, maar is telefonisch al wat ‘lastiger’ .
- Voor welke producten of diensten?
- Wat kost het inzetten van het kanaal?
- Wanneer wil je het kanaal inzetten?

Stap 4
Beantwoord de volgende vragen:
- Ga aan de slag en implementeer:
  - Wil je eerst experimenteren in een pilot?
  - Is besluitvorming nodig?
  - Hoe wordt de inzet bekendgemaakt?
  - Zijn er systemen voor nodig?
- Inzicht en rapportage:
  - Hoe is de klanttevredenheid over het kanaal?
  - Hoe wordt het kanaal gebruikt (rapportages)?
  - Hoe is de medewerkerstevredenheid?
- Evalueer:

Work in Progress

- Voldoet het kanaal aan je doelen en de klantbehoeften?
- Doorloop het proces opnieuw en bepaal je vervolg!

Voorbeeld

Mijn Amsterdam Portaal

Mijn Amsterdam is een soortgelijk voorbeeld van een persoonlijk digitaal portaal waar inwoners, en in de loop van 2020 ook ondernemers, 24/7 hun persoonlijke gegevens en gemeentelijke producten en diensten kunnen inzien. Het portaal wordt gevoed vanuit een gemeente breed 'integraal klantbeeld'. In dit klantbeeld zijn en worden gegevens van Amsterdammers vanuit diverse bronnen naar één centrale plaats ontsloten, het zogenaamde Datapunt. Vanuit dit Datapunt kan de data beschikbaar worden gemaakt voor diverse klantcontactkanalen. Zo wordt omnichannel dienstverlening gerealiseerd. Mijn Amsterdam is hiervan de eerste toepassing voor de Amsterdammer. Amsterdammers kunnen inmiddels de eerste informatie raadplegen via Mijn Amsterdam. Zij kunnen hun persoonsgegevens uit de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) inzien en desgewenst wijzigen. Inwoners die een Stadspas of een bijstandsuitkering aanvragen kunnen in Mijn Amsterdam de status bekijken en volgen. Zij kunnen een overzicht van hun zorgvoorzieningen in het kader van de WMO raadplegen. Verder is informatie over afvalpunten, evenementen en bekendmakingen in de eigen buurt zichtbaar. Daarnaast kan de gebruiker op Mijn Amsterdam op basis van zijn eigen data persoonlijke 'tips' ontvangen. Bijvoorbeeld het met korting afkopen van erfpacht of een tip over armoedevoorzieningen waar hij mogelijk voor in aanmerking komt. De komende tijd worden stapsgewijs nieuwe producten, diensten en gegevens toegevoegd.

5.1.3. Kanaalkenmerken

Belangrijke overweging bij het stappenplan is de vraag welk kanaal geschikt is voor welke type dienst. Daarbij gaat het om een tweetal type kenmerken: a) de eigenschappen vanuit het perspectief van communicatie en geschiktheid voor typen dienstverlening en b) de kosten die verbonden zijn met de inzet van verschillende kanalen. Hieronder bespreken we deze kort, zodat de gemeenten daarmee een meer afgewogen inzet kan ontwikkelen.

Eigenschappen kanalen

De werkgroep omnichannel heeft een eigen overzicht gemaakt van sterke en zwakke punten van verschillende kanalen. De onderstaande tabellen geven de sterktes en zwaktes van offline en online kanalen weer.

Offline kanalen

Kanaal	Sterkte punten	Zwakke punten
Balie	Persoonlijk contact en directe feedback Meerdere vragen mogelijk Diepgang mogelijk	Relatief hoge kosten Begrenzing in openingstijden Wachttijden/afspraak maken
Telefonie	Plaats onafhankelijk Meerdere vragen mogelijk Persoonlijk contact	Begrenzing in openingstijden Beperkte diepgang in gesprekken

Work in Progress

Wijk contact	Tijd voor de burger Meerdere vragen mogelijk Persoonlijk	Relatief hoge kosten Niet alle benodigde informatie aanwezig
Post	Leveren informatie op maat Uitwisselen juridische waardedocumenten	Langzaam kanaal Geen directe feedback

Online kanalen

Kanaal	Sterkte punten	Zwakke punten
Website	24/7 bereikbaar (laagdrempelig) Snelle informatieverstrekking Mogelijkheid tot indienen digitaal formulier	Minder geschikt complexe aanvragen Geen persoonlijk contact/ advies op maat ontbreekt
E-mail	Gemakkelijk voor burgers om meerdere vragen te stellen	Risico's bij afhandelen (voortgang) Lastig om vragen te interpreteren
Social media	Online en gratis Eenvoudig delen foto's	Vergt continue aandacht Beperkte uitwisseling van informatie
WhatsApp	Online en gratis Direct contact met burgers	Beperkte uitwisseling van informatie Vergt directe reactiesnelheid
Chat	Directe feedback mogelijk Vergoot de zichtbaarheid	Begrenzing in openingstijden

Sociale robots

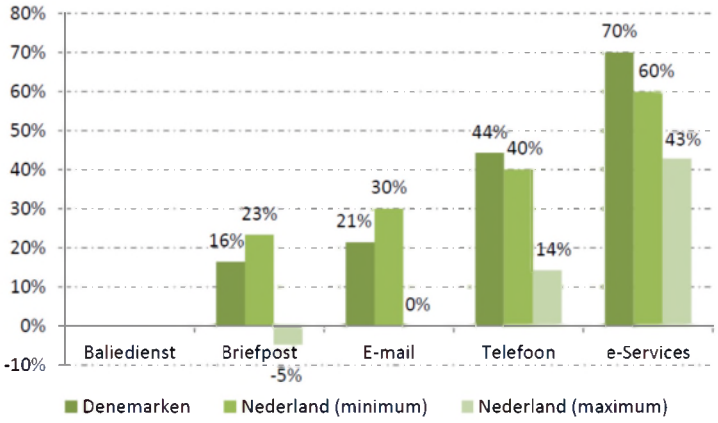
Naast bestaande kanalen is het ook belangrijk om na te denken over de eigenschappen van nieuwe kanalen. Een meer wetenschappelijk overzicht van nieuwe kanalen, zoals chatbots en conversatiebots staat in de volgende tabel weergegeven.

Eigenschappen	Software agents			Virtueel werkelijke of virtuele werkelijkheid versterkende robots		Fysieke robots	
	Chat bots	Conversatie bot	Intelligente agents	VR	AR	Non-humanoïde	Humanoïde
Snelheid/interactiviteit	Medium	Hoog	Hoog	Medium	Medium	Medium	Hoog
Gebruiksgemak	Hoog	Medium/hoog	Medium/hoog	Laag/ medium	Laag/ medium	Laag medium	Nog onduidelijk
Communicatieve rijkheid	Laag	Medium	Medium	Hoog	Medium/hoog	Medium	Hoog
Mogelijkheid tot reduceren complexiteit	Medium/hoog	Medium/hoog	Hoog	Medium	Medium	Medium	Medium
Mogelijkheid tot reduceren ambiguïteit	Medium	Hoog	Hoog	Hoog	Hoog	Medium	Hoog
Korte termijn integratie / lange termijn vervanging	Gesprek. Email	Telefoon	Gesprek. Email. Telefoon. Social media. Apps. Websoite	Balie. Spreek-kamer. telefoon	Balie. Spreekkamer. telefoon	Balie. Spreekkamer	Balie. Spreekkamer

Bron: een bewerking van Pieterson, Ebbers en Madsen, 2017

Besparingen

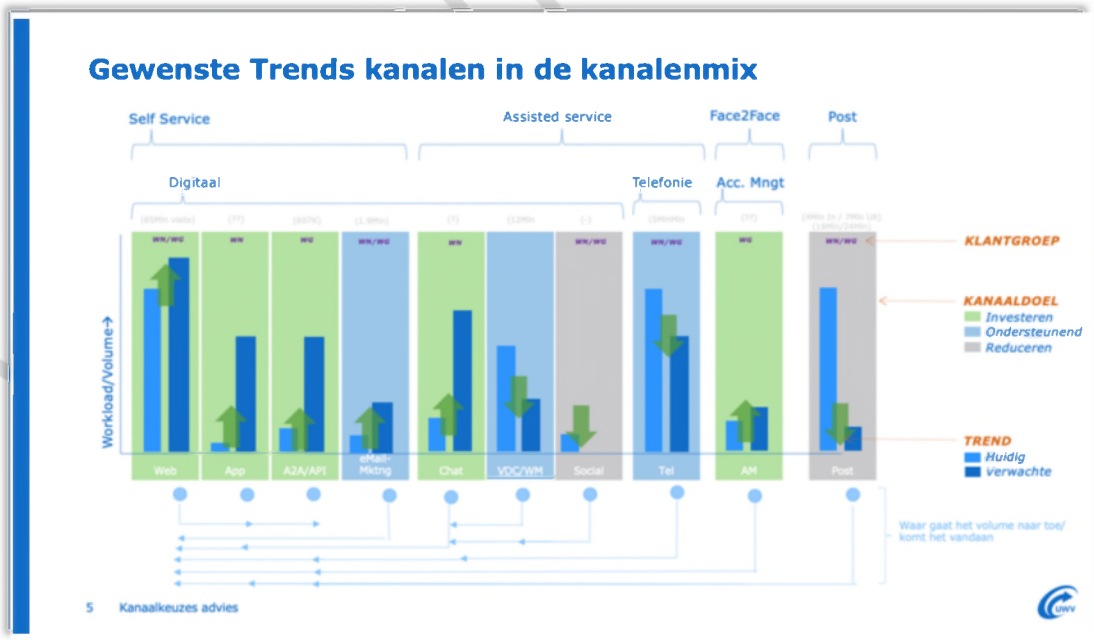
Belangrijke overweging is de vraag in hoeverre de inzet van een kanaal kan leiden tot een besparing in het klantcontact. In deel 1 van de handreiking bespraken we al de kosten per klantcontacten. Deze suggereren dat verschillende kanalen verschillende kosten per contact met zich meebrengen. Onderstaand figuur geeft daarnaast een overzicht van mogelijke bespargingen van verschillende kanalen ten opzichte van de inzet van de balie.



Bron: Kengetallen voor kosten overheidsinstanties (Ecorys 2016)

5.1.4. Kanalenmix

De overzichten hierboven kunnen gemeenten helpen bij het bepalen van de kanalen die ze in willen zetten. De volgende vraag is dan hoe de verschillende kanalen samen zo ingezet kunnen worden dat alle doelgroepen en alle diensten op een juiste manier gedekt worden. Die combinatie van kanalen noemen we de kanalenmix. Hieronder staat een voorbeeld van de manier waarop het UWV hier mee omgaat.



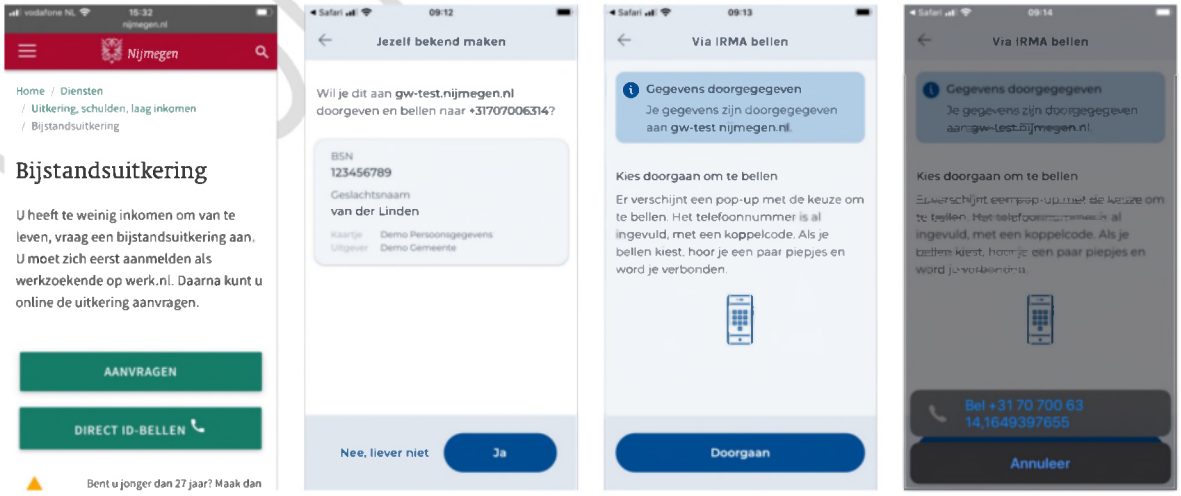




Bron: UK Local Government Contact Council's Channel Strategy Template, beschreven in "Using email in municipal service delivery", Smart Cities, 2011

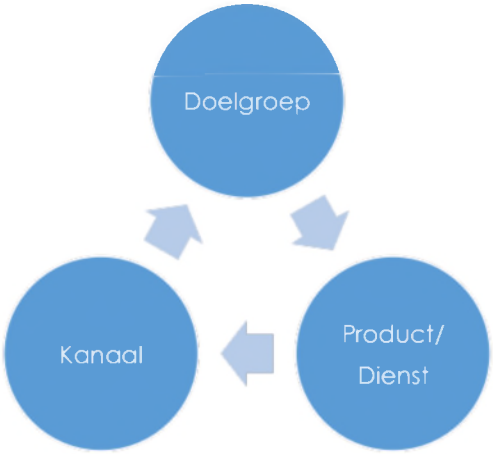
Cross-channel kanaalinzet

ID Bellen Nijmegen



work in progress

Kanalen in relatie met doelgroep en dienst



In 2021 wordt 15% van klantenservice-interacties volledig afgehandeld door AI, een 400% toename ten opzichte van 2017[10]

Quote:

"Niet alle beschikbare kanalen hoef je te gebruiken of in te zetten voor de dienstverlening; Omnichannel betekent niet alles-channel. Durf een verschil te maken tussen het gebruik voor publiekscommunicatie en klantcommunicatie." (UWV, Mark Dillerop)

Quote:

"Tien jaar terug deden we nog miljoenen transacties met ingestuurde papieren formulieren, die gaan nu allemaal digitaal door de klant zelf. Ook sturen we miljoenen berichten niet meer op papier naar de klant, maar kan de klant ze zelf inzien in Mijn DUO. Dit is nog altijd een van onze grootste "winstpakkers" maar ook gemak voor de klant die online zijn hulpvraag wilt regelen" (Jan Kouijzer, DUO)

Quote:

"Wat mensen doen is: voor relatief simpele zaken kiezen mensen steeds vaker een zelfbedieningskanaal, maar als het moeilijk wordt willen ze nog steeds contact maken"(Wolfgang Ebbers)

5.2. Kanaalinrichting

Kanaalinrichting betreft het synchroniseren van content over kanalen en het afstemmen van de kanalen op de gedraging van burgers zodat elke burger een passend, persoonlijk antwoord krijgt. Kanaalonafhankelijk.

[10] Gartner Customer Experience & Technologies Summit 22 – 23 May 2019 / London, UK - Plan for the Digital Future — The Revolution in CRM Technologies and Their Impact on Your Customer Strategy

Work in Progress

5.2.1. Inleiding

Elk kanaal is anders en verschillen tussen kanalen maken dat ze op uiteenlopende wijzen en voor verschillende doelen ingezet kunnen worden. Tegelijkertijd creëert dat uitdagingen. Hoe zorg je ervoor dat klanten een consistente ervaring hebben, ongeacht het kanaal? En hoe richt je de kanalen zo in dat deze het beste is toegesneden op de persoonlijke situatie van de burger?

In deze bouwsteen gaan we in op de manieren waarop de individuele kanalen het beste ontworpen en ingericht kunnen worden. Daarbij draait het om zaken als het ontwerp, de inhoud en de klantervaring. Opbrengst daarvan is een praktische handreiking die organisaties kunnen gebruiken om de inrichting van nieuwe en bestaande kanalen te optimaliseren. Daarmee kan de inrichting van de interactie beter toegesneden worden op de klant én kunnen organisatiedoelen beter bereikt worden.

5.2.2. Tools voor kanaalinrichting

Succesvolle content is in de eerste plaats relevant voor de gebruiker – zowel qua inhoud, vorm als timing. Het nut voor de gemeente komt op de tweede plaats. Content waar gemeenten mee te maken hebben, bestaat in grote lijnen uit drie lagen:

1. generieke content (bijvoorbeeld op basis van wet- en regelgeving)
2. gemeentelijke content (bijvoorbeeld gebiedsontwikkelingen, maar ook informatie over openingstijden, wijzigingen in dag dat vuilnis wordt opgehaald)
3. persoonlijke content (persoonlijke vragen of klantinformatie op maat)

Synchroniseren van content

- Content wordt centraal geschreven
- Content uitbreiden naar tekt, graphics, functionaliteiten, transacties, video, etc.
- Content publishing losweken van het kanaal
- Content-register en archivering centraliseren
- Generieke publicatievoorziening gewenst
- Content conform kaders, richtlijnen en beleid
  (Schrijfwijzer, taalbeleid, duidelijke overheidscommunicatie, gebruiker centraal, Cookies en AVG beleid, kanaalkeuzes. B Social media als com-kanaal en geen dienstverlening-kanaal)
- Anders denken; Beweging naar een tekst matrix voor overzicht en uniformiteit/consistentie in alle kanalen;

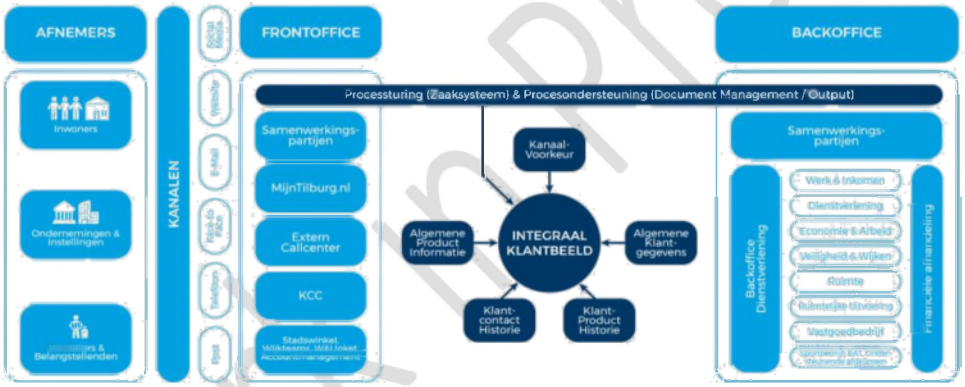
Tools voor kanaalinrichting

- Probeer te clusteren van producten en diensten voor relevantie in de klantreizen bijv. vanuit levensgebeurtenissen (gemeenten hebben heel veel klantreizen).
  https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/levensgebeurtenissen
- Voorbeelden service-formules, 6P's (plaats, product, medewerkers (personeel), prijs, informatie en proces)
- Zie https://www.vngrealisatie.nl/onderwerpen/klantreizen en https://www.vngrealisatie.nl/producten/serviceformules voor meer informatie.
- Binnen gemeenten zijn 3 verschillende soorten content in de kanalen te vinden:
  - 1. wet- en regelgeving (generiek) content,
  - 2. gemeentelijke content,

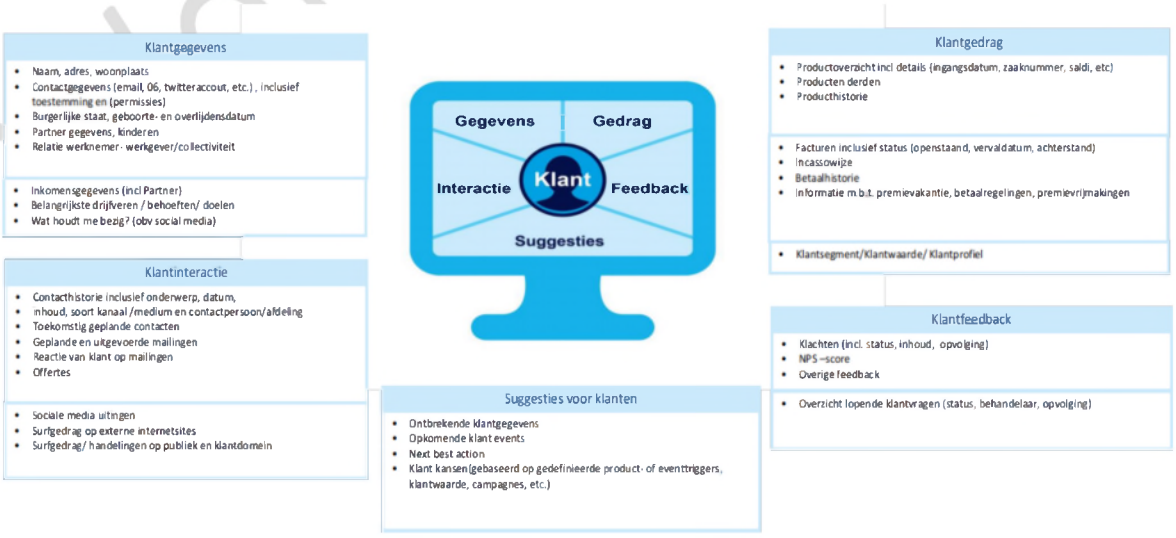
Work in Progress

- 3. persoonlijke content.

Integraal klantbeeld. Dit is een voorwaarde voor optimaal maatwerk in klantinteractie. Voor de gemeenten zou dit kunnen betekenen dat er één uniforme en centrale opslag en distributie van (persoonlijke) informatie en content is. Hierdoor beschikt iedere medewerker die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klantvraag over dezelfde informatie. De ambitie is om de medewerkers de informatie te geven die nodig is (autorisatie) voor het uitvoeren van de ambtelijke taak. Hierdoor kunnen medewerkers ook zaken van elkaar overnemen, zodat een klant niet onnodig hoeft te wachten of niet weet waar hij aan toe is. De medewerker ziet alle relevante en essentiële informatie (alleen wat nodig is) real time op één scherm. De informatie kan bestaan uit gegevens die bekend zijn in de organisatie (maar nu verspreid is) maar ook uit wat net door de klant persoonlijk verteld is. Het integraal klantbeeld zorgt ervoor dat de klant naadloos kan schakelen tussen kanalen en niet steeds opnieuw moet beginnen met z'n verhaal. Dus als de klant het probleem heeft geschetst aan de telefoon dan moet in het ideale geval iemand aan de balie verder kunnen gaan. De klant hoeft geen informatie dubbel te geven en wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd, want de juiste producten, diensten en/of medewerkers worden (automatisch) gekoppeld aan de hulpvraag van de klant. Het maakt niet uit met welke overheidsorganisatie de klant te maken heeft. We zorgen ervoor dat de klant met gemak, vertrouwen en op een persoonlijke manier goed geholpen wordt. De organisatie biedt hierdoor persoonlijke dienstverlening en is daadwerkelijk klant- en servicegericht.



Bron: gemeente Tilburg (2019-2020)



Bron: gemeente Tilburg (2019-2020)

Kenmerken van integraal klantbeeld

Omnichannel strategie streeft naar een uniforme en consistente aansturing van de kanalen en dienstverlening (geen silo's). Een integraal klantbeeld is een denk- en werkwijze binnen een omnichannel strategie en is hiervoor essentieel.



Bron: VNG werkgroep omnichannel

Het integraal klantbeeld ontstaat uit de combinatie van gegevens uit alle huidige systemen op één plek. Alle relevante informatie is real time op één scherm beschikbaar. Direct effect is dat medewerkers niet alleen sneller, maar ook inhoudelijk beter de vragen van klanten kunnen beantwoorden en problemen kunnen oplossen. Met een integraal klantbeeldapplicatie voorkomt u dat medewerkers eindeloos tussen schermen heen en weer moeten gaan en in verschillende systemen moeten zoeken. Bovendien helpt het de medewerkers bij het zo goed mogelijk inspelen op de klantwensen op basis van het beeld van de transacties. Bij het zoeken in aparte systemen, ontstaan gemakkelijker fouten en hiaten in de informatie, die u nodig hebt om de klantvraag goed en tijdig af te handelen.

Voor gemeenten hangen vragen van hun klanten vaak ook samen met diensten die gemeente overstijgend zijn. De oplossingen zijn vaak ook in een samenhang van informatie te vinden en vragen om een multidisciplinaire (keten)samenwerking. Zie VNG omnichannel referentiearchitectuur link: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Thema_Omnichannel

Content

Content waar gemeenten mee te maken hebben, bestaat in grote lijnen uit drie lagen:

1. generieke content (bijvoorbeeld op basis van wet- en regelgeving)
2. gemeentelijke content (bijvoorbeeld gebiedsontwikkelingen, maar ook informatie over openingstijden, wijzigingen in dag dat vuilnis wordt opgehaald)
3. persoonlijke content (persoonlijke vragen of klantinformatie op maat)

Wetgeving

Op 22 december 2016 trad de EU-richtlijn voor de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties in werking. Nederland heeft deze Europese richtlijn omgezet in een Algemene Maatregel van Bestuur: het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Deze richtlijn verplicht lidstaten om te waarborgen dat digitale kanalen van organisaties in de publieke sector toegankelijk zijn. De verplichting geldt voor: websites, mobiele applicaties (apps), intranetten en extranetten die live gaan of substantieel aangepast worden na inwerkingtreding van de nieuwe

Work in Progress

regels[https://www.digitoegankelijk.nl/beleid/wet-en-regelgeving/huidig-beleid-besluit-digitale-toegankelijkheid].

Voorbeeld

Mijn Amsterdam: 24/7 over- en inzicht voor Amsterdammers[11]
Via het digitale klantportaal Mijn Amsterdam hebben Amsterdammers 24/7 inzicht in hun persoonlijke gegevens en de status van hun gemeentelijke aanvragen. Ook kunnen zij informatie inzien over hun eigen buurt en tips krijgen over hun persoonlijke situatie. Mijn Amsterdam geeft de Amsterdammer overzicht en inzicht, en dus meer grip op zijn of haar situatie. Op 11 november vorig jaar ging de eerste basisversie van Mijn Amsterdam live. Door deze 'soft launch' met beperkte informatie konden we verder bouwen en alvast leren van de eerste praktijkervaringen, de kinderziektes eruit halen en de reacties van Amsterdammers vernemen. Sinds juni 2020 kan elke Amsterdammer Mijn Amsterdam vinden via een op de gemeentelijke website zichtbare knop. Amsterdammers kunnen nu hun gegevens in basisregistratie inzien en informatie raadplegen over hun inkomen, zorgvoorzieningen, afval in de buurt, belastingen, erfpacht en milieuvergunningen. Inmiddels is Mijn Amsterdam al meer dan 100.000 keer bezocht, en overwegend positief ontvangen door de Amsterdammers. Uit een aantal klantreacties blijkt dat men het overzichtelijk, handig en redelijk eenvoudig in gebruik vindt. Amsterdammers spreken hun waardering uit voor de digitale meldingen die ze ontvangen, het online archief van belangrijke documenten en de inzage in hun eigen gegevens.

Mijn Amsterdam – de gebruiker centraal
Leuk, een integraal klantbeeld – maar wat heb je eraan? Om dat duidelijk te maken, hebben we medio 2018, tussen twee collegeperiodes in, bewust even een stap teruggedaan en de tijd genomen om het verhaal volledig opnieuw op te bouwen rond de gewenste ervaring die we de Amsterdammer wilden bieden. Met hulp van 'mini-klantreizen' voor complexe of ingrijpende levensgebeurtenissen, waarbij de Amsterdammer in aanraking komt met meerdere gemeentelijke diensten. Zo stelden we, samen met onze belangrijkste partners in de stad, vast waar de mogelijke toegevoegde waarde van het portaal zat. Dit vormde de basis voor het ontwerp van Mijn Amsterdam.

Ontwerpen voor en met de Amsterdammer
In de praktijk van hoe we Mijn Amsterdam ontwikkelen, komt deze op klantbehoeften gebaseerde ontwerpaanpak op allerlei andere manieren terug. Zo staan de wensen die Amsterdammers in het onderzoek hebben aangegeven centraal: zowel in de volgorde als in de prioriteit van de nieuwe functionaliteiten die we ontwikkelen. Dit concrete wensenlijstje is ons 'kompas'. Bij iedere nieuwe functionaliteit doen we onderzoek onder Amsterdammers die tot de doelgroep behoren. Soms is dat kwantitatief, meestal kwalitatief: van klankbord of focusgroep tot gebruikerstest. We proberen de ontwerpen uit bij echte gebruikers van allerlei leeftijden, achtergronden, digitale vaardigheden, (fysieke) beperkingen et cetera. Op basis van die inzichten scherpen we het ontwerp verder aan.

Voorbeeld

Datakoppeling bij gemeente Haarlem
De gemeente heeft de zoekmachine die onder Google zit in huis gehaald, die hebben zij Sherlock genoemd. Vervolgens hebben zij het CMS (alle productinformatie) als bron/basisbestand gedefinieerd en aangevuld met de informatie die aan de telefoon wordt verstrekt. Daardoor heeft de gemeente nu een situatie waarin op welk kanaal de klant ook contact heeft, deze altijd dezelfde generieke informatie uit dezelfde informatiebron krijgt. Niet alle kanalen zijn op deze

[11] https://ingovernment.maglr.com/ingovernment-november-2020/omnichannel-dienstverlening-via-mijn-amsterdam
Kim Westerweel, Programmamanager Dienstverlening en Martijn Smits, Customer & User Experience Lead bij de gemeente Amsterdam

Work in Progress

informatiebron aangesloten, want de balie maakt er geen gebruik van, maar telefonie en mail draaien wel met die contentbron. Het is onderdeel van een klantcontactsysteem waar het CMS als centrale contentbron onder zit. De gemeente heeft de content toegevoegd aan het CMS van de website, dat is nu de kernregistratie. Zij hebben zelf een zaaksysteem gebouwd, dat is niet een zaaksysteem van een leverancier. De reden hiervoor is dat de gemeente klantcontact wil verbinden verbinden aan hun zaakoplossing. Hun generieke zaakcomponenten zijn onderdeel van de Common Ground architectuur. Martin van der Plas zegt hierover: "We steken daarmee nogal onze nek uit in het vertrouwen dat meer gemeenten in Common Ground hierop inhaken, want je speelt het niet alleen klaar maar samen."

Weetje

Uit onderzoek in de private sector is gebleken dat de kwaliteit van interactie verbetert en kosten naar beneden gaan, als je het de klanten makkelijker maakt. Dit kan bijvoorbeeld door het verbeteren van de bereikbaarheid via diverse kanalen, door deskundige afhandeling van klantvragen, etc. Ook binnen de organisatie heeft dat positieve effecten: medewerkers voelen zich beter over hun werk naarmate de klantervaringen positiever zijn. Aan de kostenkant is een reductie van wel 40% mogelijk door het uitblijven van herhaalverzoeken en zelf 50% doordat escalatie van problemen wordt voorkomen. Over het algemeen is een kostenreductie van 37% mogelijk als klanten relatief weinig moeite ervaren in hun interactie, ten opzichte van het gevoel veel moeite te moeten
doen[https://www.gartner.com/smarterwithgartner/unveiling-the-new-and-improved-customer-effort-score/]. Binnen gemeenten kunnen ook veel kosten worden bespaard, bijvoorbeeld door te voorkomen dat fouten hersteld moeten worden of klanten noodgedwongen meerdere keren contact moeten zoeken.

Quote:

"Omnichannel is een verlengstuk, het begin zelfs, van je dienstverlening. Ontwerp de customer journey op zo'n manier dat de consument zélf de regie heeft op de afname van je dienstverlening en die flexibiliteit ook waarde creëert". (Maurits de Jonge, Carglass).

Klantinteractie Servicesysteem Dimpact

Een aantal gemeenten hebben zich verenigd in een samenwerking. Het doel is optimale dienstverlening aan inwoners en bedrijven. Want overal waar inwoner/ondernemer en gemeente elkaar ontmoeten hebben we een kans om het contact en interactie te verbeteren. Dat speelt in het Klant Contact Centrum (KCC), aan de balie, aan de keukentafel, bij bedrijfsbezoeken en in talrijke andere situaties.

Over het Klantinteractie Servicesysteem (KISS) project
Een aantal gemeenten hebben binnen Dimpact de handen ineengeslagen om contact en interactie met inwoners en bedrijven te verbeteren. De ambitie van de gemeenten is om te komen tot optimale geïntegreerde dienstverlening en het realiseren van een generieke basisvoorziening voor klantinteractie over de volle breedte. Hierbij wordt rekening gehouden met lokale verschillen en nieuwe ontwikkelingen. Met de komst van slimme dienstverlening (bijvoorbeeld door datagestuurd te werken) hebben we de ambitie om meer 'van-buiten-naar-binnen' te werken.

Work in Progress

De architectuur van KISS wordt gebaseerd op het gegevenslandschap van Common Ground. Dat wil zeggen dat gegevens bij de bron worden opgehaald door middel van API's. Zie voor meer informatie bij Dimpact: https://www.dimpact.nl/klantinteractie-servicesysteem

Work in Progress

5.3. Kanaalregie

Kanaalregie betreft het koppelen van relevante klantinformatie en integratie van kanalen, zodat burgers niet steeds dezelfde vraag hoeven te stellen en niet van kastje naar muur gestuurd worden.

5.3.1. Inleiding

Klantreizen spelen zich vaak en in toenemende mate over meerdere kanalen af. Daarmee is het niet alleen belangrijk dat individuele kanalen goed ingericht zijn, maar wordt ook de regie over de kanalen heen steeds belangrijker. Hoe zorg je ervoor dat de klantreis soepel blijft lopen wanneer de burger van kanaal switcht? En hoe voorkom je dat burgers onnodig van het kastje naar de muur gestuurd worden of tussen wal en schip belanden?

In de bouwsteen kanaalregie gaan we dieper in op het vraagstuk hoe alle kanalen tezamen het beste gemanaged kunnen worden. Daarbij gaat het om de koppeling van de kanalen voor een soepele en naadloze interactie en om de regie over achterliggende content en interactiesystemen.

Met de opgedane inzichten kunnen organisaties aan de slag om de regie over de kanalen heen te versterken. Daarbij geven we handreikingen waarmee content tussen kanalen gelinkt en verbonden kan worden en waarop informatie- & managementsystemen beter verenigd en geïntegreerd kunnen worden.

5.3.2. Tools voor kanaalregie

Uit onderzoek van Gartner blijkt dat 85% van de onderzochte klanten een geïntegreerde winkelervaring wenst over alle door hen gebruikte kanalen heen. Maar ook dat slechts 50% van hen dit ook daadwerkelijk ervaart. Deze ‘gap’ veroorzaakt ontevredenheid en op termijn een negatief effect op de klantwaarde[12]

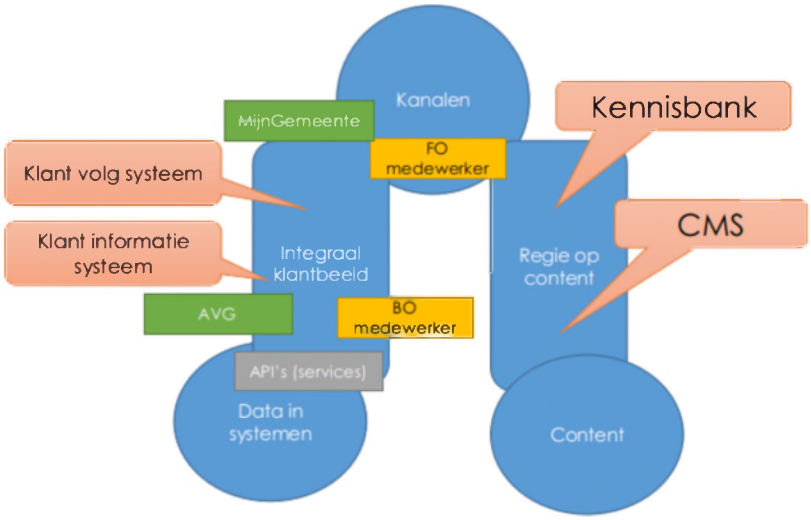
Bij kanaalregie gaat het om:

1) De klantreis in beeld brengen voor inzicht in de integratie van de kanalen
2) Het koppelen van relevante klantinformatie uit backoffice systemen
3) Passend binnen de AVG
4) De regie over de achterliggende content
5) MijnGemeente als een klantportaal
6) Regie over de kanalen heen

Work in progress

[12] Gartner, Predicts 2012: Retailers will struggle with omni-channel execution 2011

Regieperspectief

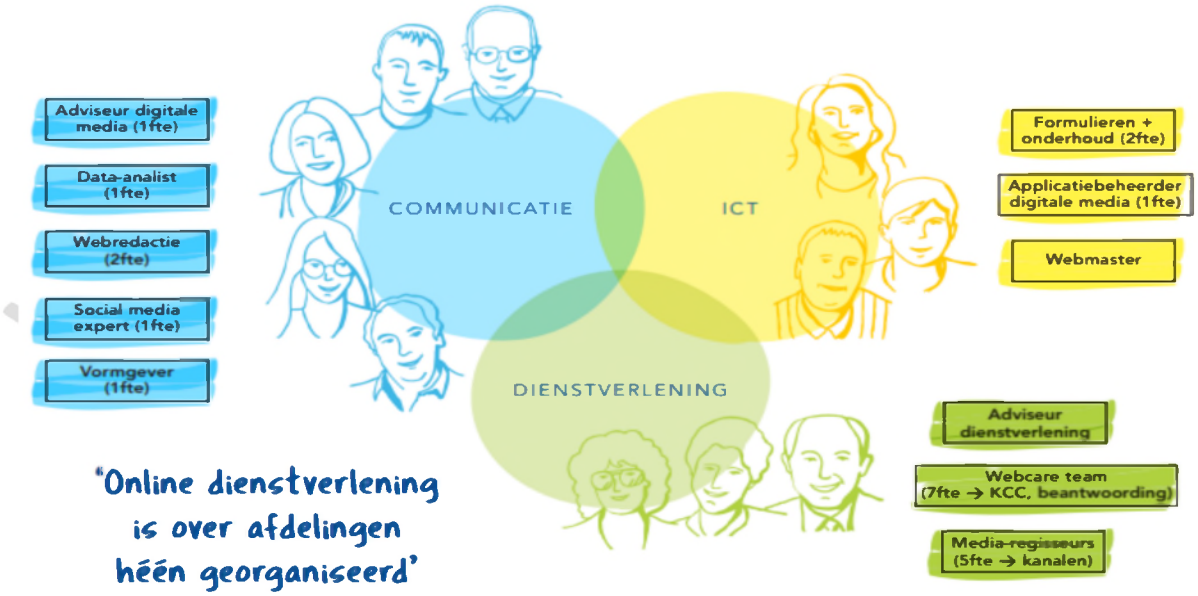


Bron: werkgroep omnichannel

Kernvragen:

1) Waar leg je de verantwoordelijkheid voor kanaalregie neer?
2) Wat en welke nieuwe functies heb je nodig bij kanaalregie?
3) Drie niveaus van informatie: wettelijk, lokaal en persoonlijk. Hoe ga je daarmee om in het klant informatie systeem?
4) Hoe krijgen we dit als één gemeente en vervolgens als één overheid voor elkaar?

Voorbeeld gemeente Tilburg integrale samenwerking intern uit 2018[13]



[13] https://www.vngrealisatie.nl/producten/wegwijs-online-dienstverlening

Voorbeeld

Newsroom Groningen

Een goed voorbeeld van multidisciplinaire interne samenwerkingen is de Newsroom van de gemeente Groningen met narrowcast van online realtime informatie van social media tot nieuwssites en fora. Narrowcast is een vorm van communicatie waarbij publiek op een bepaalde locatie wordt bereikt door middel van een beperkt netwerk van audiovisuele displays (televisieschermen). De term narrowcasting is het tegenovergestelde van broadcasting, dat niet plaatsgebonden is en waarmee een groot publiek wordt bereikt. De narrowcast wordt in Groningen gebruikt bij de dagelijkse monitoring. Binnen de Newsroom werken de afdelingen Communicatie en KCC nauw samen met o.a. als doel meer van buiten naar binnen te werken. De samenwerking werpt vruchten af. Een voorbeeld is dat veel vragen over aanvragen van een kiezerspas leidden tot:

- *het aanpassen informatie op de website*
- *het inzetten van de social mediakanalen om actief meer informatie hierover te geven (met link naar website) en*
- *extra informatie in wekelijks gemeentenieuws in het huis-aan-huisblad.*
- *Het gevolg was dat er minder vragen bij het KCC binnenkwamen.*

De verschillende kanalen verbinden via de newsroom. Het centrum waar alle contactkanalen bij elkaar komen:

- Online kanalen
  - Website
  - Email
  - Social Media
  - WhatsApp
  - Chat
- Offline kanalen
  - Balie
  - Telefonie
  - Burgerparticipatie/wijkcontacten
  - Post

Regie over de content in alle kanalen is wat een omnichannel aanpak naar streeft.

Voorbeeld van cross-channel Op het gebied van parkeren, zoals een vergunning aanvragen, hebben we een aantal kanalen met elkaar al deels verbonden. Klanten kunnen geholpen worden via de website, via de spraakherkenning, app, zelfbediening in de publiekshal en ze kunnen naar de balie komen. Bij een verhuisaangifte naar een woning in een parkeerzone kan de nieuwe bewoner ook direct zijn parkeervergunning regelen. Dat scheelt hem dubbel werk! (Martin van der Plas, gemeente Haarlem)

Quote:

“Door optimalisatie van de klantreis – dus klant en proces – creëer je vanzelf een hoger bedrijfsresultaat, hogere klant- en medewerker tevredenheid (betere klantreis en minder frustratie van medewerkers)” (Robert Mende, ANWB)

Work in Progress

Work in Progress

5.4. Kanaalsturing

Kanaalsturing gaat om het flexibel en pro-actief inrichten van interactie zodat burgers zo goed mogelijk naar een passend kanaal geleid worden en actief ingespeeld kan worden op klantvragen en -behoeften.

5.4.1. Inleiding

Niet elk kanaal is geschikt voor elk doel en niet elke burger is even vaardig in het gebruik van bepaalde kanalen. Hoe zorgen we ervoor dat burgers hun klantreis beginnen én eindigen bij een zo passend mogelijk kanaal? En hoe doen we dat in een context waarin digitale kanalen steeds belangrijker worden, maar niet iedereen de vaardigheden heeft om die kanalen goed te gebruiken?

In de bouwsteen kanaalsturing gaan we in op de mogelijkheden om de burger naar optimaal passende kanalen te begeleiden. Daarbij gaat het om meer passieve middelen, zoals de manier waarop kanalen zijn ingericht, maar ook om meer actieve middelen van kanaalsturing zoals het meer of minder aantrekkelijk maken van kanalen en pro-actieve interactie zodat onnodige contacten voorkomen kunnen worden.

Het resultaat is een overzicht van de verschillende instrumenten voor kanaalsturing en de wijze waarop deze ingezet kunnen worden. Daarmee kunnen organisaties zelf bepalen voor welke doelen welk instrument ingezet wordt.

5.4.2. Tools voor kanaalsturing

Voorbeeld

Omnichannel private en publieke samenwerking

KOPPL is een startup onderneming vanuit het Startup in Residence Amsterdam en heeft o.a. de KOPPL Zuil ontwikkeld. De KOPPL Zuil kan je op publieke locaties vinden zoals supermarkten, buurthuizen, gezondheidscentra, bibliotheken en een school. Deze 'informatiezuil' is gemaakt om te ondersteunen als 'digitaal' moeilijk is. Voor iedereen met een hulpvraag op de thema's: Gezelschap, Geldzaken en Wonen, Gezondheid en Zorg en Vrijwilligerswerk is de KOPPL Zuil een kanaal. De KOPPL Zuil staat op verschillende locaties, waardoor de drempel voor gebruik laag is. Door de samenwerking aan te gaan met én verbindingen te leggen tussen hulpvragers, organisaties organisaties en gemeenten, worden klanten snel en effectief geholpen. Hierdoor zorg je dat kleine problemen klein blijven.[14]

Voorbeeld

Now Interact

Zo gebruikt de ANWB op haar websites speciale software (Now Interact) om online klantgedrag te voorspellen via klikprofielen. Als een bezoeker bijvoorbeeld heen en weer klikt tussen twee verzekeringspakketten of als hij informatie bekijkt over contractbeëindiging wegenwacht binnen de FAQ's, dan wordt hem via een 'pop-up' directe telefonische hulp aangeboden. De callcenter agent krijgt daarbij het klikpad te zien en kan zo de klant gericht helpen. Dit leidt tot significante stijgingen in conversie en retentie. Vanzelfsprekend vereist dit ondersteuning van ICT-systemen. De 'data warehouse' vormt het kloppende hart voor het integraal beeld van de klanten van de ANWB.

[14] https://www.koppl.nl/

Work in Progress

5.5. Heldere doelen

Heldere doelen draait om het stellen van doelen die relevant, praktisch en realistisch zijn en die aansluiten bij wensen, behoeften en verwachtingen van burgers en ambities van de organisatie.

5.5.1. Inleiding

Kanalen zijn middelen om interactie vorm te geven. Maar welke doelen moeten daarmee bereikt worden? Gaat het om efficiënte dienstverlening? Effectieve participatie? Het zo goed mogelijk borgen van rechten en plichten? De doelen die de organisatie heeft zijn van invloed op de manier waarop de kanalen het beste ingezet en gemanaged kunnen worden.

In deze bouwsteen gaan we in op deze interactiedoelen. Daarin koppelen we typen doelstellingen (zoals effectiviteit en efficiëntie) aan de rollen van klanten (zoals klant, kiezer en participant in beleid), de verschillende werkvelden van de organisatie en uiteindelijk de inzet van kanalen. Vervolgens gaan we in op de vraag hoe deze doelen zo helder mogelijk gemaakt kunnen worden zodat het succes ervan gemeten kan worden.

Resultaat van deze bouwsteen is een gids waarmee organisaties zelf aan de slag kunnen met het stellen of optimaliseren van hun interactiedoelen. Daarmee helpen we organisaties om realistische doelen te maken die S.M.A.R.T zijn en vertaald kunnen worden van strategische naar tactische en operationele doelen.

5.5.2. Tools voor het stellen van heldere doelen

Concept

S.M.A.R.T.

Smart is een principe voor het goed opstellen van doelen. De letters van smart staan voor:

- *Specifiek - Is de doelstelling duidelijk en precies?*
- *Meetbaar - Kan de doelstelling goed gemeten worden?*
- *Acceptabel - Krijgt het doel ondersteuning van de betrokkenen?*
- *Realistisch - Is het een haalbare doelstelling?*
- *Tijdsgebonden - Is het doel in de (gestelde) tijd haalbaar?*

Deze lijst kan dienen als een checklist bij het formuleren van doelen. Door elke vraag te stellen kan ervoor gezorgd worden dat de organisatie goede, slimme, doelen heeft.

Vragen voor doelen

Vragen die gesteld moeten worden:

- Heeft uw organisatie scherp voor ogen wat de bestaansreden van de organisatie is; wat uw organisatie bezielt om van waarde te zijn voor uw klanten?
- Is het doel van uw organisatie aansprekend en inspirerend (genoeg) voor uw klanten en voor uw medewerkers?
- Is uw strategie naadloos afgestemd op de visie en geeft die voldoende ruimte en richting aan de medewerkers en wat er nodig is in de organisatie (cultuur, structuur, systemen, leveranciers, etc.) om de strategie waar te maken?

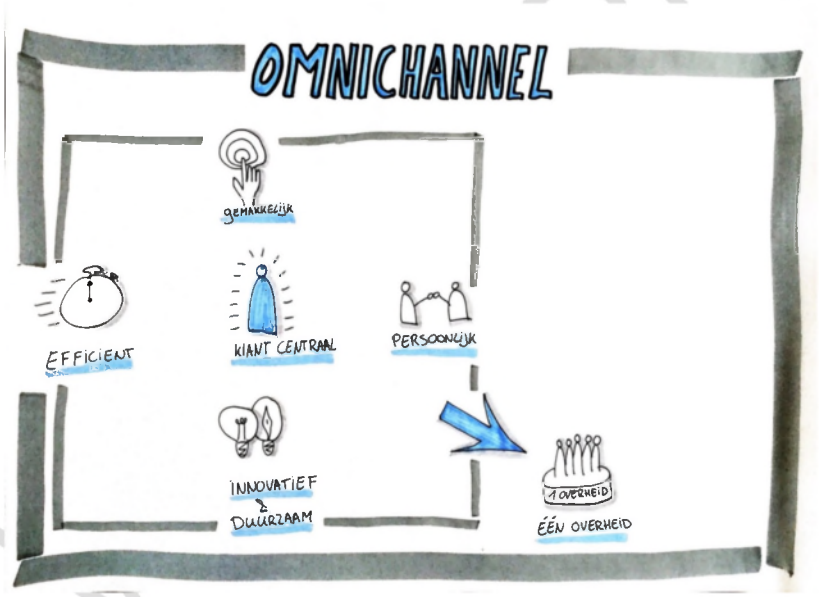
Work in Progress

Welke organisatie wilt u zijn?

	productiegericht	klantgericht	mensgericht
visie	oog voor het product	oog voor de klant	oog voor de mens: klant en medewerker
stijl van leidinggeven	directief, top-down	afgebakende verantwoordelijkheden	eigen invulling verantwoordelijkheid, bottom-up
visie bedrijfsresultaat	winst is primair	klantgerichtheid leidt tot meer winst	mensgerichtheid is primair, winst volgt vanzelf
samenwerking	iedereen voert zijn eigen taken uit	samenwerking binnen de afdeling	samenwerking tussen de afdelingen
visie rol medewerker	passieve uitvoering door medewerkers		actieve inbreng door medewerkers
betrokkenheid medewerkers	betrokken bij hun eigen taak	betrokken bij klanten	betrokken bij hele organisatie
behoud medewerkers	te laag of te hoog	gemiddeld	hoog
inspelen op ontwikkelingen	reactief	proactief naar klanten, reactief naar medewerkers	proactief
organisatieontwikkeling	conservatief	innovatieve FO, conservatieve BO	innovatief
klantbehoud	laag	Gemiddeld/hoog	hoog

Bron: tabel uit klantsignaalmanagement van Zanna van der Aa[15]

Praatplaat werkgroep omnichannel



Stapppenplan

1. Maak tijd vrij om te dromen over waar je naar toe wilt (s)
2. Formuleer een hoger doel met daaraan gekoppeld subdoelen (s/t)
3. Maak strategische keuzes (s)
4. De leider moet de koers uitdragen (t/o)

[15] Zanna van der Aa – boek: Klantsignaalmanagement Stap voor stap naar een meetbare klantbeleving - 2016 9789089653376

5. Klantketen is leidend (o)
6. Vertaal doelen in beperkt aantal KPI's waarop je gaat sturen (t)
7. Richt klantsignaalmanagement in (o)
8. Voorkom verzuiling (Dus NIET verticaal verantwoorden, maar horizontaal samenwerken: Samen organiseren!)

Doelen voorbeelden

Op basis van diverse publicaties (o.a. de Interactiestrategie, Digitale Agenda 2020, Agenda Digitale Overheid en het Pamflet Dienstverlening 2025) heeft de VNG in 2019 de Position Paper Dienstverlening opgesteld. Dit paper is vastgesteld door de Commissie Informatiesamenleving, de Taskforce Samen ograniseren en het College van Dienstverlenignszaken. Dit position paper geldt als het uitgangspunt voor het vormgegeven van dienstverlening gemeenten. Het position paper bevat vijf leidende principes voor dienstverlening:

1. Online waar het kan en persoonlijk waar het moet
2. Toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening
3. Integrale dienstverlening ervaren
4. Landelijke standaarden en oplossingen
5. Nieuwe technologische mogelijkheden

Dit Position Paper dient voor VNG de komende jaren als richtlijn in de beïnvloeding van (inter)nationale regelgeving en het verder ontwikkelen van passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk en snel en zeker is.

Servicenormen bevatten informatie over:

- Resultaten die de organisatie met de dienst wil bereiken
- Een duidelijke set van normen van dienstverlening die de burger kan verwachten.
- Waar klanten recht op hebben
- Hoe de resultaten gerapporteerd worden aan de klanten
- Wanneer en hoe de resultaten geëvalueerd worden en de servicenorm herzien wordt
- Een adres waar klanten terecht kunnen met klachten en opmerkingen.

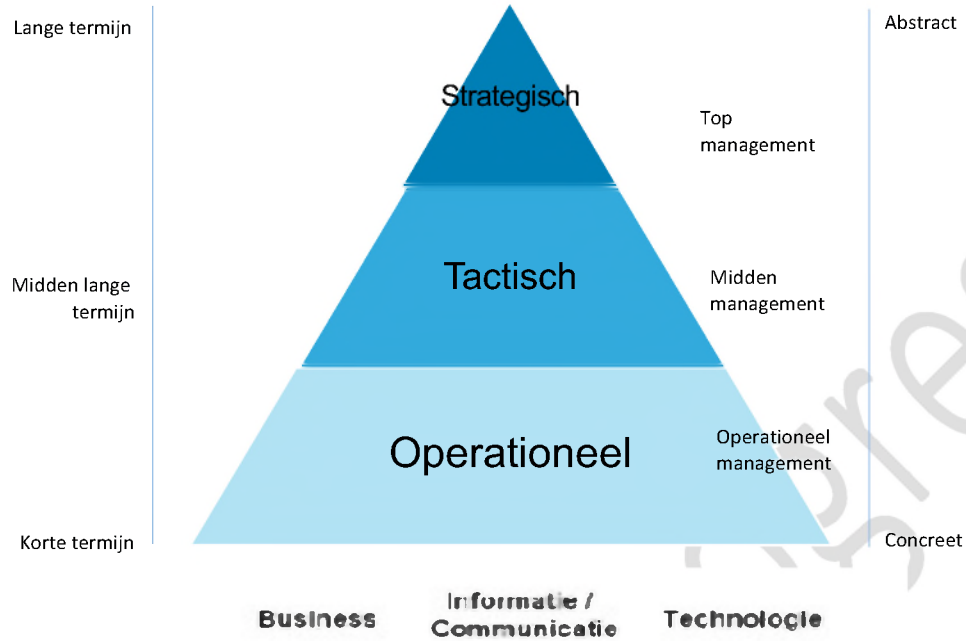
Voorbeeld *Doelen gemeente Ooststellingwerf*



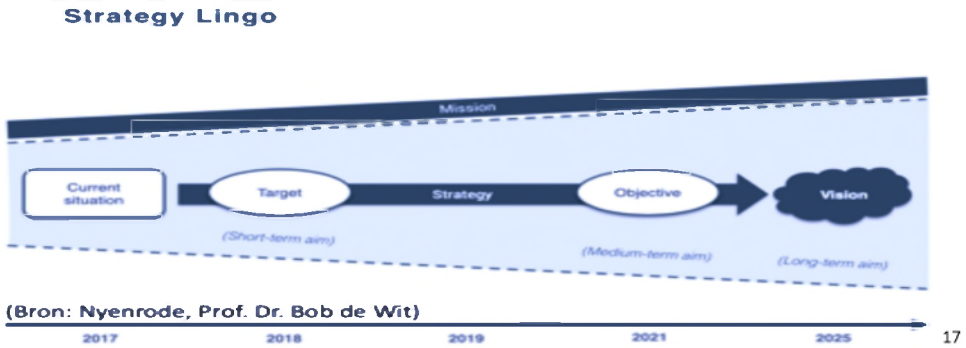
Work in Progress

Model/raamwerk

Doelen op verschillende niveaus in te richten (werksessie omnichannel)



Strategy Lingo[16] (werksessie omnichannel)



17

[16] https://sfo-blog.typepad.com/files/learn-the-lingo---strategy-mapping-in-strategyshare-4.pdf



COPC heeft zich ontwikkeld als de internationale standaard voor kwaliteit en performance van contactcenters. De afkorting COPC staat voor Customer Operations Performance Center. COPC is een besturingsmodel. Het laat contactcenters excelleren in kwaliteit, klanttevredenheid en operationele performance.[18]

Quote:

"Heel het Nederlands publiek is klant bij ons, net zoals bij gemeenten. Dat betekent dat imago en reputatie ook zeker relevante aspecten zijn, dat speelt ook wel in je kanalen door. Onze reputatiescore zit nu tussen 6 en 7, we hebben wel een opgaande lijn te pakken, maar we zouden hem wel op een hoger level willen hebben. Wat belangrijk is in dit verband is de kwaliteit van je dienstverlening; en als er zaken misgaan dan heeft dat terugslag als je ze niet goed oplost (denk aan de rol van social media). Maar ook discussie over de aandelenkoers van PostNL is van invloed". (Kees Klink, PostNL)

Work in Progress

[18] https://www.klantgemak.nl/site/copc-ontwikkeld-als-internationale-standaard

5.6. Koppeling en integratie

Koppeling en integratie draait om de verbinding tussen kanalen aan de voorkant en de processen en systemen aan de achterkant van de interactie. Daarbij is de goede koppeling een essentiële voorwaarde voor naadloze interactie.

5.6.1. Inleiding

Een van de gevolgen van digitalisering is dat de traditionele scheidslijn tussen front- en back-office vervaagd; burgers werken steeds vaker direct in de back-offices van overheden. Daarnaast zijn processen en systemen vaak de oorzaak van (onnodig) klantcontact. Een goede koppeling tussen de interactie in de voorkant en de processen en systemen daarachter is dan ook een belangrijke voorwaarde voor het optimaliseren van het klantcontact. Maar waar zitten de raakvlakken en hoe dragen koppeling met processen en integratie met systemen bij aan succes?

In deze bouwsteen buigen we ons over dit vraagstuk. Daarbij kijken we vanuit levensgebeurtenissen en klantreizen naar de 'touch points' tussen organisatie en de burger in het proces. Daarnaast kijken we naar de manieren waarop systemen en interactie elkaar raken en goed geïntegreerd kunnen worden.

Met de inzichten uit deze bouwsteen kunnen organisaties aan de slag met het verbeteren van hun processen en beter koppelen van interactie met alles daarachter. Daarmee kunnen onnodige contacten verminderd worden en wordt de klantreis soepeler.

Daar ligt een duidelijke link met de Common Ground van de VNG en de architectuurprincipes die binnen de omnichannel aanpak worden ontwikkeld.

5.6.2. Tools voor koppeling en integratie

Onderstaand overzicht toont hoe belangrijke concepten uit de klantreizenmethode samenhangen met de (proces)architectuur[19]

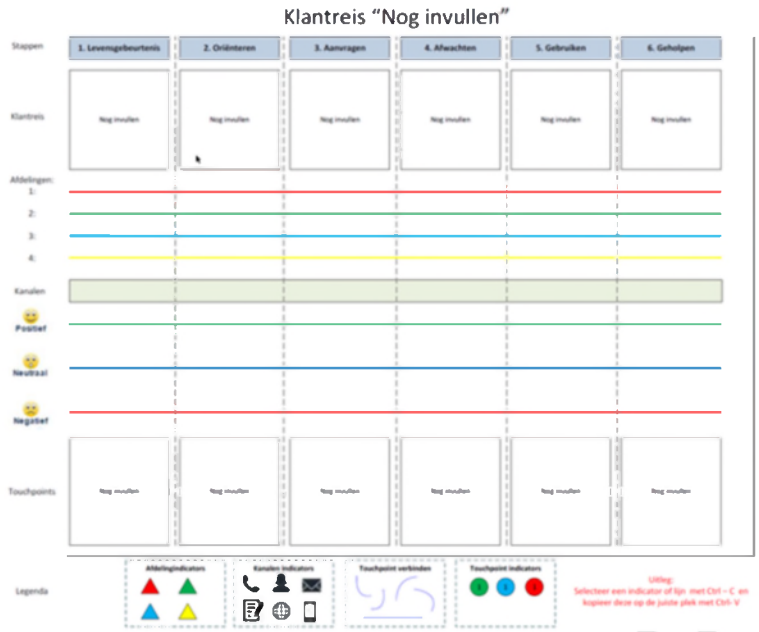
Klantreis concept	**Vertaling naar de architectuur**
Klantproces	Het gehele proces, vanuit het perspectief dat begint bij een levensgebeurtenis en eindigt wanneer de interactie, of het gebruik van de dienst, volledig is afgerond.
Klantreis	Bedrijfsproces(sen), gezien vanuit het perspectief van de klant.
Serviceformule	Generiek, herbruikbaar bedrijfsproces of groepering van bedrijfsprocessen, gebaseerd op waardevolle gemeenschappelijke kenmerken.
Touchpoint	Interactiemoment tussen klant & organisatie. Vanuit het perspectief van serviceformules worden deze gezien als 'deelservice'.
Service blueprint	Beschrijving van hoe de interne organisatie invulling geeft aan tochpoints, in termen van processen en applicaties. Op te stellen vanuit de architectuur zodat niet alleen het klantperspectief als uitgangspunt genomen wordt.

[19] https://www.gemmaonline.nl/index.php/Procesarchitectuur_Klantreizen_en_serviceformules

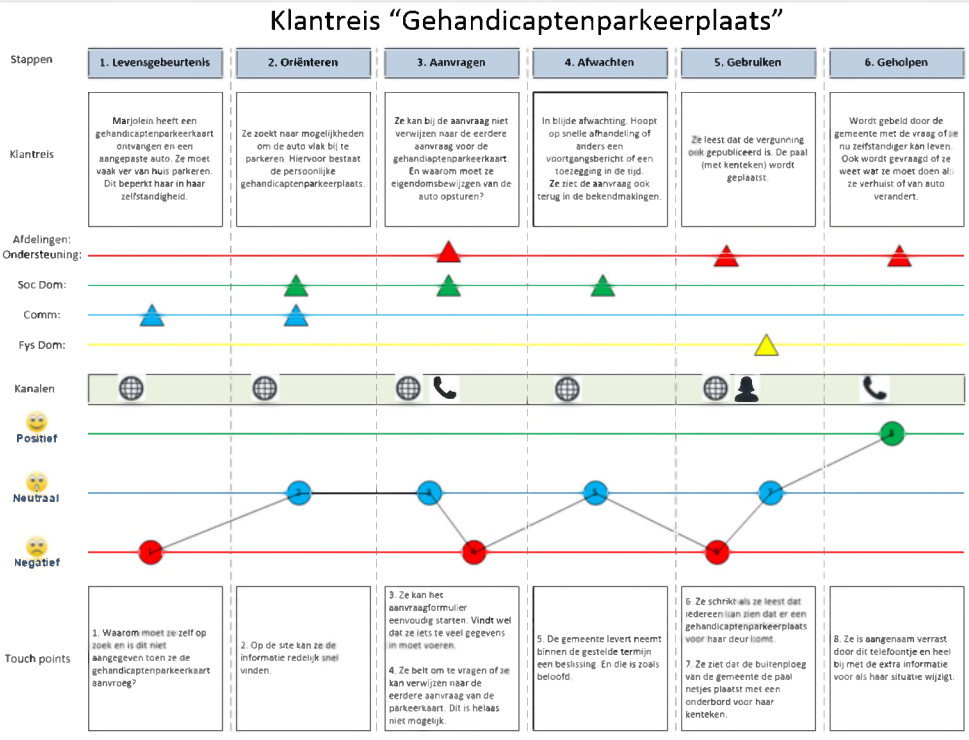
Work in Progress

Raamwerk (werksessie 3)

Concept format klantreis vanuit levensgebeurtenis met de bouwstenen van omnichannel aanpak



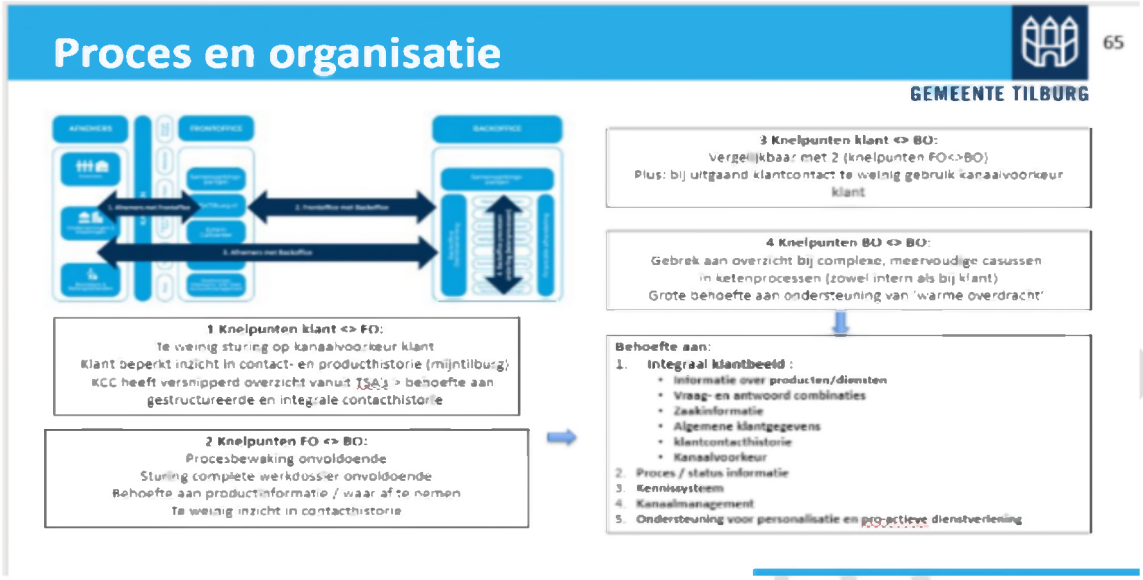
Voorbeeld ingevulde kaart door de werkgroep omnichannel



Progress

Voorbeeld

Analyse organisatie en proces onderzoek complexiteit integraal klantbeeld binnen omnichannelomgeving gemeente Tilburg



Het inrichten van klantprocessen

Het vaststellen van de bestaande en gewenste situatie binnen de gemeente gebeurt volgens de principes van de GEMMA-procesarchitectuur. Dit Gemeentelijke Model Procesarchitectuur biedt gemeenten ondersteuning bij het inrichten van de gemeentelijke processen (link erbij doen voor meer info over GEMMA?).

Service blueprint

De Klant Interactie en Service Systeem-kerngroep: zes gemeenten, Deventer, Enschede, Oldambt, Rotterdam, Zwolle en Velsen hebben binnen Dimpact de handen ineengeslagen om contact en interactie met inwoners en bedrijven te verbeteren. Ze werken o.a. ook met service blueprints om de klantprocessen in kaart te brengen. De service blueprint is een techniek die oorspronkelijk werd gebruikt voor service-ontwerp en innovatie, maar wordt ook toegepast bij het diagnosticeren van problemen met operationele efficiëntie. De blauwdruk voor de service is een toegepast procesdiagram dat het proces van de dienstverlening vanuit het perspectief van de klant weergeeft. De serviceblauwdruk is een van de meest gebruikte tools geworden om serviceactiviteiten, serviceontwerp en servicepositie te beheren. De interactie tussen servicemedewerker en klant staat bijvoorbeeld centraal bij de gemeente Velsen en Rotterdam. U kunt dit op verschillende manieren toepassen. Zo kunt u de blueprint inzetten voor het evalueren van bestaande diensten, het ontwikkelen van nieuwe diensten en het opleiden van medewerkers. Dit heeft geresulteerd in concrete resultaten, zoals werkprocessen en tijdsafspraken voor de verbetering van de diensten van de deelnemende gemeenten. Het voordeel van een service blueprint, is dat u een klantreis gaat vertalen naar functionele specificaties. Dus niet alleen definieert u hoe iemand een stap in het proces het liefst beleeft, maar ook welke ondersteuning er nodig is om die stap te realiseren.

Work in Progress

Serviceformules

VNG Realisatie werkt momenteel aan 'Serviceformules' met gemeenten, onder andere in het kader van de nieuwe Omgevingswet. Serviceformules laten concreet zien hoe een service wordt vormgegeven. De serviceformules zijn een samenhangend geheel: de gehele keten, de kanalen, de beleving van de klant én de hieraan gekoppelde bedrijfsvoering (processen, informatiesystemen en competenties van medewerkers). De klantbeleving is uitgangspunt voor het maken van interne afspraken en het inrichten van de organisatie en processen bij de gemeente, om een zo optimaal mogelijke klantbeleving mogelijk te maken. Serviceformules dragen op deze wijze bij aan het klantgericht, efficiënt en herkenbaar maken van de gemeentelijke dienstverlening en sluiten daarom goed aan op de omnichannel aanpak.

Voorbeeld

Serviceformules Tilburg

De gemeente Tilburg heeft een breed onderzoek laten doen aan de hand van een aantal maatschappelijke vraagstukken. Op basis hiervan is de gemeente op ruim 200 verbeterpunten gekomen om hun omnichannel dienstverlening vorm te geven. Een goed hulpmiddel is de verkenning van hoe serviceformules kunnen helpen om het dienstverleningsproces zo optimaal mogelijk te organiseren. De keuze voor een formule hangt nauw samen met welke kanalen je kiest voor een product of dienst. Proces en kanalen beïnvloeden elkaar én kunnen elkaar versterken.



Voorbeeld

Mijn Amsterdam[20]

Om de Amsterdammer echt centraal te zetten en de Amsterdamse ambitie waar te maken van een 'persoonlijke, eenvoudige en toegankelijke' dienstverlening, is het van belang dat alle klantcontactkanalen rond Amsterdammers optimaal samenwerken in een omnichannel-dienstverlening. Mijn Amsterdam geeft daar op drie niveaus invulling aan: aan de achterkant, door datagestuurd te werken via een 'integraal klantbeeld'. Aan de voorkant, door de gebruiker en diens

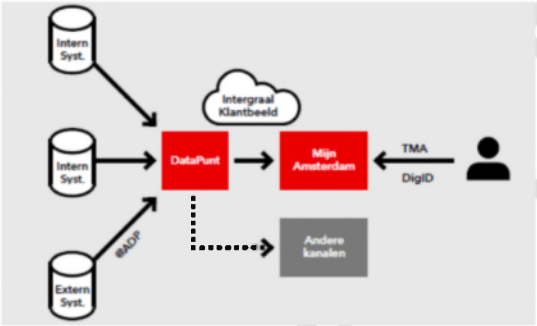
[20] https://ingovernment.maglr.com/ingovernment-november-2020/omnichannel-dienstverlening-via-mijn-amsterdam
Kim Westerweel, Programmamanager Dienstverlening en Martijn Smits, Customer & User Experience Lead bij de gemeente Amsterdam

behoefte nadrukkelijk centraal te stellen in de ontwikkeling. En aan de zijkant: door het portaal goed te integreren in de hele (digitale) klantreis.[21]

Mijn Amsterdam, integraal klantbeeld als basis voor omnichannel
Het portaal van Mijn Amsterdam is eigenlijk slechts een 'dunne schil' op een onderliggend, datagestuurd en integraal klantbeeld. Hier worden de persoonlijke data van Amsterdammers realtime opgehaald op basis van hun Burger Service Nummer (BSN). De voorkant van het portaal en de informatie die we tonen, zijn daarbij zo veel mogelijk van elkaar losgekoppeld. We bouwen zo min mogelijk logica aan de voorkant van het portaal zelf in, en slaan nadrukkelijk geen persoonlijke gegevens van Amsterdammers op. Ook het integrale klantbeeld zelf is volledig virtueel. Ten behoeve van onze gemeentelijke ambitie van dataminimalisatie blijven gegevens op slechts één plek in de organisatie bewaard: in het betreffende productsysteem.

Ook ontsluiten naar andere kanalen
Door de onderdelen op deze wijze los van elkaar aan te bieden, wordt het mogelijk om informatie vanuit het klantbeeld niet alleen voor Mijn Amsterdam te gebruiken. Op termijn kunnen we de informatie ook naar andere klantcontactkanalen ontsluiten, zoals naar het klantcontactcentrum en de fysieke Stadsloketten. Dat geldt ook voor de persoonlijke tips die we op basis van de data van Amsterdammers (uiteraard na hun expliciete toestemming) genereren.

Het portaal van Mijn Amsterdam is slechts een 'dunne schil' op een onderliggend, datagestuurd en integraal klantbeeld



Mijn Amsterdam: integratie in de hele klantreis

Maar met een goede gebruikerservaring wat betreft Mijn Amsterdam alleen zijn we er nog niet. Het portaal is immers onderdeel van een bredere klantreis, waarbij de Amsterdammer in aanraking komt met heel veel meer gemeentelijke kanalen, al dan niet digitaal. Dat betekent dat we moeten zorgen voor een zo naadloos mogelijke integratie met de andere gemeentelijke productportalen, websites, formulieren en de bemenste kanalen.
Een eerste stap daarbij is het zorgen voor goede onderlinge verwijzingen: van amsterdam.nl naar Mijn Amsterdam – en vice versa. Van Mijn Amsterdam naar (bij voorkeur vooringevulde) digitale formulieren – en vice versa. Tussen Mijn Amsterdam en de andere, bemenste klantcontactkanalen. En natuurlijk ook tussen Mijn Amsterdam en MijnOverheid. Want de ervaring van de Amsterdammer eindigt zeker niet altijd bij de gemeente.

Mijn Amsterdam: Integratie in de wereld van SaaS-oplossingen

Vooral de integratie met de andere gemeentelijke portalen vormt daarbij een uitdaging. Dit horen we ook van collega-gemeenten, nu de Software as a Service- oftewel SaaS-strategie voor ICT meer voet aan de grond krijgt. De twee belangrijkste troeven die wij daarbij inzetten zijn de architectuur en de heldere richtlijnen voor user experience. Zo maken we, ondanks de toenemende

[21] https://ingovernment.maglr.com/ingovernment-november-2020/omnichannel-dienstverlening-via-mijn-amsterdam

hoeveelheid SaaS-oplossingen, de gewenste integratie voor de Amsterdammer waar. In de architectuur hebben we een drietal 'aansluitpatronen' geformuleerd, die beschrijven op welke manieren een nieuwe applicatie met de gemeentelijke omgeving van Mijn Amsterdam te integreren is. Zo garanderen we de toegankelijkheid en de integratie van die toepassing voor de Amsterdammer. Deze aansluitpatronen zijn aangevuld met een aantal richtlijnen en vereisten op het gebied van user experience, waarin concrete gebruikersvereisten zoals de gewenste menunavigatie en de look & feel van het portaal zijn beschreven. Stap voor stap voldoen een toenemend aantal portalen steeds een beetje meer aan die vereisten. Al zal het nog wel even duren voordat de hele digitale omgeving echt als één geheel werkt.

Het zal nog wel even duren voordat de hele digitale omgeving echt als één geheel werkt



Mijn Amsterdam: een paar belangrijkste lessen die we tot op heden hebben geleerd:

- *Bouw het verhaal ('het waarom') en de onderbouwing ervan voor de verandering eens op vanuit de gebruiker. Doe dit niet – of in ieder geval niet alleen – vanuit de techniek of het conceptueel (omnichannel)beleid.*
- *Denk niet alleen groot, maar vooral ook klein: goede verwijzingen en kleine integraties zoals met de beschikbare open data zijn misschien niet sexy, maar leveren wel een directe waarde op voor de gebruiker.*
- *Architectuur en user-experience-richtlijnen helpen je organisatie om voor één naadloze klantreis te zorgen over al je kanalen heen.*
- *Zorg ondertussen natuurlijk wel voor borging van de belangrijke nieuwe waarden op het gebied van data en technologie, zoals dataminimalisatie, eigenaarschap en transparantie (bijvoorbeeld open source).*

Quote:

"De verkokering in de eigen organisatie en het protectionisme van de leveranciers zijn risico's waarom omnichannel strategie niet van de grond komt. De organisatie denkt nog vanuit de afzonderlijke producten en analoog, het risico dat we lopen is dat management en medewerkers niet meegaan. We komen uit een ouderwetse ICT-architectuur en voor elke verandering betaal je de hoofdprijs." (Pieter Ouwerkerk , gemeente Velsen)

Quote:

"Zowel de business, ICT als de inwoner moeten betrokken worden bij het realiseren van omnichannel strategie." (Michiel Broekman, gemeente Oss)

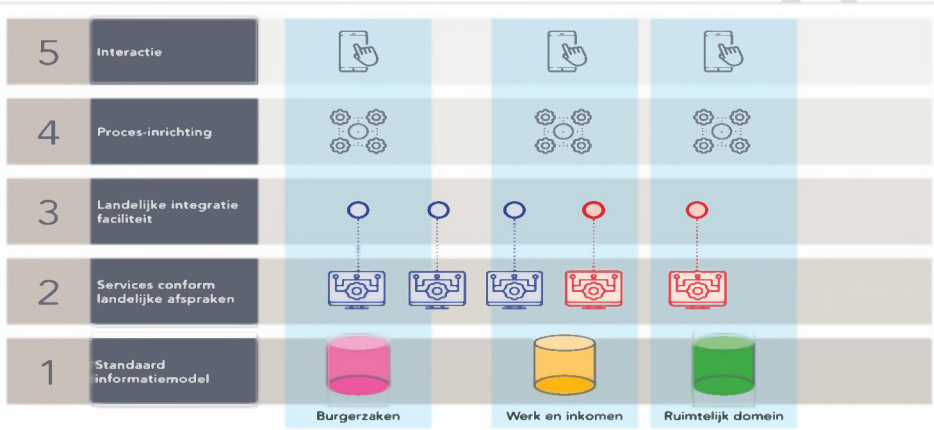
Work in Progress

Quote:

"Het wordt alleen technisch complexer en door de snelheid soms lastig bij te benen voor de organisatie". (Jan Kouijzer, DUO)

Omnichannel in relatie tot Common Ground

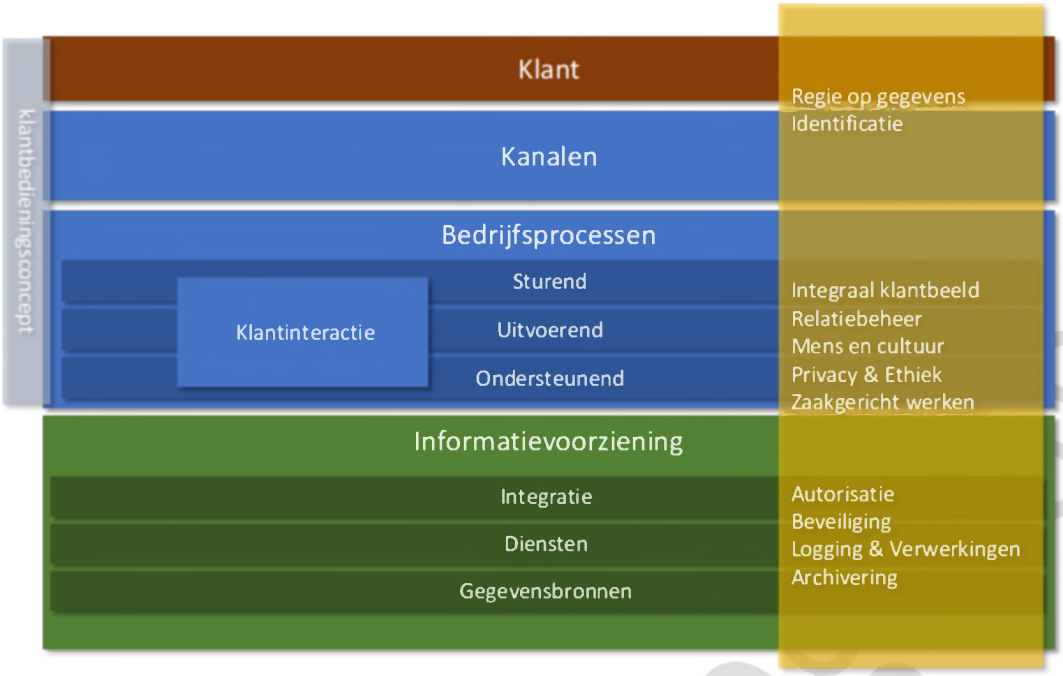
Gemeenten willen slagvaardig, klantvriendelijk, efficiënt werken en transparant zijn in hun data en processen. Maar tussen droom en daad staan soms stroperige processen en verouderde ICT in de weg. Proces- en ketengericht werken binnen de omnichannel aanpak kan een oplossing zijn, maar hoe implementeert u dit zodanig dat het daadwerkelijk resultaat oplevert?
Omnichannel aanpak is een innovatie ontwikkeling en heeft een relatie met Common Ground. Binnen Common Ground werken gemeenten samen aan nieuwe, moderne, gezamenlijke informatievoorziening die nodig is voor het uitwisselen van gegevens. Het sluit bovendien aan op één van de uitgangspunten van Common Ground, namelijk het ontwikkelen van landelijke standaarden door samen te organiseren.
Hieronder staat het model met de 5 lagen van Common Ground weergeven:



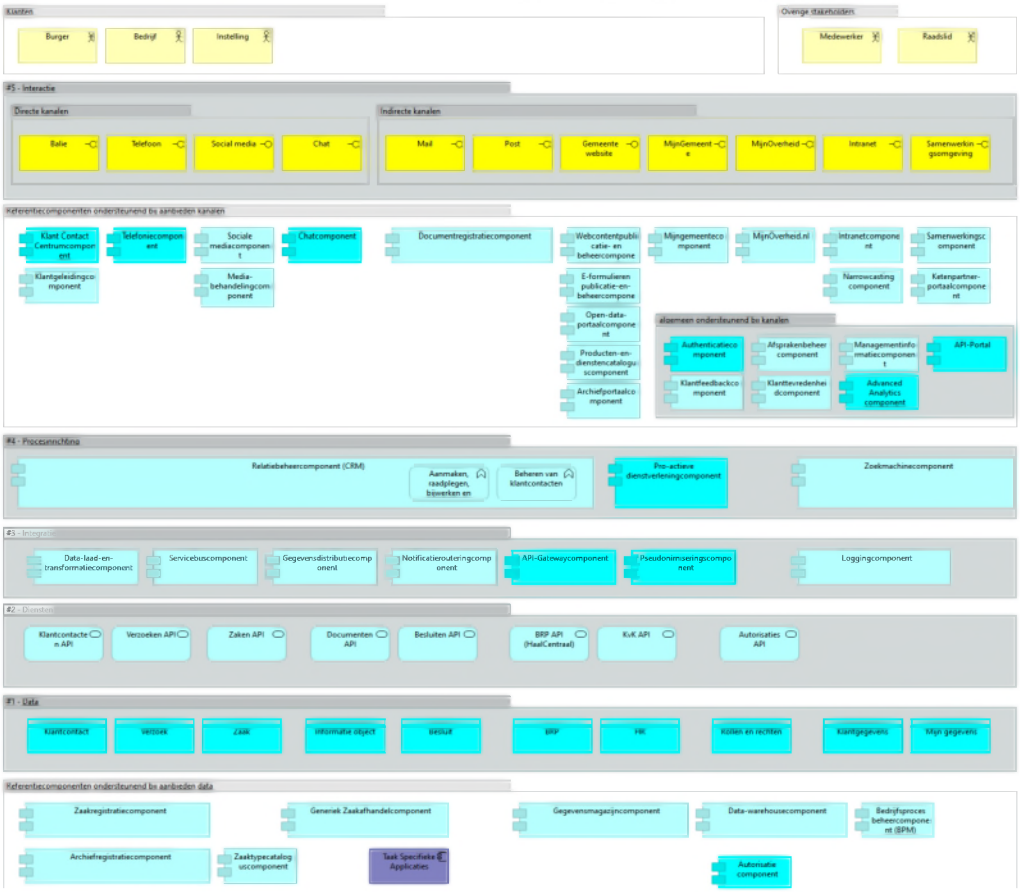
Referentiearchitectuur Omnichannel

Omnichannel aanpak raakt binnen de ICT ook aan de GT (Gemeentelijke Telecom) en data en monitoring van gemeenten. De Innovatiegroep referentiearchitectuur omnichannel heeft hiervoor een goede basis gelegd in de GEMMA en de relatie met Common Ground weergeven. In deel 4 van de handreiking treft u de referentiearchitectuur omnichannel en het rapport.
Link naar GEMMA Online: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Thema_Omnichannel

Referentiearchitectuur omnichannel



Building blocks referentiearchitectuur omnichannel



5.7. Organisatie van interactie

Organisatie van de interactie draait om de organisatieaspecten van de interactie, zoals eigenaarschap, structuur en cultuur. Deze vormen kernelementen van een succesvolle kanaalstrategie.

5.7.1. Inleiding

De manier waarop de organisatie achter de kanalen georganiseerd is, is in belangrijke mate bepalend voor het succes van het klantcontact. Zo houden eilandjes in de organisatie een goede samenwerking tegen en dat belemmert de klantreis, met name wanneer deze zich over verschillende lagen en geledingen afspeelt. Ook is het eigenaarschap van kanalen vaak verspreid over delen van de organisatie, waarmee kanaalregie bemoeilijkt wordt.

In deze bouwsteen houden we ons bezig met de organisatiekant van kanaalmanagement. We brengen in kaart welke variabelen (zoals structuur, cultuur, communicatie, HR en leiderschap) een rol spelen en hoe deze tot kansen en bedreigingen leiden.

Op basis daarvan kunnen we aanbevelingen doen over de manier waarop de interactie op een betere en meer flexibele manier ingericht kan worden. Resultaat zijn inzichten die kunnen helpen bij het inrichten van een 'interactieorganisatie'. Daarbij geven we in de toolkit adviezen over bovenstaande onderwerpen.

5.7.2. Tools voor de organisatie van interactie

Een omnichannel strategie vraagt bij uitstek om een geïntegreerde, centraal gecoördineerde organisatiestructuur voor alle organisatieprocessen waarbij de klant en diens 'klantreizen' centraal staat. Oftewel, de communicatie, domeinen, dienstverlening en bedrijfsvoering kunnen binnen een omnichannel operatie dus niet langer als strikt gescheiden silo's functioneren. Dat zou betekenen dat iedereen binnen de gemeente een klant- en servicegerichte instelling heeft waarin multidisciplinair samengewerkt wordt (als één organisatie) om de klantvraag zo optimaal mogelijk te beantwoorden.

Bij veel gemeenten is in de praktijk nog sprake van het werken in silo's. Afdelingen werken vooral vanuit hun eigen inhoud en een beperkte gezamenlijke klantfocus. Vaak hebben zij ook een 'eigen' op zichzelf staand kanaal.

Kernaspecten

- HR & Talent
- Structuur
- Cultuur
- Communicatie
- Leiderschap

Structuur: De service gerichte organisatie wordt niet bepaald door allerlei automatiseringssystemen en procedures, maar wordt bepaald door de wensen en verwachtingen van klanten

Cultuur: Omslag naar een organisatie waarbij de klant werkelijk het middelpunt vormt: klantcontact en interactie wordt van de hele organisatie (klantcontact als organiserend principe).

Communicatie: Hoe zorg je voor een goede heldere communicatie om de interactie in gang te zetten.

Leiderschap: Hoe zichtbaar ben jij in jouw rol voor het thema online dienstverlening, zowel binnen de organisatie, als daarbuiten.

Work in Progress

Structuur

Omnichannel vraagt om een (servicegerichte) organisatiestructuur voor het creëren van een goede klantbeleving.

- Van buiten naar binnen
  - Bij klantbeleving gaat om de wensen en verwachtingen van klanten, die we moeten goed doorvertaald naar de interne organisatie, Het is zeker geen eenmalige exercitie, maar een permanent proces. Door de stem van de klant consequent te integreren in uw organisatie blijft u ervan verzekerd dat u klantgericht werkt.
- Vier leidende principes
  - zo min mogelijk overdrachtsmomenten in een klantreis
  - zo min mogelijk backoffice (zoveel mogelijk "verantwoordelijkheid en handelingsbevoegdheid in frontoffice)
  - werk met kleine, multidisciplinaire, zelfsturende teams
  - fysieke de dienstverlening zo dicht mogelijk bij de klant organiseren
- Checklist vragen
  1. Zien afdelingen die de volgende schakel in het proces de vrager als hun klant?
  2. Is uw organisatiestructuur afgestemd op de klantreizen en zorgt deze organisatiestructuur voor zo min mogelijk overdrachtsmomenten tussen andere onderdelen van de organisatie?
  3. Vindt er intensieve coördinatie en afstemming plaats op plekken waar die overdrachtsmomenten er wel zijn (warme overdracht) ?

Cultuur

Omslag naar een organisatie waarbij de klant werkelijk het middelpunt vormt: klantcontact en interactie wordt van de hele organisatie (klantcontact als organiserend principe)

Omnichannel aanpak heeft allereerst een grote invloed op de manier waarop u on- en offline interactie in kaart brengt. Dit levert de informatie die nodig is voor het organiseren van omn-channel aanpak en de bijbehorende geïntegreerde benadering van klanten. Maar om deze benadering en integratie echt te laten werken, is de juiste mindset nodig. De mindset zit niet zozeer in de technische kant, maar bij de mensen, de medewerkers van de gemeente.

Een omnichannel aanpak kan alleen succesvol zijn en verbeterde resultaten geven, als de hele organisatie en alle medewerkers een omnichannel mindset omarmen. Hierdoor krijgt u zowel in strategie als in uitvoering één servicegerichte organisatie.

Quote:

"Het is ook een kwestie van cultuur. In 2012 hadden we een reorganisatie. We gingen het hele proces veranderen, medewerkers kregen andere werkzaamheden en er kwamen ook veel veranderingen voor de klant. Toen deden we waarschijnlijk te veel veranderingen in één keer. Er waren toen letterlijk vestigingen waar de post de deur niet meer uitging. We kregen toen allemaal klachten en stonden hierdoor op de voorpagina van de Telegraaf. Toen dachten we: we gaan gewoon een landkaartje maken en daarop kun je zien of in jouw regio er vertraging is in de post. Mensen vonden een algemeen bericht over vertraging in het hele land niet genoeg. Dit landkaartje staat er nog steeds op, je kunt je postcode invoeren en zien of er vertraging is, voor zowel briefpost als pakketjes. De grootste hobbel zat in de cultuur; durven we het aan om transparant te zijn, ook als het een keer niet zo goed gaat?." (Kees Klink PostNL)

Work in Progress

Communicatie

Commmunicatie moet helder zijn en duidelijk worden overgebracht, anders ontstaat er geen beweging in de organisatie en interactie tussen mensen. Communiceren doen we altijd met een doel, maar doen we dit altijd goed richting de klant.

De klant centraal stellen in de organisatie is één, maar welke factoren rond communiceren zijn dan van belang:

1) Zorg dat de verschillende interne belangen duidelijk zijn, om samen als één overheid naar de klant te kunnen communiceren,
2) Stem de gebruikte kanalen op elkaar af, zodat je consistent en uniform bent in de communicatie richting de klant op alle kanalen.
3) Maak gebruik van kwalitatieve en kwantitatieve klantgegevens om de interne communicatie op gang te brengen en het contact met de klant te verbeteren.

Leiderschap

Voor interactie in de organisatie is zichtbaarheid van leiderschap binnen en buiten de organisatie een essentieel rol. Leiderschap bevindt zich in meerdere lagen binnen de organisatie. Hier twee rollen op tactisch/operationeel niveau waarin leiderschap te zien is; de verbinder en de communitymanager.

Talent & HR

Medewerkers

Omnichannel vraagt om een andere werkwijze en benadering van klanten, dit lukt alleen als een medewerker voor zijn functie beschikt over:

Competenties:

- de juiste mindset o.a. open cultuur, wil om samen te werken, staat op voor verandering.
- hard skills (essentieel): o.a. (juiste) opleiding, digitaal vaardig, typen, lezen, schrijven.
- softskills: o.a. inlevingsvermogen, luisteren, creatief, oplossingsgericht, klantgericht.

Informatie en ondersteuning organisatie:

- de doelen die de gemeenten nastreeft m.b.t. bugercontact.
- de (wettelijke)kaders waar binnen een taak moet worden uitgevoerd of informatie mag worden gedeeld.
- ondersteuning vanuit het management,

Belangtijkste functies die nodig zijn binnen een omnichannel aanpak

Richten: Chief Information Officer (CIO), Chief Markting Officer (CMO), Raadslid / Wethouder digitalisering, Portefeuillehouder personeelzaken

Inrichten: HR adviseur, Ketenregiseur, Enterprise architect, Solution architect, Security officer

Uitvoeren: HR medewerker, BI analist, Social media (content) medewerker, Database specialist, Medewerker burgercontact.

Work in Progress

Online dienstverlening stelt u als gemeente voor uitdagingen. Eén daarvan is de organisatorische kant: hoe organiseer je goede online dienstverlening? Hoe ziet een online team eruit? Welke rollen en competenties heb je nodig? De publicatie wegwijs in online dienstverlening geeft antwoord op deze vragen.[22]

Juiste mindset

Mindset: de overtuigingen die we hebben over onze intelligentie, talenten en kwaliteiten.

Competenties zijn vaardigheden die te leren en te ontwikkelen zijn. De betekenis van een competentie is het vermogen of de kennis om een handeling bekwaam uit te voeren of een probleem juist op te lossen voor de klant.

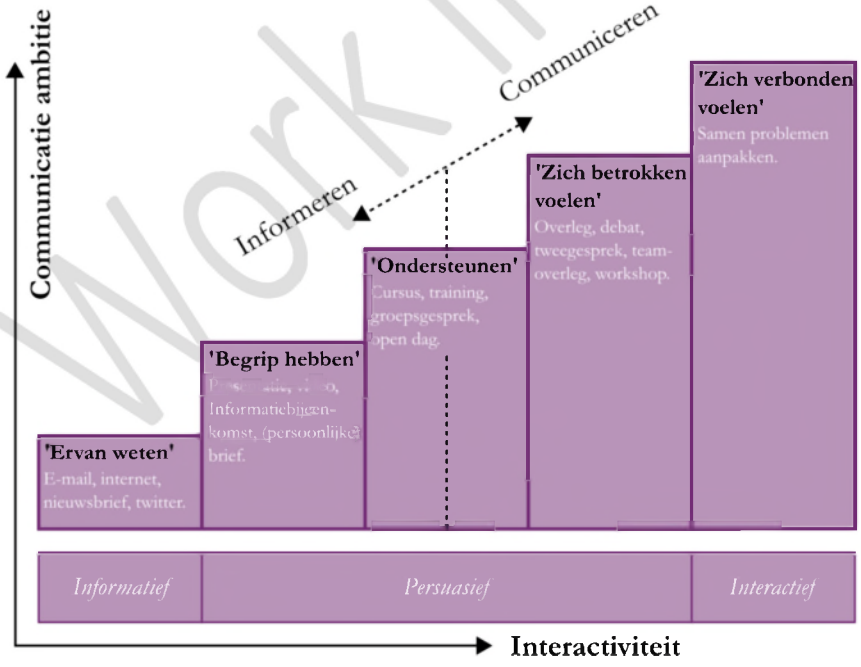
Voorbeeld

Lerende organisatie gemeente Delft

Als lerende organisatie ontwikkelt gemeente Oss zich zowel op individueel als op teamniveau. Op individueel niveau wordt er gewerkt aan vakmanschap op uiteenlopende gebieden: kennis, techniek, andere werkwijzen, maar ook sociale vaardigheden. Coaching is hierbij op inhoud en vaardigheden. Medewerkers kunnen hun ontwikkeling vormgeven in een persoonlijk ontwikkelingsplan. Op teamniveau wordt gewerkt met sterke teams waarin teamleden samen verantwoordelijk zijn voor hun opdracht. Vanuit de opdracht De Dienstverlenende Organisatie Oss (DDOO) wordt hier invulling aangegeven. Hierdoor wordt de integraliteit versterkt door de inwonerbeleving, toegang en service samen met de domeinen te ontwikkelen. In het kader van telefonische dienstverlening vindt ook integrale samenwerking plaats door middel van trainingen, uitwisselen van kennis en inzichten en het maken van afspraken over telefonische dienstverlening.

Intrinsieke motivatie is de motivatie die vanuit jezelf komt. Als je intrinsiek gemotiveerd bent, doe je iets omdat je het graag wilt, niet omdat je van buiten af wordt gemotiveerd dit te doen

Model/raamwerk: trap van Quirke



[22] https://www.vngrealisatie.nl/producten/wegwijs-online-dienstverlening

Work in Progress

A&O Fonds – partner in leren

Het A&O fonds ondersteunt gemeenten bij leer- en verandervraagstukken, met verschillende werkvormen. Dit is altijd gekoppeld aan een opgave van de gemeente met de inwoner als uitgangspunt. Bijvoorbeeld als bijdrage aan de verhoging van het klantbewustzijn en de klantgerichte werkwijze van professionals binnen de organisatie[23]. Dit draagt bij aan de verhoging van het klantbewustzijn en de klantgerichte werkwijze van professionals binnen de organisatie.

Ontwikkelmodel Datagedreven Gemeente

Het gebruik van datatoepassingen geeft jouw gemeente veel nieuwe mogelijkheden om je doelstellingen te bereiken. Maar is jouw gemeente daar ook klaar voor? Om daar inzicht in te krijgen, ontwikkelden A&O fonds Gemeenten, VNG Realisatie en adviesbureau Berenschot het Ontwikkelmodel Datagedreven Gemeente.[24]

Quote:

"De digitale competenties zitten momenteel alleen in het Digital & E-commerce team. Ze gaan echter verder uitgerold worden binnen de organisatie door middel van bijscholing door een opleiding genaamd Digital Campus. Het Digital & E-commerce team bestaat voor 90%uit mensen die al in de organisatie werkten voor de hervorming van deze afdeling startte. In anderhalf jaar tijd zijn we getransformeerd naar een omzet-gestuurde organisatie naar een organisatie die stuurt op klant, proces en rendement. Dit is gelukt door aan de ene kant een duidelijke visie neer te zetten (waar gaan we naartoe?) waar mensen in kunnen geloven en aan de andere kant met kwalitatieve (hypothese) en kwalitatieve data (valideren) te onderzoeken waar mensen tegenaan lopen om zo de optimale klantreis te creëren. Als je een goede visie neerlegt heb je helemaal niet zoveel resources (energie en investering) nodig, zolang je mensen maar mee kan nemen in het verhaal. Systemen zijn hierin ondersteunend en faciliterend". (Robert Mende, ANWB)

Op 7 februari 2019 heeft de VDP een bijeenkomst georganiseerd door de werkgroep 'Dienstverlening in beweging'. In het Kennisbank van het VDP "Het DNA van de Dienstverlening: talentontwikkeling, cultuur, houding en gedrag staan 12 goede voorbeelden van gemeenten[25]

Quote:

"Omnichannel moet een bewuste keuze zijn met serieuze stappen voor de gehele organisatie. Het is een grote investering in innovatie van processen en systemen. Dat vraagt om samenwerkingen, om collectief op te pakken, want alleen als gemeente is het lastig". (Martin van der Plas, gemeente Haarlem)

Quote:

"Voor goede medewerkers is empathie een vereiste competentie. We hebben gemeten dat een deel van de medewerkers bij ons eigenlijk niet zou moeten e-mailen op basis van het oordeel van de klanten. Hoewel er ook slechte oordelen worden gegeven vanuit emotie over de inhoud van het

[23] https://www.aeno.nl/mensenorganisatie#programma
[24] https://www.aeno.nl/a-o-fonds-ontwikkelt-model-datagedreven-gemeente
[25] https://www.publieksdiensten.nl/kwartaalbijeenkomst/dna-dienstverlening-talentontwikkeling-cultuur-houding-en-gedrag-verslag-en-presentaties-bijeenkomst-7-februari-2019-georganiseerd-vdp-werkgroep/

Work in Progress

antwoord, maar er zijn ook medewerkers die los van het antwoord structureel een slechte beoordeling krijgen. Die moet je dan wel beter begeleiden en opleiden óf op een ander kanaal actief laten zijn. Niet iedereen is even goed op alle kanalen" (Jan Kouijzer, DUO)

Quote:

"Vanuit het life-event "overlijden van de partner" hebben we samen met de doelgroep en Deloitte het klantproces in kaart gebracht. Zo krijg je helder waar de contactmomenten tussen nabestaanden en de Belastingdienst zitten en wordt duidelijk wie, wat, wanneer, in welke volgorde moet doen en hoe. Als wij intern aan die contactmomenten ('touch points') duidelijke rollen en verantwoordelijkheden vanuit een empathische en meedenkende houding koppelen, ontstaat een ideaal proces. Ondanks de emotionele lading van de gebeurtenis." ('Janfolkert Muizelaar, Belastingdienst)

Voorbeeld

Competenties gemeente Delft

De Binnen de gemeentelijke organisaties van Delft heeft elke medewerker en leidinggevende twee vaste competenties. 'Klant- en servicegerichtheid' vormt hier één van. Deze kerncompetenties omvatten de volgende componenten: "Onderzoekt de wensen, logica en behoeften van de (interne en externe) klant en handelt daarnaar. Toont integriteit en eerlijkheid in het contact. Maakt heldere afspraken over service, kwaliteit en levering. Is gericht op vlotte, efficiënte en effectieve service aan de klant."[26]

Voorbeeld CarGlass

Échte aandacht, daar gaat het om, volgens Maurits de Jonge van CarGlass: "Onze servicemonteurs zijn naast techneut ook degene die de klant ontvangen en uitleg geven over de werkzaamheden. Sociale en communicatieve vaardigheden zijn dus een belangrijke competentie waarover je bij Carglass moet beschikken. Als iemand om 3 uur 's nachts ons in paniek belt met een ingeslagen ruitschade, dan is het belangrijk dat de medewerker begrip en empathie toont, niet alleen maar zakelijk een afspraak inplant. Wekelijks krijgt iedereen die klantcontact heeft een individuele rapportage met daarin zijn NPS resultaten van de vorige week. Met échte aandacht problemen oplossen, dat doen we voor de klant. Het zit in onze cultuur en DNA. Dit betekent ook dat onze medewerkers met aandacht en zorg opleiden en coachen, met eigen specialisten die technische skills en sociale vaardigheden trainen. Omnichannel eindigt uiteindelijk bij het contact met onze servicemonteurs."

Quote:

"Wat vooral nodig is: een besluit om het gewoon te gaan doen én volledig commitment van iedereen binnen de organisatie zodat alles wat je doet getoetst wordt aan die keuze". (Maurits de Jonge, Carglass)

[26] De klantgerichte overheid, werken aan en voor tevreden burgers en organisatie, blz. 125 / ean 9789013043921

Work in Progress

5.8. Datagestuurde interactie

Datagestuurde interactie draait om het slim gebruik van data. Daarbij gaat het om het vertalen van heldere doelen in metrics waarmee de organisatie succes kan meten en continu kan leren.

5.8.1. Inleiding

Het hebben van heldere (interactie)doelen is een belangrijk uitgangspunt bij het verbeteren van contact. Maar minstens zo belangrijk is het kunnen meten van de voortgang. De rol van (big) data creëert daarin belangrijke kansen voor organisaties; het is steeds beter mogelijk om in realtime relevante aspecten van de interactie te meten en te gebruiken om deze interactie verder te verbeteren. Maar hoe precies?

In deze bouwsteen richten we ons op deze kansen. Daarbij gaat het ondermeer om het uitwerken van de interactiedoelen in meetbare Key Performance Indicators (KPIs) en het inregelen van leercycli waarin de organisatie data gebruikt om het succes van interactie te meten, evalueren en bij te sturen. Daarbij dienen bestaande inzichten als de PDCA cyclus als uitgangspunt. Ook gaan we in op de rol van data en analytics om kanalen beter in te richten en over de klantreizen als geheel betere regie te kunnen voeren.

Uitkomst is een praktische gids met voorbeelden van KPIs en ervaringen van organisaties in het gebruik van data en inrichten van leerlussen. Daarmee kunnen organisaties zelf aan de slag om een meer datagedreven, lerende organisatie te maken.

5.8.2. Tools voor datagestuurde interactie

Rol van Big Data

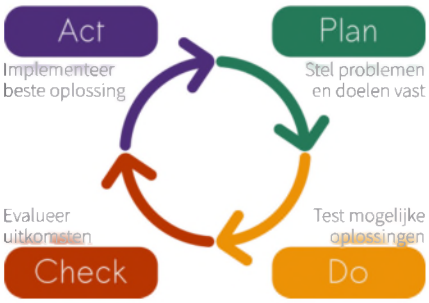
- Datakwaliteit essentieel onderdeel voor een Integraal klantbeeld
- De data moet op een juiste manier ontsloten, gebruikt en samengevoegd zijn om een integraal beeld te krijgen van de klant.
- Data ophalen bij de bron (via API's) en niet vastleggen één centraal gegevensmagazijn.

Concept

PDCA Cyclus

De PDCA cyclus is een simpele leerlus voor organisaties om doelen vast te stellen, deze te meten en daar vervolgens acties uit af te leiden. De letter staan voor:

- *Plan. Maak een plan met daarin doelen en eventuele problemen, obstakels en randvoorwaarden*
- *Do. Ga met de doelen aan de slag en test eventuele oplossingen voor problemen.*
- *Check. Evalueer de voortgang en bekijk eventueel welke oplossingen voor problemen goed werken.*
- *Act. Implementeer de beste oplossing om doelen te bereiken en/of problemen op te lossen.*



Op basis daarvan kunnen doelen bijgesteld worden, of nieuwe problemen worden vastgesteld en begint de cyclus opnieuw.

→ *Kan goed in samenhang gebruikt worden met SMART doelstellingen (zie pagina 39)*

Work in Progress

Voorbeeld

KPIs gemeente Tilburg

Business case: baten omnichannel			
Doel	KPI's	Meting	Baten
We zetten de klant centraal	▲ Customer journey wordt omnichannel ondersteund ▲ Beschikbaar klantbeeld (incl. statusinformatie) voor klant en medewerker ▲ Afhandeling via kanaalvoorkeur ▲ Bereikbaarheid over alle kanalen ▼ Klachten	Q Klantervaring per touchpoint per customer journey % Statusinfo tov afgenomen diensten % Ingevoerde kanaalvoorkeur % Data klantbeeld/volledig klantbeeld % Realisatie SLA per kanaal # Klachten	▼ Lagere kosten herhaalverkeer ▼ Lagere kosten klachtenafhandeling ▲ Hogere klanttevredenheid ▲ Verbeterde klantprocessen
We helpen de klant snel en efficiënt	▼ Kosten per contact per kanaal ▲ First Contact Resolution ▼ Doorlooptijd dvl (vastgelegd in SLA) ▲ PDC en Q&A ▲ Bereikbaarheid over alle kanalen ▼ Repetitieve werkzaamheden ▲ Vastleggen relevante klantcontacten	€ Integrale kosten per contact # Aantal first time right # Doorlooptijd versus SLA Q Kwaliteit beantwoording % Realisatie SLA per kanaal # Geautomatiseerde processen # Vastgelegde klantcontacten	▼ Lagere kosten dienstverlening ▼ Lagere inspanning klant ▲ Hogere klanttevredenheid ▲ Optimaliseren inzet kanalen en workforce mbv omnichannel KPI dashboard
De klant ervaart 1 organisatie	▼ Aantal doorverwijzingen ▼ Herhaald verstrekken informatie ▼ Herhaald klantcontact ▲ Integraal klantbeeld ▲ Actuele en volledige kennisbank ▲ Naadloze aansluiting kanalen	# DVW # Opvragen gelijke informatie # Contacten per zaak % beschikbaarheid over klantbeeld Q actualiteit/volledigheid kennisbank	▼ Lagere kosten coördinatie ▼ Daling dubbele invoer ▼ Daling meerdere contacten ▲ Hogere klanttevredenheid ▼ Lagere afhandeltijden
Dienstverlening is gemakkelijk af te nemen	▲ Self service diensten ▼ Aantal procedures/processen ▲ Gerichte informatie per kanaal ▼ Klanteffort (#contacten/#kliks/#min) ▲ Video en chat beschikbaar	# Stijging Self service diensten (60% doel) # Afname dure kanalen # Vermelde procedures voor klant Q Informatie per kanaal # Klanteffort	▼ Lagere kosten door meer self service ▼ Minder hulpvragen ▲ Hogere klanttevredenheid
We zijn persoonlijk in onze benadering	▲ Klantherkenning ▲ Correct en volledig klantbeeld ▲ Proactieve dienstverlening	# Klantherkenning % data klantbeeld/volledig klantbeeld	▼ Minder klantcontact door doelgerichte interventies
Dienstverlening is innovatief en duurzaam	▲ Prestatie boven klantverwachtingen	Q Smileys Klantmeting	▲ Verhogen medewerkerstevredenheid ▲ Aantrekkelijke werkgever

Bron: concept businesscase omnichannel Tilburg (2019)

Meten van klantbeleving

- Klanttevredenheidsenquêtes
- Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Customer Effort Score (CES)
- Social Media Monitoring

Voorbeeld KSM tool door DUO

Op dit persoonlijke dashboard zie je niet enkel een realtime tevredenheids- of kwaliteitscijfer, maar kun je gegevens tot op regio en afdeling terugzien en bij afwijkingen eenvoudig bijsturen. Het bieden van actuele, relevante en à la minute geanalyseerde resultaten is voor ons dan ook een belangrijke waarde[27]. (Jan Kouijzer, DUO)

Voorbeeld

Kanaaldata gemeente Amsterdam

Data van kanalen ontsluiten doen we met de kennisbank, dit is de bron van alle informatie. Webcare en telefoon zijn door de kennisbank met elkaar verbonden en ze kunnen ook via de back office informatie aan elkaar doorgeven. De kennisbank is geen zaaksysteem, het is een kennismanagementsysteem. Als informatie in de kennisbank wordt aangepast, wordt het ook automatisch op de website aangepast (vier keer per dag) dus als burger heb je altijd de meest recente informatie bij de hand, dit gaat om alle informatie over je producten en diensten en alle vragen die daar omheen hangen. Amsterdammers ervaren veel meer plezier met onze dienstverlening. Zorg dat de oplossing vanuit de klant wordt aangevlogen." (Epha Diepgrond &

[27] https://www.kcmsurvey.nl/434/onze-tool

Ingrid Nooijens, gemeente Amsterdam)

Quote:

"Online wordt alles doorgemeten. In de klantreis hebben we meerdere doelen en subdoelen (ook wel micro conversies). Van elk doel wordt gemeten hoe ver mensen in een proces komen, als 90% in een bepaalde stap afvalt dan ga je daarmee aan de slag. Kwalitatief gaat het meer over feedback (bijv. vanuit het callcenter) vastleggen". (Robert Mende, ANWB)

Quote:

"Rekening houden met verandering van individuele voorkeuren, dat zijn namelijk niet alleen persoonskenmerken maar hangen ook samen met het momentum, de urgentie, etc. Wel zijn veel patronen te herkennen, daar zul je lering uit moeten trekken om ervoor te zorgen dat je continue je proces (aanpak, communicatie) blijft verbeteren". (Maurits de Jonge, Carglass)

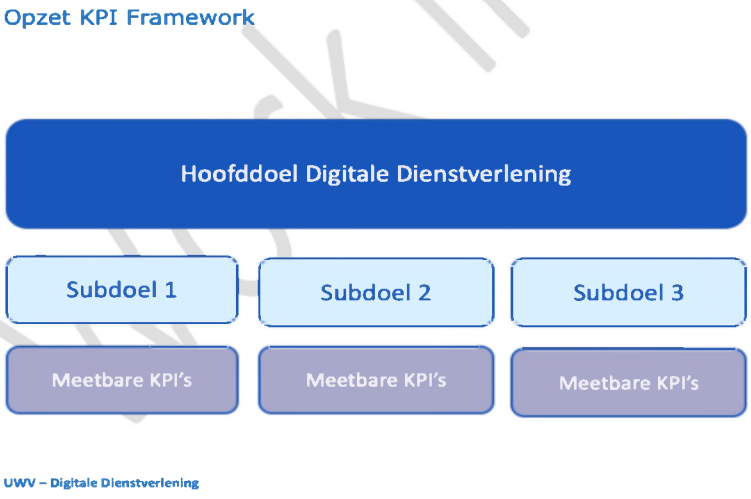
Quote:

"Wij zijn nog niet zo ver in meten als we graag zouden willen. We meten kanalen alleen heel basaal. Het contactsysteem waar we zoveel van verwachtten viel erg tegen op dat vlak". Het is een tour de force om uit al die verschillende systemen en kanalen een samenhangend overzicht te krijgen. (Martin van der Plas, gemeente Haarlem)

KPIs

Koppeling met doelen is belangrijk.

Voorbeeld: doelen & KPIs UWV



Work in Progress



Work in Progress

5.9. Bouwstenen buiten de kern

Buiten deze kernbouwstenen onderscheiden we acht aanvullende bouwstenen.

Die hebben geen betrekking op de front office van de klantinteractie, maar op de vier andere dimensies.



5.9.1. De strategische dimensie

Op strategisch niveau houden we ons in de kern bezig met de doelen van interactie op strategisch niveau (en de uitwerking daarvan in tactische en operationele doelen). De doelen op het gebied van interactie staan echter normaal gesproken niet op zichzelf. Logischerwijs vloeien deze voort uit de missie en visie van de organisatie en hangen ze samen met andere (strategische) doelen van de gemeente. Daarnaast is het van belang dat deze in de pas lopen met doelen van (keten)partners en de overheid als geheel.

In de twee aanvullende strategische bouwstenen richten we ons op deze doelen:

- Missie, visie, strategie organisatie. We helpen in het scherp krijgen van doelen van de organisatie en koppeling met de missie, visie en strategie van de gemeente.
- Doelen partners en (rijks)overheid. We houden rekening met de samenhang van organisatie- en interactiedoelen met die van partners en die van de (rijks)overheid als geheel.

Voorbeeld

“Een reis van duizend mijl begint met de eerste stap (Chinese filosoof Lao Tse). Dit past bij PostNL. We proberen onze discussies over visies en missies, onze strategie zo simpel mogelijk te houden. De beste strategie ligt op de werkvloer. We zijn een heel pragmatisch bedrijf. Om omnichannel voor elkaar te krijgen moet je heel veel zaken op orde hebben, je moet op allerlei fronten iets doen. Wij beginnen vaak gewoon met één onderdeel en dan gaan we daarna vaststellen wat we uit die specifieke ervaring geleerd hebben en hoe we verder gaan. Dit omdat lange discussies vaak leiden tot weinig vorderingen. We laten zien wat het oplevert”. Kees Klink, PostNL

Work in P

Quote:

"Zorg voor een duidelijke en heldere visie. Geen ellenlange mission and vision statements. Het moet voor iedereen duidelijk zijn: wat is omnichannel, wat betekent dat voor de klant en wat heb ik daar in te doen?" (Mark Dillerop, UWV)

5.9.2. Back-office bouwstenen

De kernbouwsteen 'Koppeling en integratie' gaat in op de verbinding tussen de voorkant van de interactie en de processen en systemen in de achterkant. Daarbuiten zijn andere aspecten van de back-office van belang. We identificeren twee aanvullende bouwstenen op dat terrein:

- In de bouwsteen "procesinrichting en ICT organisatie" gaan we verder in op de rol van procesontwerp en relevante systeemaspecten. Daarin leggen we de link met initiatieven op het gebied van procesontwerp en, natuurlijk, de Common Ground van de VNG.
- In de bouwsteen "ketenprocessen en informatisering" gaat het om die processen en systemen die buiten de eigen organisatie vallen, maar die wel van invloed zijn op interactie. Hierom adviseren we richting (keten)partners over manieren waarop systemen en processen verbeterd kunnen worden zodat dit merkbaar wordt in een beter klantcontact.

Weetje

Gemeenten hebben gemiddeld 400 systemen in huis. Data informatiekoppeling zijn vaak ruim 10 jaar oud. Gemeenten hebben enorm veel koppelingen in systemen, variërend van meer dan 200 tot 800 koppelingen. Ruim 500 marktpartijen zijn actief voor de gemeenten. Landelijke standaarden via Common Ground zijn dus welkom! Maar ook niet in één dag voor elkaar. Dat geldt zeker voor het ontwikkelen van Omnichannel aanpak binnen een bestaande organisatie. Private partijen zijn al een aantal jaren bezig om omnichannel aanpak te implementeren en geven aan dat je mooie resultaten maakt maar nooit klaar bent.

Quote:

"In het verleden stonden de kanalen vooral naast elkaar. Als je via telefoon een afspraak maakte verliep overig contact ook via telefoon. De echte switch mogelijkheid tussen de verschillende kanalen is er sinds een jaar of vier. De integratie met de 'Mijn'-omgeving van verzekeraars is er nóg recenter gekomen bij Carglass. AVG is geen belemmering als de klant vanuit een 'Mijn'-omgeving start, want daarin verstrekt de klant zelf zijn gegevens aan ons voor het maken van een afspraak" (Maurits de Jonge, Carglass)

5.9.3. De organisatiedimensie

Dat deel van de organisatie dat zich bezig houdt met interactie is relatief klein, denk bijvoorbeeld aan het KCC, verantwoordelijken voor de website en social media en eventuele contacten in de tweede lijn. De rest van de organisatie is echter wel van belang voor het succes van het klantcontact: wanneer afdelingen bijvoorbeeld niet goed samenwerken in de afhandeling van dossiers ontstaat vaak onnodig contact. In de aanvullende bouwstenen over organisatieaspecten gaan we in op:

- Organisatie van de organisatie. Hierin bieden we handvatten om structuur en management van de hele organisatie te verbeteren zodat interactie daarvan profiteert.
- Organisatie ketens & overheid. Daarin adviseren we over ketensamenwerking en het management van netwerken daar waar dat de interactie raakt.

Work in Progress

Model/raamwerk

SCOPAFIJTH is een acroniem waarmee alle ondersteunende processen in een organisatie aangegeven worden. Het is nuttig in de context van omnichannel klantinteractie omdat het de deelgebieden aangeeft waarmee klantprocessen mogelijk raakvlakken hebben. Het kan handig zijn om met elke 'letter' uit scopafijth het gesprek aan te gaan om in kaart te brengen waar het van invloed is op de klantinteractie en waar eventuele interventies moeten plaatsvinden.

Het staat voor:

- Security
- Communicatie
- Organisatie
- Personeel
- Administratieve organisatie
- Financiën
- Informatievoorziening
- Juridisch
- Technologie
- Huisvesting

De focus van de handreiking is de klant- en servicegerichte organisatie vanuit gemeente perspectief. In de ideale omnichannel aanpak gaan we echter uit van een overheidsbreed perspectief. Hierin is een integrale samenwerking niet alleen tussen collega's binnen de gemeente nodig, maar ook met andere organisaties. Immers, vragen van onze klanten zijn vaak genoeg ook gemeente overstijgend. Andersom verwijzen andere overheidsorganisaties door naar de gemeente. Denk hierbij aan het UWV bij werkgerelateerde situaties, de Belastingdienst bij bijvoorbeeld klanten met schulden, de Kamer van Koophandel bij hulp aan ondernemers, etc. Het organiseren van ketenregie is een belangrijk punt: het verbinden van kanalen van de gemeente met andere instellingen, zodat de klant één (servicegerichte) overheid ervaart.

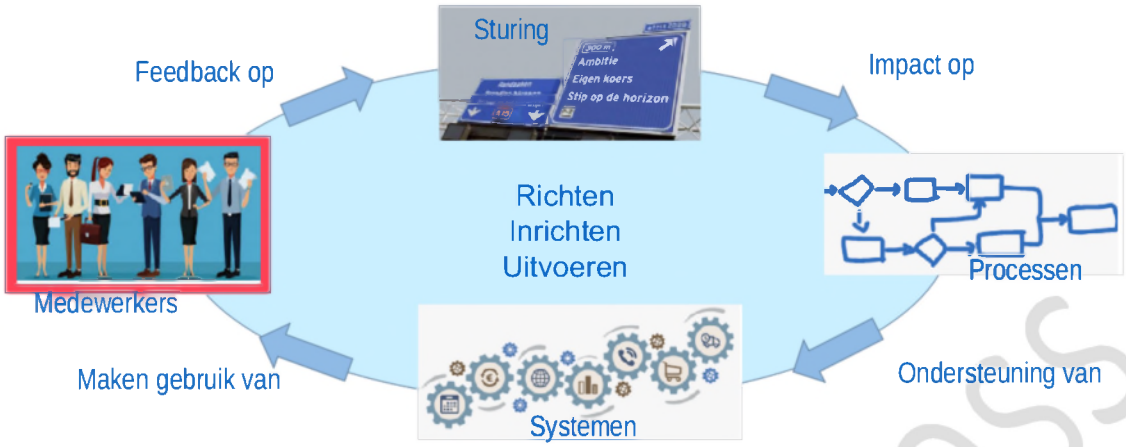
5.9.4. Data

In de kern gaat de rol van data bij omnichannel management over de mogelijkheden om data te gebruiken als instrument voor sturing en het borgen van kwaliteit. In een ideale wereld gaat de rol van data wel verder dan dit. Zo kan data over interactie mogelijk input geven aan het verbeteren van processen en kan data uit andere delen van de organisatie gebruikt worden voor het verbeteren van interacties. In de twee aanvullende bouwstenen op het gebied van data gaan we in op aspecten van data die verder gaan dan puur de interactie:

- In de bouwsteen 'Datagestuurde organisatie' gaan we in op de rol van data als hulpbron om een betere, meer wendbare overheidsorganisatie te maken. Denk bijvoorbeeld aan de rol van KPIs voor de organisatie als geheel, maar ook de rol van analytics en het inrichten van een datainfrastructuur voor de organisatie als geheel.
- In de bouwsteen 'Datagestuurde overheid' geven we een breder advies over de manier waarop data gebruikt kan worden in ketens, netwerken en de overheid als geheel om het lerend vermogen te versterken en een meer flexibele overheid te maken.

Work in Progress

Het lerend vermogen van de organisatie is afhankelijk van een aantal factoren (werksessie):



Quote:

"Het klantbeeld zit nu verspreid over de divisies in verschillende systemen. We moeten de relevante data hieruit ontsluiten voor een volledig klantbeeld. Je moet daarom ervoor zorgen dat dingen zo los mogelijk aan een elkaar te koppelen zijn." (Mark Dillerop, UWV)

EINDE CONCEPT: WORDT VERVOLGD IN 2021

Work in Progress

6. Bijlage

6.1 Bijlage – De werkgroep en overige waardevolle bijdragen

Aan deze toolkit hebben veel partijen een bijdrage geleverd.

Werkgroep omnichannel
Annabelle Wagemans (tot maart 2020) Michiel Broekman, Elviera Oude Luttikhuis en Cristel Kerkhof (Gemeente Oss)
Martijn Smits, Kim Westerweel, Epha Diepgrond & Ingrid Nooijens (Gemeente Amsterdam)
Renske Stumpel, Jaap van der Laan (gepensioneerd) en Bram Scholtens (Gemeente Groningen)
Cindy Blom en Yvonne Kusters (Gemeente Beekdaelen)
Marc Volleman (Gemeente Vlissingen)
Maureen Hermeling (Gemeente Den Haag
Jesse Leemput en Fiona Damen (Gemeente Tilburg)
Pieter Ouwerkerk (Gemeente Velsen)
Hester van der Schaaf (Gemeente Ooststellingwerf)
Jolanda van Wijk (Gemeente Wageningen)
Wendy Eeckhout (Gemeente Nijmegen)
Martin van der Plas (Gemeente Haarlem)
Peter van Schaick (Gemeente Rotterdam)
Inge Sauve (Gemeente Helmond)
Victor Zydweg (Gebruiker Centraal)
Mark Dillerop Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen
John Zwart (Raad voor de Kinderbescherming Utrecht)
Mireille van Twuijver, Marcello Noto en Kristel Dirkx (Mens Centraal)
Jan Fraanje (tot sep 2020) en Marjon van der Maat (Vereniging voor Directeuren Publieksdiensten)
Karin Sleeking, Renz Davits en Joyce Huis (A&O fonds)

Projectteam VNG Realisatie
Zakia Boucetta, projectleider
Willem Pieterson, senior onderzoeker & adviseur
Jikke Kuijpers en In Shil, communicatie adviseurs
Myrna Bossers, adviseur (tot juli 2020)
Djulianti van den Ven & Iris Vermeulen, trainees VNG connect

Overige overheidsorganisaties
Jan Kouijzer (Dienst Uitvoering Onderwijs)
Janfolkert Muizelaar (gepensioneerd) en Guus Walravens (Belastingdienst)

Private partijen
Kees Klink (PostNL)
Robert Mende (ANWB)
Maurits de Jonge (Carglass)

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
José Dominguez Alvarez (senior beleidsmedewerker Interactiestrategie BZK)

Work in Progress

7. Bronnen

Nog in te vullen

Work in Progress

Colofon

Deze concept handreiking is samengesteld door de werkgroep Omnichannel aanpak en totstandgekomen met steun van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties in het kader van het Interactiestrategie.

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, december 2020

Work in Progress

Aan de slag met de omnichannel aanpak

Een strategie voor inclusieve, naadloze klantinteractie



Deel 1.
Beschrijving omnichannel aanpak

VNG Realisatie

Inhoud

Voorwoord *3*

Managementsamenvatting *5*

1. Inleiding *11*
1.1 Een omnichannel strategie *13*
1.2 De interactiestrategie *14*
1.3 Voor wie is de handreiking? *15*
1.4 Vooruitblik *16*

2. Waarom een nieuwe kanaalaanpak? *17*
2.1 Inleiding: digitalisering van de samenleving *17*
2.2 Veranderingen in het kanaallandschap *19*
2.3 Evolutie van het kanaalgedrag *26*
2.4 De context van kanaalmanagement *33*
2.5 De gevolgen van de fragmentatie *37*

3. Naar een omnichannel aanpak *40*
3.1 Generaties kanaalstrategieën *40*
3.2 Een omnichannel aanpak voor gemeenten *45*
3.3 Praktische bouwstenen *47*
3.4 Kernbouwstenen *48*
3.5 Bouwstenen buiten de kern *54*
3.6 De aanpak in de praktijk *56*

Bronnen *57*

Bijlage 1 Overzicht context interactie *59*
Bijlage 2 Overzicht bijdragen *63*

Voorwoord

'Over tien jaar kan de burger rekenen op een overheid die op eenvoudige wijze toegankelijk is voor iedereen.' Zo staat te lezen in het rapport *Werk aan Uitvoering*, waarin veel ambities voor toekomstbestendige dienstverlening zijn verwoord. Naast de opmars van digitale dienstverlening gaat het bijvoorbeeld over persoonlijk contact, eenvoudige procedures, vertrouwen, begrijpelijke taal en maatwerk. Om ervoor te zorgen dat burgers in de digitale wereld de vrijheid hebben om hun kansen te kunnen verwezenlijken, hebben we in Nijmegen het manifest 'Wij zijn Open en Weerbaar Nijmegen' opgesteld. Het is ons streven dat burgers mee kunnen blijven doen aan wat voor hen belangrijk is.

Dit klinkt logisch, maar blijkt in de praktijk weerbarstig te zijn. De manier waarop burgers en overheden met elkaar contact hebben, verandert snel. Niet alleen neemt het kanaalaanbod toe, maar ook de context verandert waarbinnen het contact plaatsvindt. De huidige manieren van versnipperd kanaalmanagement passen niet meer bij deze tijd.
Een nieuwe kanaalaanpak is gewenst waarbij fragmentatie wordt tegengegaan, alle burgers zo goed mogelijk worden bediend en de interactie voor de overheid uitvoerbaar blijft. Een aanpak die is gericht op inclusieve interactie en een naadloze klantreis: *omnichannel management*.

De omnichannel aanpak sluit goed aan op de ambities van de overheidsbrede Interactiestrategie 'Een raamwerk voor denken, samenwerking en actie' waarin verbetering van de interactie tussen burger, ondernemer en overheid centraal staat. Om deze ambities te realiseren, is een werkgroep omnichannel aanpak opgericht. Daarin werken gemeenten, landelijke overheden en belangenorganisaties onder regie van VNG Realisatie en met financiële steun van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan een praktische omnichannel aanpak. Die aanpak staat centraal in deze handreiking.

Dit mooie resultaat is door *samen organiseren* tot stand gekomen en nu voor alle gemeenten beschikbaar voor gebruik. Namens de werkgroep nodig ik u uit om uw eigen ervaringen en inzichten te delen met anderen zodat we deze

aanpak de komende periode gezamenlijk blijven verbeteren. Want als we als gemeenten beter naar elkaar leren luisteren, dan kunnen we die vaardigheid ook toepassen bij het luisteren naar onze inwoners. Met deze omnichannel aanpak kunnen we er als overheid voor iedereen zijn op de verschillende momenten dat dit voor onze burgers het meest van belang is.

Arne van Hout
Gemeentesecretaris gemeente Nijmegen
Werkagenda voor de Uitvoering / Trekker spoor Toekomstbestendige Dienstverlening

Managementsamenvatting

Jaarlijks hebben burgers (in deze handreiking ook klanten genoemd) zo'n 29 keer contact met de overheid.[1] Die contacten verlopen via steeds meer interactiekanalen. Denk aan het raadplegen van informatie via een mobiele app, online formulieren of een persoonlijk gesprek aan de balie. Die veelheid aan kanalen heeft voordelen: je kunt gericht een bepaald kanaal inzetten voor een bepaalde dienst voor een bepaalde doelgroep. Daarmee kan de overheid het contact effectiever en efficiënter maken.

Tegelijkertijd zijn er uitdagingen. Meer kanalen betekent meer kosten voor de inzet en het onderhoud. Ook maakt dit het managen van de kanalen complexer. Daarnaast verandert het gedrag van de burgers: zij gebruiken steeds meer kanalen door en naast elkaar. Hierbij verwachten ze wel een naadloze klantreis, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Burgers verschillen bovendien steeds meer in hun kanaalvoorkeuren en (digitale) vaardigheden.

Urgentie

Het is van belang een effectieve kanalenstrategie te hanteren. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) die naar verwachting in 2022 van kracht wordt, draagt overheden op om digitale kanalen voor burgers en ondernemers aan te wijzen voor het doen van zaken. Externe ontwikkelingen, zoals de COVID-19 pandemie, maken het extra urgent om de burger en ondernemer op de korte termijn goed te bedienen.

Vraagstukken

Rond dit thema stellen we ons de volgende vragen:

- Hoe zorgen we ervoor dat alle klanten in het steeds complexere speelveld op een passende manier bediend én gehoord worden?
- Hoe zorgen we ervoor dat de interactie met en door klanten voor overheidsorganisaties beheersbaar en uitvoerbaar blijft?

1 I&O Research 2016a iov het ministerie van Binnenlandse Zaken, zie https://www.digitaleoverheid.nl/document/rapport-digitale-contacten-overheid/

- Hoe zorgen we voor regie en samenhang in alle off- en online kanalen voor een optimale klantinteractie?
- En hoe doen we dat in een wereld die snel digitaliseert en onder invloed staat van externe factoren zoals COVID-19?

Omnichannel strategie

Het antwoord op al deze vragen schuilt in de manier waarop we als overheden onze kanalen managen. Een veelbelovende nieuwe strategie is die van 'omnichannel management'. Bij een omnichannel aanpak richt de organisatie zich niet langer op het managen van elk kanaal afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, zorgen we voor betere klantinteractie: ze sluiten dan naadloos op elkaar aan en bevorderen inclusie: iedereen wordt bediend en niemand wordt uitgesloten in de kanalen. Daarmee leggen we een goed fundament voor de toekomst.



Weblink

Voor een korte beschrijving van de omnichannel aanpak en uitleg 8 kernbouwstenen zijn deze video's beschikbaar:
video 1: Introductie omnichannel aanpak
video 2: Kernbouwstenen omnichannel

Voordelen en baten

Deze omnichannel strategie heeft een aantal concrete voordelen. Die komen naar voren in de volgende potentiële opbrengsten voor gemeenten én hun klanten:

- Door goede signalering in de kanalen en doordat we informatie hebben van onze klanten waardoor we snel de passende dienstverlening in kunnen zetten, kunnen onnodige klantcontacten verminderd worden.
- Door snelle kanaalsturing komt iedereen soepel bij het kanaal dat bij hem of haar past, zodat inclusie versterkt wordt.
- Door een centraal beeld te hebben van alle relevante informatie over onze klanten (integraal klantbeeld) en door de informatie op al die kanalen op elkaar af te stemmen, worden fouten voorkomen en kunnen we op een eenduidige manier communiceren.
- Door kanalen goed op elkaar af te stemmen maken we de klantreis naadloos en eenvoudiger. Dat komt de klantbeleving ten goede.
- Doordat de medewerkers van de gemeente hun werk beter kunnen doen, zijn ze én tevredener én houden ze meer tijd over voor persoonlijk contact waar dat nodig is.

Door al deze voordelen kan de interactie met onze klanten efficiënter en effectiever worden én gaat de klanttevredenheid omhoog.

Klant centraal

Verschillende bedrijven hanteren al een omnichannel aanpak. Ze gebruiken data om meer zicht te krijgen op klantgedrag en daar beter op te kunnen sturen, en ze proberen tot een steeds beter samenspel van de verschillende kanalen te komen. Maar hoewel private organisaties een stuk verder zijn in hun omnichannel aanpak dan publieke organisaties, zijn de lessen die we daarvan kunnen opsteken beperkt. Al was het maar omdat de relatie tussen overheden en haar klanten een stuk complexer is dan die tussen bedrijfsleven en klanten. Wat we wel kunnen leren van hun ervaringen is dat we op een aantal terreinen nog meters moeten maken.



Op de eerste plaats: de klant moet in de aanpak centraal te staan. Het *doel* van de kanaalpak is immers de klant. Uiteindelijk is de gemeente er om de klant goed te bedienen en is de klant de kern van *klant*interactie. Daarbij sluiten we aan bij principes zoals deze geformuleerd zijn in de overheidsbrede Interactiestrategie en de VNG position paper Dienstverlening.
Voor deze klant is natuurlijk de frontoffice enorm belangrijk. De frontoffice van de organisatie kan echter steeds minder los gezien worden van de rest van de organisatie. Om goede klantinteractie te realiseren moeten we ook met andere delen van de organisatie aan de slag.

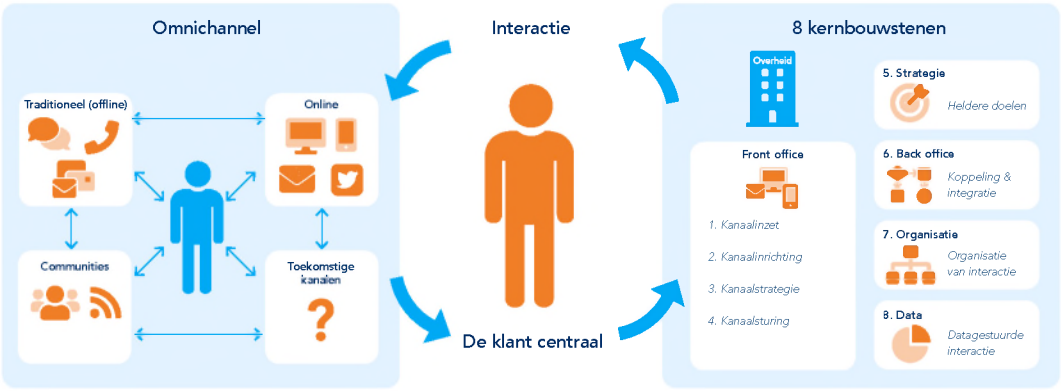
Acht kernbouwstenen

Op basis van dit uitgangspunt zijn acht bouwstenen geformuleerd waarmee gemeenten praktisch aan de slag kunnen om hun klantinteractie te verbeteren. Daarbij is de klant het centrale uitgangspunt.

Vier bouwstenen hebben betrekking op de frontoffice van de organisatie:

- **Kanaalinzet** draait om de vraag welke kanalen de organisatie zou kunnen inzetten en hoe daarbij de beste koppeling kan worden gemaakt tussen het kanaal, de dienst en de gebruiker.
- **Kanaalinrichting** gaat over de manier waarop de kanalen moeten worden ontworpen en ontwikkeld. Denk aan het ontwikkelen van content (de inhoud) en het ontwerp van de gebruikerservaring en klantreis.

Omnichannel aanpak op weg naar een Inclusieve Naadloze Klantinteractie



- **Kanaalregie** gaat over beslissingen die voor alle kanalen in onderlinge samenhang gelden. Hoe zorg je er bijvoorbeeld voor dat content gelijktijdig via alle kanalen kan worden bijgewerkt?
- **Kanaalsturing** gaat over de manier waarop de klant zo goed mogelijk naar het juiste kanaal kan worden geleid. Daarbij streven we naar betere klantinteracties die naadloos op elkaar aansluiten en inclusiviteit bevorderen.

Vier bouwstenen hebben betrekking op de aansluiting tussen de omnichannel aanpak en de brede gemeentelijke organisatie.

- **Heldere doelen** zijn nodig om de kanaalstrategie te verbinden aan de bredere doelstellingen en ambities van de organisatie op het gebied van interactie.
- **Koppeling** en integratie van de frontoffice gekoppeld aan de processen en systemen van de organisatie kan ervoor zorgen dat er minder overbodige klantcontacten zijn.
- **Organisatie van interactie** heeft betrekking op de organisatiestructuur, leiderschap, cultuur, communicatie en personeelsbeleid.
- **Datagestuurde interactie** gaat over de manier waarop de data kunnen worden ingezet als instrument voor kwaliteitsmanagement, sturing en planning.

Buiten deze kernbouwstenen zijn er nog 8 aanvullende bouwstenen die vooral indirect van belang zijn. Denk aan het gebruik van data in de organisatie als geheel, de organisatie van de overheid in brede zin en de koppeling van interactiedoelen aan de missie, visie en strategie van de organisatie.

De werkgroep

De handreiking die voor u ligt is ontwikkeld door een werkgroep 'omnichannel aanpak'. De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van

14 gemeenten, grote uitvoeringsorganisaties zoals het UWV, de Raad voor de Kinderbescherming, A&O fonds, de community's Gebruiker Centraal en Mens Centraal en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP). VNG Realisatie heeft een regierol en verleent het ministerie van Binnenlandse Zaken financiële ondersteuning. In de werkgroep zitten koplopers, die hun ervaring hebben ingebracht om andere gemeenten te helpen met kanaalmanagement. De werkgroep bestaat uit een diverse groep van experts uit het veld op tactisch en operationeel niveau. Denk hierbij aan (strategisch) adviseurs dienstverlening, informatie- en applicatiearchitecten, teamleiders KCC, UX designers, dataspecialisten, enzovoort.
Vanuit de werkgroep omnichannel is de Innovatiegroep ontstaan die onder regie van VNG Realisatie gewerkt heeft aan de omnichannel referentiearchitectuur. Deze innovatiegroep bestaat uit gemeenten Dongen en Tilburg, Solventa, Dimpact, en Novius. Deze handreiking en de activiteiten van de werkgroep maken onderdeel uit van de rijksbrede Interactiestrategie.

Deze handreiking

Het doel van deze handreiking is om gemeenten te helpen bij het verbeteren van hun kanaalaanpak. Daarbij zien we een omnichannel aanpak als de ideale stip aan de horizon. Met de handreiking kunnen gemeenten stapsgewijs toewerken naar naadloze, inclusieve klantinteractie waarin alle kanalen naadloos bij elkaar komen.

De handreiking bestaat uit vier delen:

1. *Beschrijving omnichannel aanpak*
   Dit inleidende document (dit document) beschrijft de achtergronden van de omnichannel aanpak, het 'waarom' achter het concept en de essentie van het concept.
2. *Omnichannel volwassenheidsscan*
   Dit instrument helpt gemeenten bij het in kaart brengen van de volwassenheid van hun kanaalaanpak. Daarmee worden verbeterkansen inzichtelijk gemaakt.
3. *Basistoolkit omnichannel (in ontwikkeling)*
   Dit concept werkdocument bevat praktische handvatten en goede voorbeelden uit de praktijk. De toolkit is nog onvolledig en wordt in 2021 verder doorontwikkeld.
4. Referentiekader omnichannel architectuur
   Dit deel beschrijft de kaders voor het ontwerpen en implementeren van een eigen omnichannel architectuur die bijdraagt aan de doelstellingen uit de omnichannel aanpak. Gemeenten kunnen het gebruiken bij het ontwerpen en implementeren van een eigen omnichannel architectuur. De Innovatiegroep VNG Omnichannel referentiearchitectuur heeft dit in samenwerking met de werkgroep gerealiseerd.

Voor wie is de handreiking?

De handreiking richt zich primair op gemeenten in Nederland. Dat neemt niet weg dat de handreiking ook voor andere overheidsorganisaties relevante inzichten biedt.
De inhoud van de handreiking kan op verschillende niveaus in de organisatie toegepast worden. Omdat kanaalmanagement steeds meer opschuift richting een strategisch thema, zijn veel inzichten vooral relevant voor die mensen binnen de gemeente die op meer strategische niveaus werken. Maar dat neemt niet weg dat er ook op operationeel en/of tactisch niveau veel te leren en verbeteren is.

Lerend groeien naar de toekomst

Het omnichannel concept is relatief nieuw, en het concept is zeker niet 'af'. Deze beschrijving van de aanpak kan gezien worden als de 'state of the art' over het onderwerp, de huidige stand van zaken. Er staan nog veel vragen open en veel kennis ontbreekt nog. In 2021 gaat de werkgroep aan de slag om het concept verder uit te werken, inzichtelijk te maken wat de verwachte investeringen zijn en welke concrete opbrengsten gerealiseerd kunnen worden. Deze beschrijving is dan ook vooral een leerdocument over het waarom achter omnichannel en de kern van wat een omnichannel strategie is.

1. Inleiding

Jaarlijks hebben Nederlanders ongeveer 390 miljoen keer contact met de overheid. Dat is zo'n 29 keer per jaar per individu[2]. Die contacten variëren van het opzoeken van informatie over koopzondagen, het regelen van zaken zoals de aanvraag van een subsidie tot een persoonlijke afspraak met de gemeente over de bouw van een huis.

De helft van deze contacten loopt inmiddels via digitale interactiekanalen zoals websites en e-mail. Daarmee is de aard van de contacten tussen overheden en hun klanten[3] de laatste 25 jaar erg veranderd. En de ontwikkelingen staan niet stil. Social media en mobiele kanalen worden steeds belangrijker en kanalen zoals chatbots maken hun opwachting.

Voorbeeld

Virtuele assistent Gem

Op dit mome nt loopt er een pilot met de inzet van chatbottechnologie bij de gemeenten Dongen, Tilburg, Drechtsteden en Utrecht. Met deze virtuele assistent krijgt een burger informatie over verhuizen en reisdocumenten, maar kan hij voor de top tien producten doorverwezen worden naar de betreffende webpagina's. De ambitie is om deze virtuele assistent uit te bouwen tot een product voor alle gemeenten. Deze pilot is een samenwerking van gemeenten Utrecht, Tilburg, Drechtsteden, Dongen, VDP, A&O fonds Gemeenten en VNG Realisatie.



Bekijk de video over Gem

2 Zie: I&O Research (2016)

3 In de handreiking gebruiken we de term 'klanten' om alle groepen, in alle hoedanigheden, waar de overheid contact mee heeft aan te duiden, zoals burgers, bedrijven en bezoekers.

Daarmee verlopen contacten via steeds meer kanalen en dat beperkt zich niet tot het domein van de dienstverlening. Zo zien we de afgelopen jaren ook veel vergelijkbare ontwikkelingen op het gebied van lokale democratie en participatie.
De inzet van nieuwe kanalen heeft de klantinteractie in veel opzichten beter gemaakt. Zo zullen weinig burgers terugverlangen naar de tijd waarin de jaarlijkse belastingaangifte op papier ingevuld moest worden. Ook kunnen overheden door de groei in het aantal kanalen heel gericht middelen inzetten voor bepaalde diensten aan bepaalde doelgroepen. Daarmee kan het contact effectiever, efficiënter én inclusiever ingeregeld worden.
Tegelijkertijd zijn er uitdagingen. Meer kanalen betekent ook meer kosten voor kanaalinzet en -onderhoud. Ook maakt dit het managen complexer. Hoe zorg je er bijvoorbeeld voor dat de klant altijd hetzelfde antwoord krijgt via alle kanalen? Daarbij geldt ook dat niet elk kanaal geschikt is voor elke vorm van dienstverlening.
Ook verandert het kanaalgedrag van de burger. Burgers gebruiken steeds meer kanalen door en naast elkaar. Hierbij verwacht de burger een naadloze klantreis zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Burgers verschillen bovendien steeds meer in hun kanaalvoorkeuren en (digitale) vaardigheden. Wetgeving, kaders en een veelheid aan plannen en initiatieven maken het speelveld nog uitdagender.
Ten slotte maken externe ontwikkelingen zoals digitalisering en – op dit moment – de COVID-19-crisis het tot een blijvend lastig thema. Zorg voor (digitale) inclusie, waardoor we iedereen kunnen bedienen, is voor gemeenten een belangrijke aandachtspunt hierin.



Voorbeeld

Videobellen gemeente Rotterdam

Als gevolg van de coronacrisis heeft de gemeente Rotterdam een voorziening voor videobellen geselecteerd en geïmplementeerd. In september 2020 is de eerste versie opgeleverd en vindt er, bijvoorbeeld voor het proces huwelijk, op steeds grotere schaal digitale dienstverlening plaats. De eerste ervaringen laten zien dat niet alleen burgers en ondernemers dit persoonlijke contact op afstand erg fijn vinden, maar dat medewerkers het ook als zeer prettig ervaren. De wens is om het concept van videobellen uit te breiden tot een volwaardige Digitale Balie. De klant kan zich dan tijdens het videogesprek identificeren, er kunnen documenten worden gedeeld en betalingen worden gedaan. Daarnaast wordt hard gewerkt om het aanbod van producten en diensten via dit kanaal verder uit te breiden, bijvoorbeeld aan de Kredietbank en de GGD.



Lees meer over videobellen

1.1 Een omnichannel strategie

Al deze uitdagingen bij elkaar vragen erom dat we nog eens goed kijken naar de manieren waarop overheden in het algemeen en gemeenten in het bijzonder, omgaan met hun interactiekanalen. Een nieuwe en bredere benadering van kanaalmanagement kan gemeenten helpen. Daarbij moet de nadruk liggen op ervoor zorgen dat alle klanten op een passende manier bediend én gehoord worden. Daarnaast moet de interactie voor gemeenten beheersbaar en uitvoerbaar blijven. En dat moet over álle kanalen heen gebeuren. Deze aanpak noemen we 'omnichannel management'.



Omnichannel in de kern

Bij een omnichannel aanpak richt de organisatie zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we betere, naadloze, inclusieve klantinteracties en zijn we klaar voor de toekomst.

De werkgroep 'omnichannel aanpak' werkt in de periode 2019-2021 aan een praktische handreiking om gemeenten (en andere overheden) te helpen bij het verbeteren van hun kanaalmanagement. Deze handreiking bestaat uit vier delen:

1. *Beschrijving omnichannel aanpak*
   Dit inleidende document (dit document) beschrijft de achtergronden van de omnichannel aanpak, de essentie van het concept en het 'waarom' achter het concept.
2. *Omnichannel volwassenheidsscan*
   Dit instrument helpt gemeenten bij het in kaart brengen van de volwassenheid van hun kanaalaanpak. Daarmee worden verbeterkansen inzichtelijk gemaakt.
3. *Basistoolkit omnichannel (in ontwikkeling)*
   Dit concept werkdocument bevat praktische handvatten en goede voorbeelden uit de praktijk. De toolkit is nog onvolledig en wordt in 2021 verder doorontwikkeld.
4. Referentiekader omnichannel architectuur
   Dit deel beschrijft de kaders voor het ontwerpen en implementeren van een eigen omnichannel architectuur die bijdraagt aan de doelstellingen uit de omnichannel aanpak. Het is een uitwerking van een deel van de bouwstenen van de omnichannel aanpak. De referentiearchitectuur omnichannel is een nieuwe aanvulling op de GEMMA (Gemeentelijke Model Architectuur) en past binnen de informatiekundige visie Common Ground. De Innovatiegroep Omnichannel referentiearchitectuur heeft dit in samenwerking met de werkgroep gerealiseerd.

Weblink



Voor meer informatie over het project en de laatste versies van alle producten in de handreiking.

Het doel van deze handreiking is om gemeenten te helpen bij het verbeteren van hun kanaalaanpak. Daarbij zien we een omnichannel aanpak als de ideale stip aan de horizon. Met de handreiking kunnen gemeenten stapsgewijs toewerken naar naadloze, inclusieve klantinteractie waarin alle kanalen naadloos bij elkaar komen.
Het omnichannel concept is relatief nieuw, helemaal in de publieke sector. En hoewel het bedrijfsleven er al een aantal jaren mee bezig is, is ook in de private sector nog veel onduidelijk. Wat zijn de verwachte investeringen? En wat levert het precies op? De potentie is er en de verwachting is dat deze potentie de komende jaren alleen maar toeneemt. In ieder geval is het concept zeker niet 'af'. Deze beschrijving van de aanpak kan gezien worden als de 'state of the art' over het onderwerp, de huidige stand van zaken. Er staan nog veel vragen open en veel kennis ontbreekt nog. Daar ligt de uitdaging voor volgend jaar. In 2021 gaat de werkgroep aan de slag om het concept verder uit te werken, bouwstenen te testen en de toolkit en architectuur verder uit te werken. Daarmee wordt in de nabije toekomst inzichtelijk wat de verwachte investeringen zijn en welke concrete opbrengsten gerealiseerd kunnen worden.

1.2 De interactiestrategie

De handreiking en activiteiten van de werkgroep maken deel uit van de overheidsbrede interactiestrategie. In deze strategie staan de gemeenschappelijke uitgangspunten en afspraken centraal die ervoor moeten zorgen dat wordt voldaan aan de verwachtingen die mensen hebben van hun contact met de overheid: vertrouwen, een persoonlijke benadering en gemak. De handreiking geeft een invulling aan deze uitgangspunten.
Dat gebeurt in samenhang met andere activiteiten uit de interactiestrategie. Een voorbeeld daarvan zijn de interactiecoaches: senior adviseurs die overheidsinstanties bijstaan bij het verbeteren van hun communicatie en dienstverlening.



Concept

Interactiecoaches

Een interactiecoach helpt organisaties in een kort traject om bestaande communicatie en dienstverlening te bekijken vanuit de leefwereld en behoeftes van hun klanten. Daarbij is er speciale aandacht voor het ontdekken van de behoefte van de mensen met wie de organisatie contact heeft. Dit kan bijvoorbeeld door met deze mensen zelf in gesprek te gaan. Hun behoefte staat uiteindelijk centraal.

De coaches hebben de kennis en vaardigheden om organisaties te helpen hun communicatie en dienstverlening beter in te richten. De inzet is kosteloos en wordt geregisseerd door het programma Mens Centraal.



Lees meer informatie over de interactiecoach.

1.3 Voor wie is de handreiking?

Deze handreiking is primair gericht op gemeenten in Nederland. Hoewel we putten uit ervaringen en onderzoeken van allerhande organisaties, zowel in de publieke als private sector, zijn de adviezen en inzichten zoveel mogelijk vertaald naar de context van gemeenten in Nederland. Dat neemt niet weg dat ook andere overheidsorganisaties relevante inhoud in deze handreiking kunnen vinden.
De inhoud van de handreiking kan op verschillende niveaus in de organisatie toegepast worden. Omdat kanaalmanagement steeds meer opschuift naar een strategisch thema, zijn veel van de inzichten met name relevant voor die mensen binnen de gemeente die op meer strategische niveaus werken. Dat neemt niet weg dat er ook op operationeel of tactisch niveau veel te leren en verbeteren is. Daarmee is de handreiking voor de volgende doelgroepen relevant:

- Strategisch/tactisch. Daarbij gaat het om de hogere lagen in de organisatie die zich vooral met de meer strategische vraagstukken bezighouden. Relevante functies binnen gemeentelijke organisaties zijn bijvoorbeeld: directeur publiekszaken / gemeentesecretaris / wethouder / hoofd of directeur dienstverlening, klantcontact, of communicatie / senior adviseur dienstverlening.
- Tactisch/operationeel Daarbij gaat het om de middenlaag van de organisatie die zich vooral met de uitvoering bezighoudt. Relevante functies zijn bijvoorbeeld: adviseur dienstverlening, communicatie of klantcontact / beleidsmedewerker dienstverlening / cluster of afdelingshoofd dienstverlening / contentmanager.

1.4 Vooruitblik

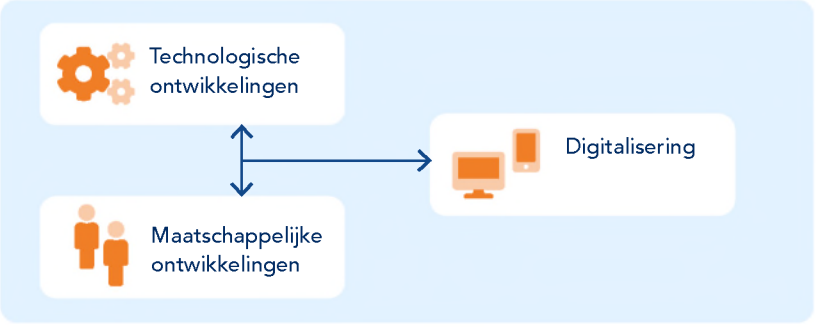
In de rest van dit document gaan we in meer detail in op het waarom achter de omnichannel aanpak (Hoofdstuk 2) en beschrijven we de essentie van de aanpak (Hoofdstuk 3). Dat doen we in dit document op een beschrijvend, analyserend niveau. In de toolkit gaan we praktisch in op de vraag hoe de gemeente de omnichannel strategie in de praktijk kan brengen.

2. Waarom een nieuwe kanaalaanpak?

In de inleiding stipten we het al even kort aan: de samenleving verandert continu en daarmee ook de wereld van het kanaalmanagement. De ontwikkelingen bepalen dat een nieuw perspectief gewenst is. Maar waarom precies? Welke ontwikkelingen spelen er en hoe leiden deze tot kansen voor verbetering? In dit hoofdstuk bespreken we deze ontwikkelingen en de problemen die daaruit voortvloeien.

2.1. Inleiding: digitalisering van de samenleving

Het startpunt van deze reis wordt gevormd door de digitalisering van de samenleving. Zoals beschreven in de Nederlandse Digitaliseringsstrategie is digitalisering een van de belangrijkste uitdagingen van de huidige tijd. Daarbij gaat het, in brede zin, om de effecten van digitalisering op mens en maatschappij. Denk daarbij aan het gebruik van nieuwe technologieën (zoals kunstmatige intelligentie en big data) in onze economie, arbeidsmarkt, zorg, onderwijs, en natuurlijk de overheid.



Die digitalisering is direct gevolg van technologische ontwikkelingen, maar dit gaat hand in hand met maatschappelijke veranderingen. Denk daarbij aan globalisering en de toename van flexibiliteit en mobiliteit in het gedrag.

Concept

Digitalisering

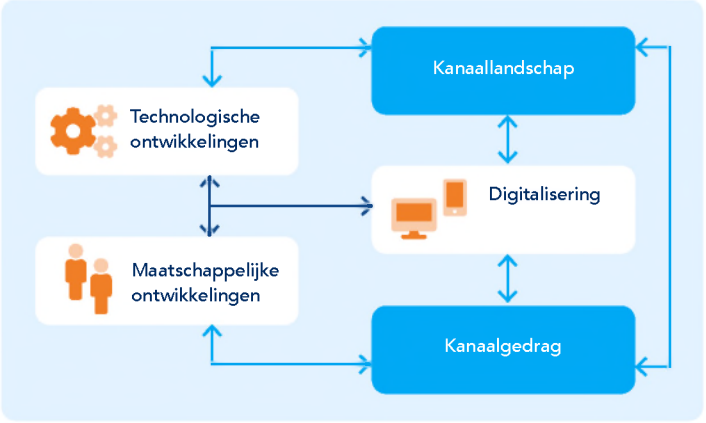
Met digitalisering refereren we aan de opkomst van digitale technologieën en het belang van deze technologieën voor mens en maatschappij.
De Nederlandse overheid onderkent het belang van digitalisering en wil voorbereid zijn op de verdere invloed van technologie. Twee programma's zijn daartoe van belang:

- De Nationale Digitaliseringsstrategie (Nederland Digitaal) (2018)
  Dit beschrijft hoe de overheid in algemene zin omgaat met digitalisering.

- De agenda Digitale Overheid (NL DIGIBeter) (2018-2020)
  Dit beschrijft de ambities en plannen op het gebied van digitalisering van de overheid. Oorspronkelijk gelanceerd in 2018, maar is jaarlijks bijgewerkt (in 2019 & 2020).

De digitalisering heeft twee belangrijke gevolgen voor het kanaal-management van de overheid:

1. *Het kanaallandschap*
   Door de digitalisering is het aantal kanalen enorm gegroeid. Daarmee ontstaan kansen voor overheden, bijvoorbeeld om kanalen beter af te stemmen op klanten en de interactie sneller te laten verlopen. Tegelijkertijd zijn er uitdagingen. Zo bestaat het risico dat, door meer kanalen in te zetten, de interactie alleen maar duurder wordt.
2.. *Het kanaalgedrag*
   Het tweede gevolg wordt gevormd door de ontwikkelingen in het kanaal-gedrag van klanten. Daarbij gaat het om de voorkeuren van klanten voor bepaalde kanalen. Maar het gaat ook om zaken als vaardigheden. Zo lopen minder digitaal-, bureaucratisch en/of taalvaardigen het risico buitengesloten te worden door digitalisering.



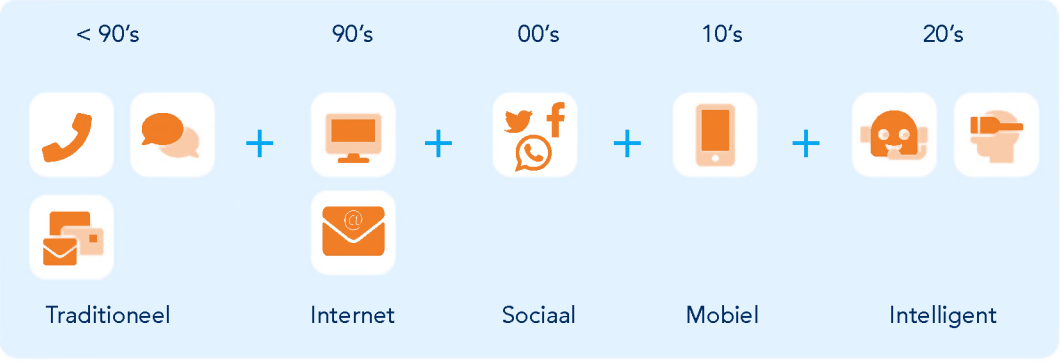
Concept

In de publicaties van dit project gebruiken we de term 'kanaal' in de context van interacties tussen klanten en overheden. Het woord 'medium' gebruiken we als algemeen communicatiemiddel (zoals radio en tv).
Met een kanaal bedoelen we een medium waarmee het contact verloopt. Zo is de 'telefoon' het medium bij telefonisch contact tussen twee (of meer) partijen en is 'fysiek' het kanaal als een klant bij een balie van een gemeente persoonlijk contact heeft met een gemeentelijke medewerker. Elk afzonderlijk medium, met verschillende eigenschappen, zien we als apart kanaal. YouTube en Twitter zijn bijvoorbeeld allebei 'social media', maar ze hebben niet dezelfde eigenschappen, dus zien we ze elk als apart kanaal. Terwijl WhatsApp en Telegram, allebei sociale chatkanalen, wel dezelfde eigenschappen delen, waardoor we die als hetzelfde kanaal zien.

Deze beide ontwikkelingen lichten we in de volgende paragrafen verder toe.

2.2 Veranderingen in het kanaallandschap

Het kanaallandschap verandert. Daarbij kan een onderscheid gemaakt worden tussen vijf generaties van kanalen (Figuur 1).



Figuur 1. Generaties van dienstverleningskanalen.[4]

- *Traditionele kanalen*
  De traditionele kanalen zijn die kanalen die voor de jaren 90 decennialang het dienstverleningslandschap domineerden. Daarbij gaat het om fysiek persoonlijk contact, veelal aan balies, telefonisch contact en schriftelijk contact, zoals via brieven en formulieren. Schriftelijk contact vindt steeds minder plaats, maar blijft in bepaalde situaties belangrijk.

4 Zie het artikel van Pieterson, Ebbers & Madsen (2017) over dit onderwerp

- *Internetkanalen*
  In de jaren 90 zien we de opkomst van de digitale, online of internetkanalen. Daarbij gaat het vooral om websites en e-mail. De groei van deze kanalen is de laatste 25 jaar stormachtig geweest. En de groei hangt samen met de adoptie van het 'internet' in de maatschappij.
- *Sociale kanalen*
  Begin jaren 2000 kwamen daar de zogenoemde sociale kanalen bij. Daarbij gaat het om wat ook wel met 'social media' wordt aangeduid. En hoewel social media veelal als één concept gepresenteerd wordt, bestaat het in werkelijkheid uit een breed scala aan verschillende sociale kanalen met verschillende eigenschappen die relevant zijn voor de interactie. Zo zijn WhatsApp, Twitter en Facebook kanalen die vaak door gemeenten worden ingezet voor verschillende doeleinden. Ook live chat past hierbij.
- *Mobiele kanalen*
  Aan het einde van de jaren 2000 raakten mobiele kanalen in opkomst. Dat liep grotendeels parallel met de verspreiding van smartphones vanaf omstreeks 2010. Daarbij gaat het onder meer om mobiele apps, maar ook om mobiele versies van websites (al dan niet responsief) en tussenvormen als progressive web apps (PWA's).
- *Intelligente kanalen*
  Op dit moment zitten we in de ontwikkeling van de 'intelligente kanalen'. Daarbij gaat het om kanalen, of nieuwe varianten daarvan, die gevoed worden door kunstmatige intelligentie (AI). Voorbeelden zijn chatbots, conversational bots, intelligente assistenten (zoals Siri, Alexa en de Google Assistant), maar ook augmented en virtual reality.

De scheidslijn tussen de kanalen is niet altijd even duidelijk te trekken en die discussie laten we dan ook graag aan de wetenschap. Wel maakt dit beknopte overzicht duidelijk dat er vooral meer kanalen bijgekomen zijn. Daarnaast geldt dat digitalisering niet alleen het kanaal zelf verandert, maar ook wat er aan de *achterkant* van het kanaal gebeurt. Zo worden baliemedewerkers en voorlichters in klantcontactcentra (KCC's) steeds meer ondersteund door steeds meer toepassingen en systemen. De ontwikkelingen in het kanaallandschap leiden tot een aantal belangrijke vraagstukken voor gemeenten. Hieronder bespreken we deze kort.

2.2.1 *Welke kanalen in te zetten*

De eerste vraag is welke kanalen de organisatie inzet om de interactie vorm te geven. Hierbij speelt bij elk (nieuw) kanaal de vraag of het kanaal iets toevoegt. En of voldoende burgers het kanaal gaan gebruiken. Daarbij is het belangrijk je te realiseren dat de inzet van het kanaal vaak een behoorlijke kostenpost met zich meebrengt, bijvoorbeeld wat betreft:[5]

5 Wirtz en Langer (2016) gaan dieper in op de (vaste) kosten die kanalen met zich meebrengen.

- Het kanaal zelf, zoals de benodigde infrastructuur, software en hardware.
- Eventuele kanaalondersteunende applicaties, zoals content- en kennissystemen.
- Inhuur en/of training van personeel.
- Branding en marketing van het kanaal.

Daarnaast zijn er kosten voor beheer en onderhoud en eventuele doorontwikkelkosten. Deze kosten kunnen vaak fors oplopen. Ten slotte heeft de organisatie te maken met variabele kosten van het contact. Elke interactie kost een bepaald bedrag en die kosten verschillen per kanaal. Dit maakt het lastig in te schatten wat de totale kosten van de inzet van een kanaal zijn en hoe dit de kosten van de andere kanalen beïnvloedt. Dat geldt ook voor het effect van de inzet van een kanaal op de rest van de klantreis. Bijvoorbeeld daar waar één telefoontje veel e-mails voorkomt of waar een bezoek aan een website juist weer (telefonische) vragen oproept.



Voorbeeld

Kosten per telefonisch contact

Er zijn weinig publicaties op het gebied van de kosten van contacten via de verschillende kanalen. In het verleden is binnen het project 'Antwoord©'[6] een analyse uitgevoerd van kosten per contact via verschillende kanalen en de mogelijkheden om met gerichte kanaalinzet kosten te besparen. Verschillende onderzoeken komen tot verschillende inschattingen van de kosten per contact per kanaal:

Kanaal	Kosten per contact	
	Onderzoek 1[7]	Onderzoek 2[8]
Baliecontact	€ 14,00	-
Briefpost	€ 11,70	-
E-mail	€ 11,00	€ 8,80
Telefoon	€ 7,80	€ 12,50
E-/selfservices	€ 4,20	€ 0,80
Webchat	-	€ 4,60

De verschillen kunnen verklaard worden door het verrekenen van bepaalde vaste kosten, de aard van de vraagafhandeling en de inrichting van het kanaal. Het gemiddelde van deze cijfers kan wel helpen bij het maken van een inschatting van de kosten. Wel is dit een terrein waar meer onderzoek nodig is.

6 Zie: https://www.publieksdiensten.nl/wp-content/uploads/2014/01/Besparen_met_antwoord.pdf
7 Zie: Digitaliseringsstyrelsen (Deense Agentschap voor Digitalisering) https://digst.dk/media/11969/endelig-rk-underskrevet-i-farver-2012.pdf
8 Zie Mittelmeijer (2012)

In de praktijk worden binnen de overheid niet vaak businesscases uitgewerkt waarin de voors- en tegens van de inzet van kanalen wordt afgewogen. Daarin worden normaal gesproken de (financiële en maatschappelijke) kosten en baten van het kanaal geïnventariseerd. Daarmee kan een verantwoorde afweging gemaakt worden over de inzet van het kanaal. In de praktijk worden vooral steeds méér kanalen ingezet. De vraag is natuurlijk of meer ook echt beter is.

2.2.2 *De inrichting van het kanaal*

De tweede uitdaging gaat over de vraag hoe het kanaal goed ingericht kan worden. Dat is per kanaal een uitdaging. Zo kunnen eenvoudige ontwerpvraagstukken in de praktijk lastig blijken te zijn. Een voorbeeld is het onderzoek van ICTU en onderzoek- en adviesbureau GBBO uit 2017 dat laat zien dat minder dan 30% van de mensen die begint aan een online verhuisformulier dat ook daadwerkelijk afmaakt.[9] Dat laat zien dat voor een relatief simpel formulier als het verhuisformulier het ontwerp van belang is voor het wel of niet succesvol kunnen gebruiken van zo'n formulier.
Ook voor dit vraagstuk geldt dat, naast het ontwerp, ook blijvend onderhoud een lastig vraagstuk is. Zo zijn websites van de overheid in de laatste 20 jaar niet alleen in aantal, maar ook in omvang flink gegroeid. Dat leidt in de praktijk niet alleen tot een berg oude content die wellicht niet optimaal toegankelijk en begrijpelijk gestructureerd is, maar ook tot het algemene probleem van het goed ontsluitbaar maken van al deze content voor de klant[10]. Ook speelt hier in de gemeentelijke context het probleem van het ontsluiten en onderhouden van rijksbrede content bij alle verschillende gemeenten.
Een praktijkvoorbeeld hiervan vinden we bij de gemeente Enschede waar in 2018 onderzoek gedaan werd naar problemen van burgers in het gebruik van digitale dienstverlening.
De voornaamste problemen (zoals niet weten waar je moet zijn op de site, informatie niet kunnen vinden en geen duidelijk antwoord op de vraag krijgen) worden door zo'n 60% van de respondenten gerapporteerd. Een vergelijkbaar onderzoek bij de Belastingdienst laat een grotendeels vergelijkbaar resultaat zien.[11]

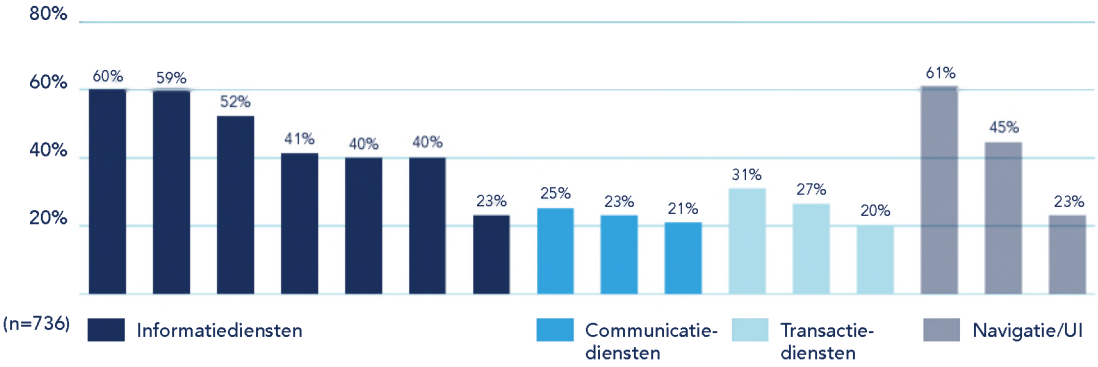
Hierbij hoort ook de vraag hoe de informatie in taalkundig opzicht zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk gemaakt kan worden. BZK zet de 'Direct Duidelijk Brigade' in, een team van experts, taalcoaches en taalambassadeurs, dat overheidsinstanties ondersteunt bij directe overheidscommunica-

9 Zie https://www.gebruikercentraal.nl/wp-content/uploads/sites/4/2017/11/Bijeenkomst-Gebruiker-Centraal- Bespreken-eindrapport-GBBO-.pdf

10 Iets waar bijvoorbeeld de toptaken aanpak iets aan poogt te doen. Zie https://gerrymcgovern.com/books/top-tasks-a-how-to-guide/read-the-first-chapter/

11 Zie Ebbers, Pieterson & Nijland (2017).

tie. De Direct Duidelijk Brigade heeft op haar site een veelheid aan informatie staan die het probleem verder illustreert.[12] Daarnaast is 'begrijpelijkheid' inmiddels ook verankerd als kernuitgangspunt voor overheidscommunicatie.[13] Hier speelt ook (digitale) toegankelijkheid een rol.[14]



Figuur 2. Onderzoek gemeente Enschede naar problemen met digitale dienstverlening.[15]
De percentages geven aan welk deel van de respondenten een bepaald probleem in de laatste 12 maanden had ervaren.

Ten slotte speelt de vraag van het zo goed mogelijk afstemmen van de inhoud van het contact op de eigenschappen van de kanalen. Daar spelen privacyoverwegingen en beperkingen van de informatiebeveiliging een rol. Maar ook het kanaal zelf. In een tweet kan nou eenmaal minder informatie gestopt worden dan op een webpagina. En een gedrukte brief biedt minder ruimte om de boodschap aan te passen dan een e-mail die makkelijk gepersonaliseerd kan worden.

2.2.3 *Regie over de kanalen heen*

Het derde vraagstuk gaat over de regie over de verschillende kanalen heen. Het goed afstemmen van content over de verschillende kanalen raakt al aan dit onderwerp. Maar het vraagstuk gaat verder dan dat. Het gaat over de mate waarin de organisatie ervoor zorgt dat de klant via elk kanaal een vergelijkbaar antwoord krijgt. Het gaat ook om de vraag hoe de klantreis zo goed mogelijk ingeregeld kan worden. Bijvoorbeeld wanneer deze zich over meerdere kanalen, onderdelen van de organisatie en/of organisaties afspeelt. Een goed voorbeeld daarvan vinden we in de omgevingsdienstverlening.

12 Zie ook de site van de brigade voor een aantal onderzoeken en andere publicaties op dit thema: https://www.directduidelijk.nl/over-de-campagne/artikelen-en-rapporten.
13 https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/documenten/richtlijnen/2010/12/09/ uitgangspunten-overheidscommunicatie
14 zie Bijlage 1 voor het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid
15 Zie het onderzoek van Pieterson & Ebbers (2020)

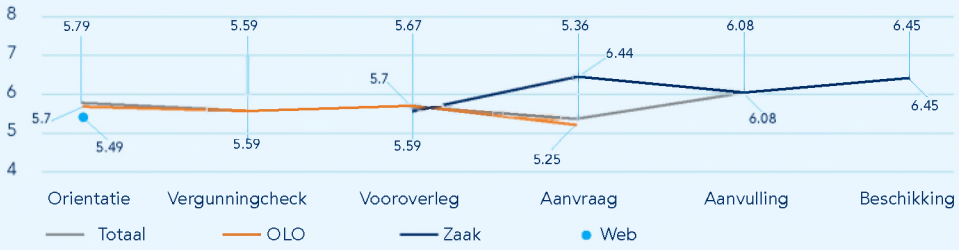
Voorbeeld

Klantreizen in de omgevingsdienstverlening

Klanten die een omgevingsvergunning aanvragen (bijvoorbeeld om een huis te bouwen) krijgen te maken met verschillende instanties en meestal verschillende kanalen in hun klantreis. Een voorbeeld klantreis ziet er als volgt uit:



De oriëntatie op een vergunning vindt vaak online, bij de gemeente, plaats. Vervolgens wordt men voor het doen van een vergunningcheck nog[16] doorverwezen naar het Omgevingsloket Online (OLO, www.omgevingsloket.nl), hierna kan er een vooroverleg plaatsvinden en kan de aanvrager via het OLO de aanvraag indienen. Contacten lopen vervolgens grotendeels via de gemeente (al dan niet persoonlijk) en/of het OLO, totdat de aanvrager een (veelal) schriftelijke beschikking krijgt. Soms vindt dan nog inspectie plaats. Onderzoek[17] laat zien dat aanvragers niet alleen de verschillende fasen in het proces verschillend beoordelen, maar dat daar tevens een relatie met het kanaal bestaat. Vooral over het OLO is men negatief en zodra men als 'zaak' bij de gemeente (of andere overheid) bestaat en het contact via andere kanalen (zoals e-mail, telefoon of persoonlijk) verloopt wordt men positiever.



16 Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) verandert de omgevingsdienstverlening per 01-01-2021. Dit voorbeeld is dan ook vooral een illustratie. Zie ook de kennisbank klantreizen van de VNG Realisatie.

17 Pieterson, Van der Geest & Van Heerdt (2017)

Goede regie over een dergelijk proces is noodzakelijk om de klantreis zo goed mogelijk te laten verlopen. Wat dit lastig maakt is dat klanten vaak meerdere kanalen tegelijkertijd of na elkaar gebruiken om één vraag beantwoord te krijgen. Daarmee ontstaan soms contacten die onnodig en/of ongewenst zijn. Goede regie kan ervoor zorgen dat de interactie beter verloopt. Daarmee speelt de organisatie middelen vrij die op een betere manier ingezet kunnen worden.

2.2.4 *Kanaalsturing*

De laatste uitdaging is die van kanaalsturing. Hoe zorg je er als overheid voor dat de klant de klantreis bij een logische ingang begint en deze reis zo naadloos, efficiënt en effectief mogelijk doorloopt. Daarbij gaat het om een complex onderwerp. Kanaalsturing omvat vragen als:

- Hoe zorg je ervoor dat de klant bij het best mogelijke kanaal de klantreis begint om zo goed mogelijk geholpen te worden? Dat betekent bijvoorbeeld dat niet-digitaalvaardigen niet in een digitaal kanaal getrokken zouden moeten worden of zo snel mogelijk een alternatief kanaal aangeboden moeten krijgen.
- Hoe zorg je ervoor dat de klant zo soepel mogelijk van het ene naar het andere kanaal geleid wordt? Bijvoorbeeld wanneer de klant in het huidige kanaal vastloopt. Het identificeren van signalen wordt ook hier lastiger zodra het aantal kanalen toeneemt.
- Hoe zorg je ervoor dat de burger zo goed mogelijk van organisatie(deel) naar organisatie(deel) verwezen wordt? En hoe zorg je er daarbij voor dat de klant niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt en steeds opnieuw hetzelfde verhaal hoeft te doen?

Over het eerste vraagstuk is vrij veel bekend[18], over die andere twee een stuk minder. Dit gebrek aan kennis maakt het lastig voor gemeenten om goede sturing te geven. Daarachter schuilt het probleem dat veel gemeenten geen centraal overzicht hebben van alle relevante informatie over hun klanten. Dit 'integrale klantbeeld' is nodig om klanten goed, over alle kanalen heen te bedienen. Tegelijkertijd houdt de fragmentatie (versnippering) van relevante klantgegevens de vorming van een dergelijk integraal klantbeeld tegen.

Gemeenten hebben daar in de praktijk last van. Een onderzoek van de gemeente Tilburg onder medewerkers[19] levert de volgende quotes op:

- 'We hebben geen zicht op met wie inwoners contact hebben gehad.' (KCC)
- 'Wij vragen aan de klant wat voor zaken ze bij ons hebben lopen.' (W&I)
- 'We weten niet wat er al speelt aan afspraken, vergunningen, subsidies, enzovoort bij een bedrijf.' (accountmanager E&A)

18 Zie Teerling & Pieterson (2010).

19 Afkomstig uit de valuecase omnichannel gemeente Tilburg 2019-2020

Deze discussie wordt bemoeilijkt door het vraagstuk welke informatie wel of geen onderdeel mag uitmaken van een integraal klantbeeld (bijvoorbeeld vanwege privacybescherming en doelbinding), maar ook welke informatie wel of niet met (keten)partners gedeeld mag worden (bijvoorbeeld in het sociale domein).

Concept

Integraal klantbeeld

Gemeenten hebben te maken met gegevens van en informatie over hun klanten. Deze data zijn veelal afkomstig uit verschillende bronnen binnen de organisatie. Een integraal klantbeeld betekent dat al deze informatie op één (virtuele) centrale plek verzameld wordt en inzichtelijk is gemaakt. Als de gegevens in een veilige omgeving staan en door medewerkers op de juiste manier worden gebruikt om de klantvraag goed af te handelen, dan heeft de klant hier profijt van.



Waar gemeenten ook last van hebben is het gegeven dat kanaalsturing (en in zekere zin de kanaalinrichting en kanaalregie) bemoeilijkt wordt door een gebrek aan kennis over de gedragingen van de klant. Onderzoek laat daarnaast zien dat gemeenten niet altijd even goed zijn in het inschatten van de denkbeelden van hun klanten.

Deze vier uitdagingen illustreren de complexiteit van het veranderende kanaallandschap voor gemeentelijke organisaties. Daarmee zijn we er echter niet. Ook aan de kant van de klant zorgen de kanaalontwikkelingen en digitalisering voor veranderingen.

2.3 Evolutie van het kanaalgedrag

In het vorige deel zagen we dat het kanaallandschap de laatste decennia flink veranderd is. Tegelijkertijd zorgen digitalisering en het veranderende medialandschap voor veranderingen in het kanaalgedrag van klanten.

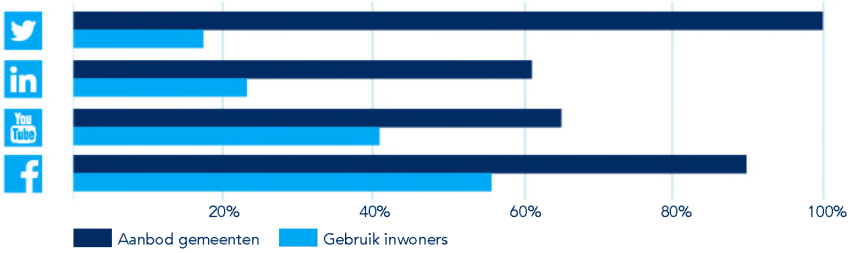
Bijvoorbeeld het gebruik van het internet. In 2012 keek nog zo'n 39% van de bevolking[20] televisie via het internet, in 2019 was dat gestegen tot 62,3% van de bevolking. En waar 61,5% van de bevolking in 2012 gebruiktmaakte van sociale media was dat in 2019 gestegen tot 87,4%.
Het mediagebruik verandert dus. En dat geldt ook voor de manier waarop klanten met overheden contact hebben. Daarbij zijn burgers en ondernemers de laatste jaren vooral meer digitaal contact gaan hebben.
Toch is het niet zo dat de digitale kanalen voor elke dienst door elke burger in elke situatie gebruikt worden. De realiteit van het kanaalgedrag van burgers is er één van fragmentatie. Deze fragmentatie wordt duidelijk in een drietal vraagstukken.

2.3.1 *Het adoptievraagstuk*

Het eerste vraagstuk betreft de toegang tot nieuwe kanalen. Het startpunt hiervoor is de toegang tot het internet. Dit om de simpele reden dat, om digitale kanalen te gebruiken, mensen toegang moeten hebben tot het internet. Hoewel veel mensen inmiddels 'online' zijn, geldt dat niet voor de hele bevolking.
Zo hebben bepaalde groepen nog steeds geen toegang tot het internet. In een analyse van de CBS-data over 2017 concludeert Van Deursen[21] dat het percentage van de bevolking dat internet nog nooit heeft gebruikt in de groep ouder dan 65 jaar zelfs 22,2 is. Ook bij laagopgeleiden is dat relatief hoog met 13%.
Ook maakt niet iedereen gebruik van alle kanalen die via het internet lopen. En daar lopen aanbod door gemeenten en het gebruik ervan door klanten niet altijd gelijk. Aanbod en gebruik van sociale media zijn daarvan een goed voorbeeld. De onderstaande figuur (Figuur 3) maakt dit goed duidelijk.[22]

Het simpelweg aanbieden van een nieuw kanaal leidt er dan ook niet automatisch toe dat dit kanaal door klanten gebruikt wordt. De adoptie van een nieuw kanaal wordt door een groot aantal factoren bepaald[23], zoals de bekendheid, het gebruiksgemak en verwachtte nut van het kanaal. Daarnaast speelt de houding ten aanzien van het kanaal (zoals hierboven genoemd) een rol bij het omzetten van de adoptie in het daadwerkelijke en algemene gebruik.

20 Cijfers van het CBS over de bevolking van 12 jaar en ouder, zie https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83429NED/table?fromstatweb
21 Van Deursen (2018)
22 Hoewel de cijfers niet volledig actueel zijn is er geen reden aan te nemen dat het beeld nu fundamenteel anders is
23 Zie Pieterson (2009) voor een bespreking



Figuur 3. Aanbod (door gemeenten) en gebruik (door burgers) van sociale media in Nederland in 2015[24]

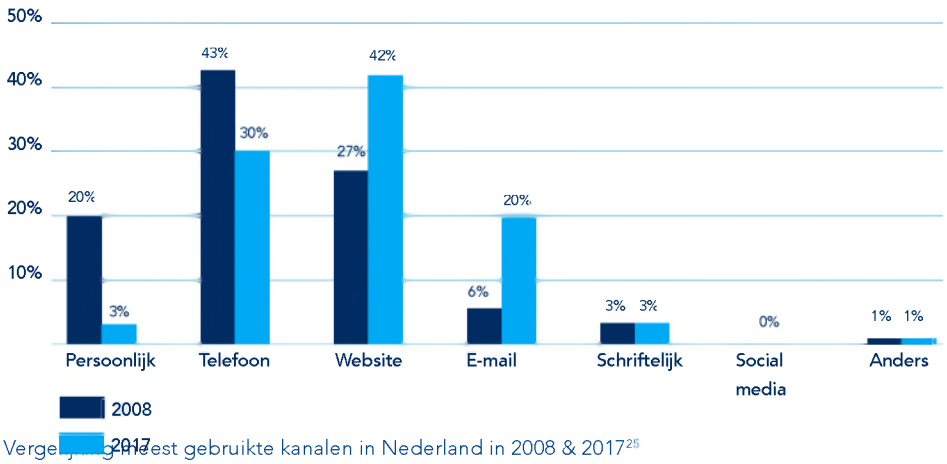
Het inzichtelijk maken van de potentie voor het gebruik door klanten is een variabele die door gemeenten meegenomen zou moeten worden in het besluit om een kanaal in te zetten. Daaronder hoort een uitgebreidere businesscase (zoals in de vorige paragraaf genoemd).

2.3.2 *Gebruik van kanalen*

Het tweede vraagstuk aan de kant van de klant richt zich op het gebruik van kanalen in algemene zin én het gebruik voor specifieke doeleinden. Hierbij speelt een aantal subvragen een rol.

Verschuivingen kanaalgebruik

De eerste is de vraag welke kanalen door klanten in algemene zin gebruikt worden en hoe dit gebruik verschuift in de tijd. Het antwoord op deze vraag is dat daar een duidelijke verschuiving in plaatsvindt. Zo zijn websites en e-mail inmiddels de meest gebruikte kanalen (Figuur 4).



Figuur 4. Vergelijking meest gebruikte kanalen in Nederland in 2008 & 2017[25]

24 Bron inwoners: http://www.marketingfacts.nl/berichten/social-media-in-nederland-2015-jongeren-haken-af-op-facebook. Bron gemeenten: Kok & DeVoogd (2015). Open gemeenten. De sociale media almanak voor gemeenten 2015

25 Zie het onderzoek van Pieterson & Ebbers (2020)

Verschillen tussen groepen

De tweede subvraag is de vraag in hoeverre dit geldt voor alle verschillende groepen in Nederland. Het antwoord daarop luidt dat, in lijn met de algemene internettoegang, ouderen en lageropgeleiden nog steeds minder gebruikmaken van digitale kanalen. Daarbij passen de volgende kanttekeningen:

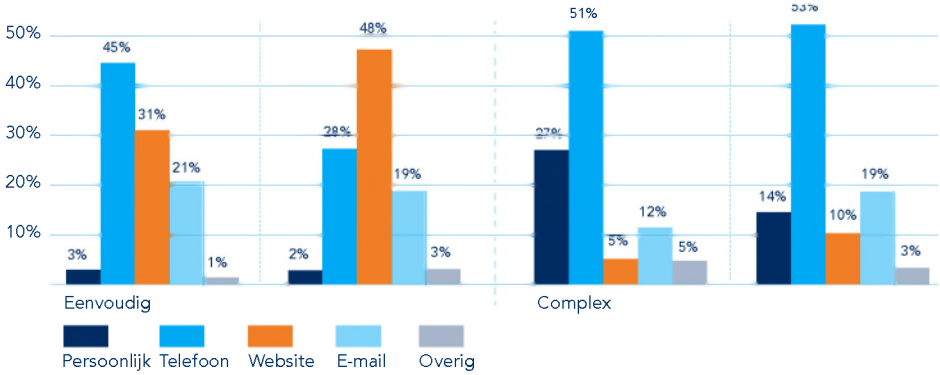
- De verschillen tussen de demografische groepen worden steeds kleiner en de hele populatie lijkt steeds meer op elkaar wat betreft het algemene kanaalgebruik en de kanaalvoorkeuren.
- Daar waar er verschillen zijn, worden deze steeds meer bepaald door verschillen in opleidingsniveau en steeds minder door verschillen in leeftijd. Daarmee wordt opleiding een steeds belangrijkere voorspeller van steeds kleinere verschillen in de populatie.

Verschillen tussen typen vragen en diensten

De derde subvraag is de vraag in hoeverre dit algemene kanaalgebruik zich vertaalt in specifieke patronen voor verschillende producten en diensten. Het antwoord daarop luidt dat dit afhangt van verschillende variabelen[26], zoals:

- De kenmerken van de dienst, zoals de complexiteit van de dienst en onduidelijkheid van het vraagstuk.[27]
- Het persoonlijk belang en de (emotionele) impact van de klantreis.[28]
- De situatie waarin de interactie plaatsvindt, zoals aspecten van afstand en tijd.

De onderstaande figuur (Figuur 5) geeft een voorbeeld van de kanaalvoorkeuren van burgers in verschillende situaties en de mate waarin dit in ongeveer tien jaar tijd veranderd is.



Figuur 5. Vergelijking kanaalvoorkeuren in specifieke situaties bij Nederlandse burgers[29]

26 Zie Pieterson (2009) voor een diepgaande studie van de verschillende eigenschappen van diensten en factoren die de kanaalkeuze bepalen.
27 Ebbers, Pieterson & Noordman (2008)
28 Zie ook Van den Boer (2014)
29 Zie het onderzoek van Pieterson & Ebbers (2020)

Het resultaat laat zien dat de kanaalvoorkeuren bij eenvoudige vraagstukken in tien jaar tijd grotendeels verschoven zijn van de telefoon naar websites. Voor complexe vraagstukken is de voorkeur voor de telefoon daarentegen juist toegenomen.

De rol van vaardigheden

De vierde subvraag gaat over de vraag of klanten in staat zijn de kanalen ook succesvol te gebruiken. Hierbij spelen in de eerste plaats mogelijke fysieke en/of mentale beperkingen een rol.[30] Denk bijvoorbeeld aan mensen die vanwege een visuele beperking of doofblindheid behoefte hebben aan passende vormen van contact. Daarnaast spelen vaardigheden in het gebruik een belangrijke rol. Daarbij gaat het om verschillende typen vaardigheden. Een eerste voorbeeld betreft de (digitale) vaardigheden in het gebruik van het kanaal.
Deze (digitale) vaardigheden zijn een belangrijk onderdeel van het streven naar inclusie. De VNG besteedt in een speciaal traject aandacht aan inclusie.



Concept

Inclusie

Digitale uitsluiting vindt plaats wanneer mensen geen toegang hebben tot digitale apparaten of als ze door beperkte vaardigheden of gebruik niet de gewenste informatie kunnen vinden of aanleveren. Tegenover digitale uitsluiting staat digitale inclusie. Met inclusieve (digitale) dienstverlening wordt passende dienstverlening bedoeld die voor iedereen vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk is. Voor iedereen, dus ook voor mensen die om wat voor reden dan ook minder digitaalvaardig zijn.
De volgende factoren zijn van invloed op de digitale vaardigheden:

- Media-arme levensstijl
- Sociaal netwerk
- Moeite met Nederlandse taal
- Opleidingsniveau
- Socio-economische levensstijl
- Ziekte en/of beperking
- Motivatie
- Langdurig werkloos
- Stressvolle situaties



Het traject "(Digitale) Inclusie: Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening" helpt gemeenten de inclusie van hun inwoners te versterken.
Lees meer over digitale inclusie

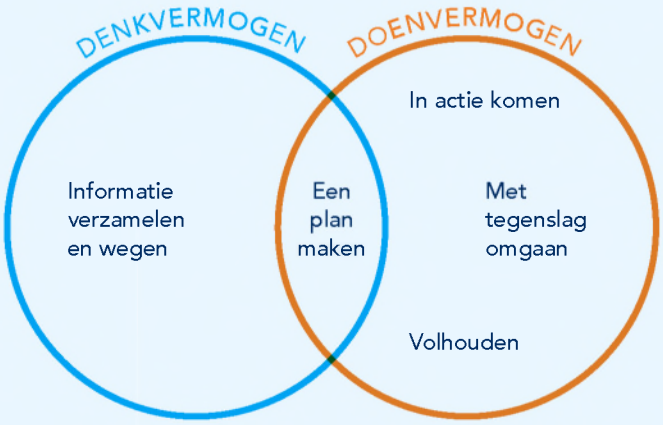
30 Op inclusie en toegankelijkheid gaan we in meer detail in

Een tweede type vaardigheden wordt door de Wetenschappelijke Raad van het Regeringsbeleid (WRR) het 'doenvermogen' genoemd. Dit doenvermogen gaat over de vaardigheden van mensen die vooral met zelfredzaamheid te maken hebben. De WRR maakt zich zorgen over het gebrek aan doenvermogen van delen van de populatie. Inschattingen over de aantallen Nederlanders met mindere digitale vaardigheden en/of doenvermogen lopen uiteen van tussen de 2,4 en 4 miljoen. Daarnaast spelen bijvoorbeeld bureaucratische en taalvaardigheden een rol.

Concept

Doenvermogen

Met doenvermogen doelt de WRR we op non-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen en een plan maken, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag.



Dit doenvermogen is de tegenhanger van het 'denkvermogen' dat vooral op de meer cognitieve vermogens betrekking heeft.

Lees meer over doenvermogen

2.3.3 *Meervoudige klantreizen*

De derde uitdaging ontstaat bij wat we omschrijven als 'meervoudige' klantreizen.Bij deze meervoudige klantreizen gaat het om klanten die meerdere kanalen en/of organisaties tegenkomen in hun klantreis, bedoeld of onbedoeld. Daaruit ontstaan contacten die niet altijd nodig en/of gewenst zijn. Een voorbeeld daarvan is het welbekende 'van het kastje naar de muur' sturen van klanten door overheidsorganisaties[31] of het verdwalen in het digitale doolhof van de overheid door klanten. Zo laat onderzoek zien dat 31% van de burgers het bieden van één loket (waarbij men niet heen en weer gestuurd wordt) als belangrijk verbeterpunt ziet voor klantinteractie in de toekomst.[32]

Hoewel er initiatieven zijn om hier iets aan te doen (zoals de levensgebeurtenissen van het programma Mens Centraal) is dit niet eenvoudig. Zo zijn de verwachtingen van de klant over de interactie voortdurend in ontwikkeling.[33] Zo laat onderzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) naar de kwaliteit van overheidsdienstverlening zien dat burgers in 2019 een andere top 5 van belangrijkste aspecten van dienstverlening hadden dan in 2020.

Top 3 meest belangrijke aspecten van dienstverlening

	2019	2020
1.	Begrijpelijkheid	Begrijpelijkheid
2.	Gebruiksvriendelijkheid	Vertrouwen
3.	Oplossingsgericht	Eenvoudig
4.	Hulpvaardigheid	Veiligheid
5.	Persoonlijk	Vindbaarheid

Tabel 1. Belang van aspecten van dienstverlening in de ogen van burgers en ondernemers[34]

Het klantgedrag is hiermee volop in beweging. En ook in het kanaalgedrag neemt de fragmentatie toen. Daardoor wordt het voor gemeenten steeds lastiger goed in te spelen op de gedragingen van hun klanten. En daarmee zijn we er nog niet. Naast kanaallandschap en kanaalgedrag verandert ook de context waarbinnen het kanaalmanagement zich afspeelt.

31 Zie https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/columns/2020/van-het-kastje-naar-de-muur

32 Kaal, Plantinga & ter Berg [Kantar] (2019).

33 Zie ook het stuk over Klantcontact en Interactie met je gemeente (Brinkman et al., 2018) over deze verwachtingen.

34 Zie Pieterson (2020)

2.4 De context van kanaalmanagement

De brede context van het kanaalmanagement wordt gevormd door vier typen factoren:

1. Relevante wetgeving en (juridische) kaders.
2. Plannen en initiatieven van diverse overheden op het gebied van interactie.
3. Principes en richtlijnen die sturing geven aan het contact.
4. Externe ontwikkelingen die van invloed zijn op kanaallandschap en -gedrag.

Hieronder lichten we deze kort toe. In Bijlage 1 is een uitgebreider overzicht opgenomen van alle relevante wetgeving, principes en plannen.



2.4.1 Wetgeving & kaders

en belangrijke context wordt gevormd door de wetgeving en juridische kaders waarbinnen de interactie zich afspeelt. In de laatste jaren kregen gemeenten te maken met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Veel overheden zijn nog druk bezig met de implementatie van dat laatste besluit. En daarmee stopt het niet. De Wet digitale overheid en de Single Digital Gateway (SDG) worden de komende jaren gefaseerd ingevoerd. Daarnaast komt de Wet modernisering elektronische bestuurlijk verkeer eraan, die invloed heeft op het gebruik van digitale kanalen en de ondersteuning van dat gebruik.



Concept

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

In 2022 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking (WMEBV). Door de WMEBV krijgen burgers en ondernemers het recht om digitaal met de overheid te communiceren. De gemeente moet de digitale kanalen aanwijzen die burgers en ondernemers daarvoor kunnen gebruiken. Ook wordt de overheid verplicht om passende ondersteuning te bieden bij bestuurlijk verkeer. Deze ondersteuning moet zijn afgestemd op de aard van de dienstverlening en de doelgroepen.



Lees meer over de WMEBV

In een aantal gevallen beïnvloedt de wetgeving de interactie direct. Zo leidt het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid tot betere interactie voor onder meer mensen met een (audio)visuele beperking. In andere gevallen is het effect vooral indirect: zo heeft de AVG vooral gevolgen voor de klantdata die verzameld kunnen worden en daarmee voor zaken als kanaalsturing en het mogelijk maken van proactieve dienstverlening.
In ieder geval leidt de veelheid aan wetten en regels tot de noodzaak bij gemeenten hier middelen op in te zetten, middelen die vaak beperkt zijn.

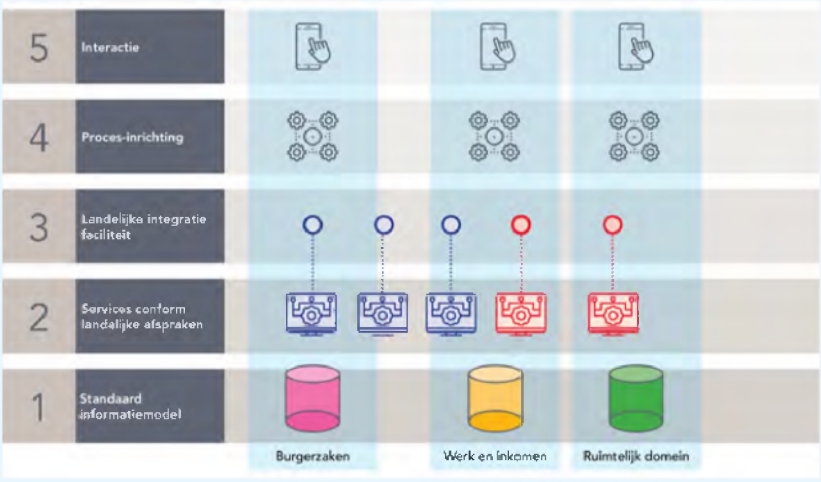
2.4.2 Plannen en initiatieven

Ten tweede zijn er allerlei plannen en initiatieven buiten de gemeente om die wel invloed hebben. In de eerste plaats kan daarbij gedacht worden aan plannen vanuit de landelijke overheid. De huidige digitale strategie en agenda digitale overheid NL DIGIBeter zijn daarvan voorbeelden. En in het gezamenlijke manifest van het ministerie van BZK en de VNG 'Dichterbij door Digitalisering' wordt ingegaan op digitalisering en interactie in het post-COVID-19-tijdperk.
In de tweede plaats gaat het om gemeentespecifieke plannen en initiatieven die veelal onder regie van de VNG staan. Belangrijk voorbeeld hiervan is Common Ground.
Ook voor deze plannen en initiatieven geldt dus dat er ontzettend veel op gemeenten afkomt.

Concept

Common Ground

Binnen de informatiekundige visie Common Ground werken gemeenten samen aan een nieuwe, moderne, gezamenlijke informatievoorziening die nodig is voor het uitwisselen van gegevens. Dit wordt gedaan door op een andere manier om te gaan met gegevens. Zo worden data losgekoppeld van werkprocessen en applicaties. En worden data bij de bron bevraagd, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan.
Met de herinrichting van de informatievoorziening kunnen gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend verbeteren. Dat stelt ze in staat om op een moderne en flexibele manier in te spelen op maatschappelijke vraagstukken.



Lees meer over Common Ground

2.4.3 Principes en richtlijnen

Ten derde zijn er allerlei principes en richtlijnen op het gebied van interactie die door verschillende organisaties, community's en andere (externe) partijen ontwikkeld worden. Daarbij gaat het vaak om uitgangspunten waaraan interactie en/of dienstverlening moeten voldoen. Zo zijn er rijksbrede principes vastgesteld binnen de interactiestrategie van een aantal samenwerkende overheden onder regie van het ministerie van BZK. Ook heeft community Gebruiker Centraal een aantal principes gepubliceerd waaraan digitale dienstverlening moet voldoen. Het programma Mens Centraal heeft een aantal overheidsbrede principes voor dienstverlening en communicatie. Ook heeft de Nationale ombudsman een aantal uitgangspunten voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening ontwikkeld. Ten slotte heeft de VNG zelf een aantal principes ontwikkeld dat de omnichannel aanpak ondersteunt.

De ‘lijstjes’ van deze vier partijen staan hieronder weergegeven.[35]

Van	**Interactie-strategie**	**Gebruiker Centraal**	**Programma Mens Centraal**	**Nationale ombudsman**	**VNG Position Paper**
Doel	Klantbehoeftes die centraal staan in overheidsinteractie	Ontwerpprincipes voor betere online dienstverlening	Overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening	Uitgangspunten voor de overheid die digitaliseert	Richtlijnen voor de klantinteractie tussen burgers en gemeenten
1.	Vertrouwen	Zet de gebruiker centraal	Passend	Neem verantwoordelijkheid	Inwoners en ondernemers zo goed bedienen op het kanaal dat zij kiezen. Vanuit principe ‘online waar het kan en persoonlijk waar het moet’
2.	Een persoonlijke benadering	Wees pas tevreden als je gebruiker dat is	Overzichtelijk	Wees toegankelijk	Toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening
3.	Gemak	Maat het eenvoudig voor de gebruiker	Betrouwbaar	Wees oplossingsgericht	Zichtbaar samenwerken met partners zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren
4.		Ga uit van feiten, niet van aannames	Respectvol	Wees gebruiksvriendelijk	Gebruik van landelijke standaarden en oplossingen
5.		Wees transparant en deel je kennis	Eigentijds		Gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening verlenen

Tabel 2. Belang van aspecten van dienstverlening in de ogen van burgers en ondernemers[36]

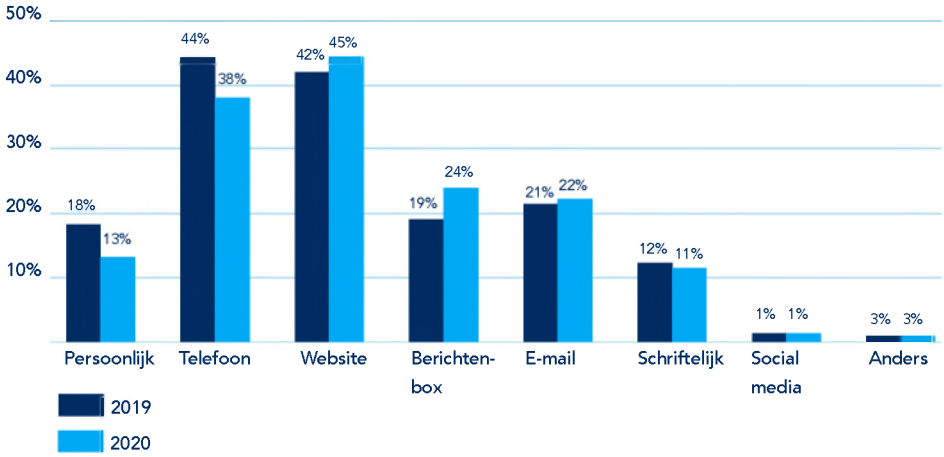
Deze lijstjes dienen allemaal een verschillend doel. En ze richten zich op verschillende onderdelen van de interactie. Daarmee ontstaat aan de ene kant de kans voor gemeenten om met deze principes goede klantgerichte interactie te realiseren. Aan de andere kant zijn er inmiddels zoveel lijstjes dat het voor gemeenten niet altijd eenvoudig kiezen is.

2.4.4 Externe ontwikkelingen

Externe uitdagingen, ten slotte, spelen ook een rol. In praktische zin gaat het daarbij om onvoorziene gebeurtenissen die de interactie beïnvloeden. Meest actuele voorbeeld daarvan is de huidige COVID-19-pandemie.
In 2020 deed het ministerie van BZK onderzoek naar gebruik en waardering van overheidsdienstverlening en daar werd ook naar de invloed van COVID-19 op het contact gevraagd. Resultaten van het onderzoek suggereren dat

35 De VNG heeft zelf een aantal principes geformuleerd. Deze bespreken we verderop.
36 Zie Pieterson (2020).

de digitalisering van het contact versnelt door COVID-19. Zo zien we een sterke afname in het gebruik van fysiek contact en een verdere toename in het gebruik van digitale kanalen.



Figuur 6. Vaakst gebruikte kanalen voor contact met de overheid in 2019 & 2020[37]

Ook laat het onderzoek zien dat men meer zaken digitaal is gaan doen (zoals online kopen) en liever digitaal contact met de overheid heeft door de crisis. De kans bestaat dat deze gedragingen zich omzetten in meer permanent gedrag; hierdoor kunnen meer digitale gewoonten ontstaan. Ook voor externe factoren geldt dat hiermee de druk op het kanaalmanagement van gemeenten toeneemt.

2.5 De gevolgen van de fragmentatie

Zowel kanaallandschap als kanaalgedrag raken steeds meer gefragmenteerd. De context waarbinnen dit plaatsvindt versterkt deze fragmentatie alleen maar.
Direct gevolg van deze fragmentatie is dat de kwaliteit van interactie onder druk komt te staan. Een burger die van het kastje naar de muur gestuurd wordt, krijgt mogelijk geen antwoord op de vraag, heeft meer contacten dan nodig én zal daarmee ook niet tevreden zijn over het contact.

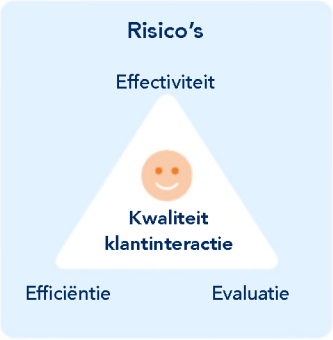
De gevolgen op de kwaliteit vinden daarmee plaats op drie gebieden:

- *Effectiviteit*
  Daarbij gaat het om het bereiken van de doelen achter het contact. Krijgt de klant een antwoord? Wordt een product geleverd? Voldoet alles aan wettelijke termijnen? Hoe meer kanalen en hoe meer fragmentatie, hoe lastiger het wordt effectieve interactie te hebben.

37 De percentages lopen uiteen met die van de resultaten zoals weergegeven in figuur 4. Dat komt door een iets andere vraagstelling en berekening van het resultaat. De bredere trends zijn echter gelijk. Onderzoek uitgevoerd in het najaar van 2020 (Pieterson, 2020)



- *Efficiëntie*
  Dat heeft te maken met de snelheid, inspanning en kosten achter de interactie. Als meerdere en/of langere contacten nodig zijn om een vraag te beantwoorden, neemt de efficiency af. Vanzelfsprekend is het 'kast-je-muur-effect' een belangrijke oorzaak van een lager dan wenselijke efficiëntie.
- *Evaluatie*
  Dit gaat over het oordeel over de interactie door klanten. Ondanks de vele investeringen in het klantcontact is dat oordeel tamelijk stabiel[38] en scoort het op dit moment overheidsbreed maar licht voldoende en onder bepaalde groepen onvoldoende. Daarnaast krijgt het voor belangrijke aspecten, zoals eenvoud en een persoonlijke benadering, een onvoldoende oordeel van de bevolking als geheel.[39]

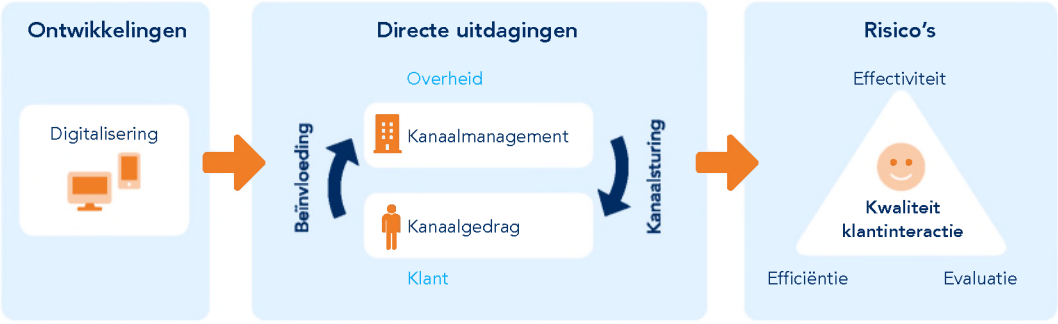


Er zitten sterke afhankelijkheden tussen deze drie factoren. Sturen op kosten (efficiëntie) kan ertoe leiden dat mensen geen duidelijk antwoord krijgen waardoor de effectiviteit daalt. Ook kan het ertoe leiden dat de kosten juist stijgen omdat men vaker dan één keer contact zoekt.
De hierboven beschreven fragmentatie maakt het lastig om effectieve, efficiënte klantinteracties te hebben die ook nog eens een positieve evaluatie kennen.

38 Zie I&O Research (2016b) voor een overzicht van de waardering tussen 2008 en 2015.
39 Zie Pieterson (2019)

Samenvatting

Essentie van het probleem: fragmentatie in kanaalgedrag en kanaal-management in de klantinteractie



2.5.1 Het kernvraagstuk

We signaleren dus dat de fragmentatie die ontstaat druk uitoefent op de kwaliteit van de klantinteractie. De kern van het vraagstuk is dan ook hoe de kwaliteit van de klantinteractie gewaarborgd kan worden in een zeer complexe omgeving:

- Hoe zorgen we ervoor dat alle klanten in het steeds complexere speelveld op een passende manier bediend én gehoord worden?
- Hoe zorgen we ervoor dat de interactie voor overheden beheersbaar en uitvoerbaar blijft?
- Hoe zorgen we voor regie en samenhang in alle off- en online kanalen voor een optimale klantinteractie?
- En hoe doen we dat in een wereld die snel digitaliseert onder invloed van externe factoren zoals de COVID-19-crisis?

Het antwoord op al deze vragen schuilt in de manier waarop overheden hun kanalen managen. Om een passend antwoord te geven op de bovengestelde vragen is een nieuw perspectief op kanaalmanagement nodig. Eén waarbij de regie over de verschillende kanalen strakker gevoerd wordt zodat:

1. De klant, kanaalonfhankelijk, hetzelfde én juiste antwoord op de vraag krijgt.
2. Klanten naadloos van het ene kanaal naar het andere geleid worden om de best mogelijke service te kunnen verlenen (zonder dat de klant telkens opnieuw zijn verhaal hoeft te doen).
3. Door slimme inzet van kanalen en kanaalsturing de interactie voor de overheid beheersbaar blijft.

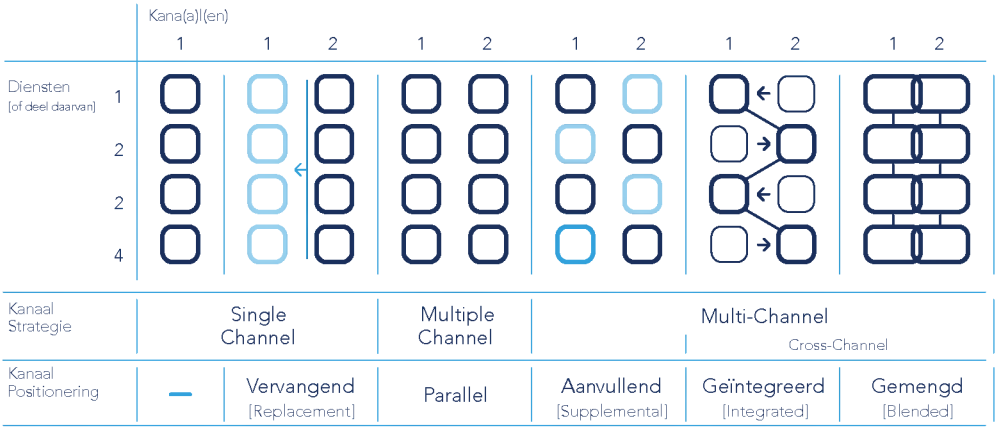
Dit nieuwe perspectief noemen we omnichannel management.

3. Naar een omnichannel aanpak

In de vorige hoofdstukken zagen we dat klantinteractie niet altijd soepel verloopt. Hoe kan het beter? In dit hoofdstuk schetsen we de kern van een omnichannel aanpak voor gemeenten. Deze omnichannel aanpak kan gemeenten helpen bij het effectiever en efficiënter inrichten van de klantinteractie met een hogere klanttevredenheid. Eerst gaan we kort in op de verschillende kanaalstrategieën zoals deze in het verleden ontwikkeld zijn. Dan bespreken we de essentie van de omnichannel aanpak en gaan we in op de verschillende bouwstenen van deze aanpak.

3.1 Generaties kanaalstrategieën

De vraag hoe organisaties met kanalen omgaan is niet nieuw. Elke keer wanneer een grote technologische en/of maatschappelijke verandering plaatsvindt, herbezinnen organisaties zich op de vraag of de kanalen wel ingericht zijn op de meest effectieve en efficiënte klantinteractie.Daarbij ontstaan dan ook verschillende manieren waarop men tegen de relaties tussen kanalen aankijkt (de kanaalpositionering) en hoe dat zich vertaalt in een kanaalstrategie voor de organisatie. Figuur 7 geeft een overzicht van de verschillende kanaalstrategieën zoals die in de loop der jaren verschenen zijn.



Figuur 7. Generaties van kanaalstrategieën.[40]

40 Zie het rapport van Pieterson (2017) over dit onderwerp

Single-channel

De essentie van deze aanpak is dat er één kanaal of een beperkte set kanalen wordt aangeboden en dit kanaal vormt de kern van de dienstverlening. Zo waren (en zijn) er organisaties die alleen telefonisch, via een app of website te bereiken zijn. Een variant daarbinnen is die van vervanging, waarbij één kanaal plaatsmaakt voor een ander. Vooral in het begin van de jaren 2000 waren er veel optimistische verhalen over hoe websites alle andere vormen van dienstverlening overbodig zouden maken en dus andere kanalen zouden vervangen. In de praktijk zijn daar wel voorbeelden van te geven: zo hebben postorderbedrijven hun primaire kanaal (een schriftelijke catalogus) volledig vervangen door een ander kanaal (een website).

Multiple-channel

In een multiple channel aanpak heeft de organisatie verschillende kanalen naast elkaar zonder dat daar enige afstemming of samenhang in zit. Daarbij kan de klant via elk kanaal min of meer de volledige klantreis doorlopen. Zo zijn er bedrijven die aan online en telefonische verkoop doen, waarbij het hele verkoopproces in één kanaal plaatsvindt.

Multichannel

De meeste gemeenten hanteren een vorm van een multichannel benadering. In brede zin is de essentie van een multichannel aanpak dat kanalen verschillend zijn en daardoor geschikt zijn voor verschillende vormen van interactie. Daarbinnen vinden we dan verschillende varianten van de mate waarin kanalen op elkaar aansluiten en integreren. Kanalen kunnen naar elkaar doorverwijzen en/of klanten van het ene naar het andere kanaal geleiden. Dat doorverwijzen/geleiden wordt ook wel met de term crosschannel aangeduid.

- In een aanvullende aanpak biedt de organisatie verschillende diensten via verschillende kanalen aan. Bijvoorbeeld transacties via één kanaal en *customer service* via een ander kanaal. Daarbij zit er verder geen samenhang tussen de kanalen.
- In een geïntegreerde aanpak probeert de organisatie kanalen goed naar elkaar te laten verwijzen en de inhoud van kanalen op elkaar af te stemmen. Denk daarbij aan het oplossen van eenvoudige problemen via de telefoon, en lastige, complexe en onduidelijke vraagstukken in een persoonlijk gesprek (fysiek). Een klant kan dan via de telefoon doorverwezen worden naar het fysieke kanaal wanneer duidelijk is dat het probleem zo complex is dat het lastig via de telefoon is op te lossen.
- In een gemengde of blended aanpak schuiven kanalen steeds meer in elkaar, zodat de sterke kanten van verschillende kanalen goed op elkaar aansluiten. Een voorbeeld is webchat waarbij de klant en de voorlichter allebei weten op welke webpagina de klant kijkt. Daarbij kunnen ze een gesprek aangaan over de inhoud van die pagina. Een meer verregaande

vorm daarvan is co-browsing. Hierbij kan de voorlichter meekijken en advies geven terwijl de klant op de website navigeert.

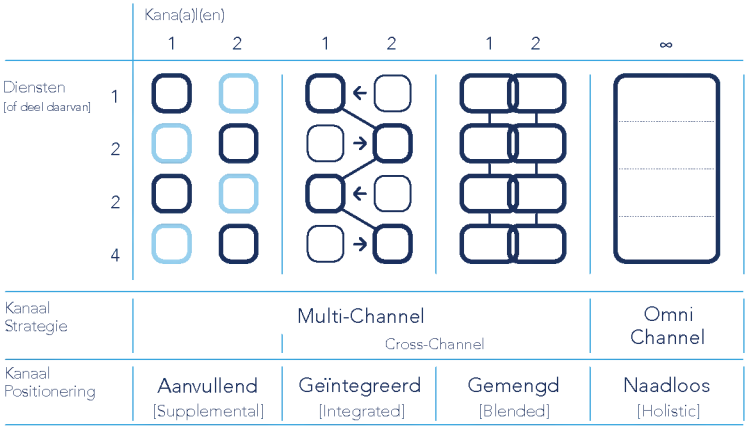
3.1.1 Naar een omnichannel aanpak

Een relatief nieuwe kanaalaanpak die zich richt op het oplossen van deze problemen is een omnichannel aanpak. We gaven daarvan in het eerste hoofdstuk al een omschrijving. Een meer formele definitie is de volgende.

Definitie

Een omnichannel strategie is een kanaalaanpak waarbij kanalen volledig geïntegreerd worden. Daarmee fungeren kanalen niet langer als losse entiteiten, maar vormen ze een naadloos geheel. Daardoor kan een naadloze en soepele klantreis voor alle klanten geboden worden. De klantinteractie is effectief en efficiënt met een positieve evaluatie door de klant.

Daarmee ontstaat er, volgende op multichannelstrategieën, een nieuw type kanaalstrategie waarbij kanalen nog meer in elkaar schuiven en steeds meer een naadloos geheel vormen.



Figuur 8. Generaties van huidige kanaalstrategieën[41].

De kern van een goede omnichannel aanpak wordt gevormd door 8 kernmerken die we in de meeste publicaties over het onderwerp terug zien komen:

1. Inspelen op de klantvraag: de mate waarin de inzet van kanalen aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant.
2. Passend kanaalaanbod: de mate waarin de organisatie kanalen inzet die aansluiten bij de doelen en capaciteit van de organisatie.

41 Zie het rapport van Pieterson (2017) over dit onderwerp

3. Consistentie: de mate waarin zowel inhoud als proces consistent vormgegeven zijn over alle interacties via alle kanalen.
4. Personalisatie: de mate waarin de klant het gevoel heeft een persoonlijke ervaring geboden te krijgen in de klantreis.
5. Koppeling: de mate waarin de content tussen kanalen gelinkt en verbonden is, zodat de klant altijd eenzelfde en juist antwoord krijgt en de content tussen kanalen goed aansluit.
6. Integratie: de mate waarin informatie- & managementsystemen verenigd en geïntegreerd zijn zodat informatie over processen en transacties altijd actueel en relevant is.
7. Flexibiliteit: de mate waarin klanten flexibiliteit ervaren in hun opties en kunnen switchen van kanaal tijdens hun klantreis.
8. Proactiviteit: de mate waarin de organisatie proactief kan inspelen op gedragingen van de klant.

3.1.2 Opbrengsten

Daarmee komen ook de mogelijke opbrengsten van de aanpak in beeld. Op hoofdlijnen zien we daarbij de volgende potentiële positieve resultaten voor de gemeente:

- Door goede signalering en proactieve dienstverlening kunnen onnodige klantcontacten verminderd worden.
- Door snelle kanaalsturing komt iedereen soepel bij een passend kanaal uit, zodat inclusie versterkt wordt.
- Door content over kanalen te synchroniseren en de realisatie van een integraal klantbeeld worden fouten voorkomen en de consistentie van de interactie verhoogd.
- Door kanalen goed op elkaar af te stemmen maken we de klantreis naadloos en eenvoudiger. Dat komt de klantbeleving ten goede.
- Doordat de medewerkers van de gemeente hun werk beter kunnen doen, zijn ze én tevredener én houden ze meer tijd over voor persoonlijk contact waar dat nodig is.

Deze opbrengsten laten zich nog concreter vertalen in het verbeteren van de effectiviteit, efficiëntie en evaluatie van de klantinteractie, de aspecten die we hierboven al noemden.

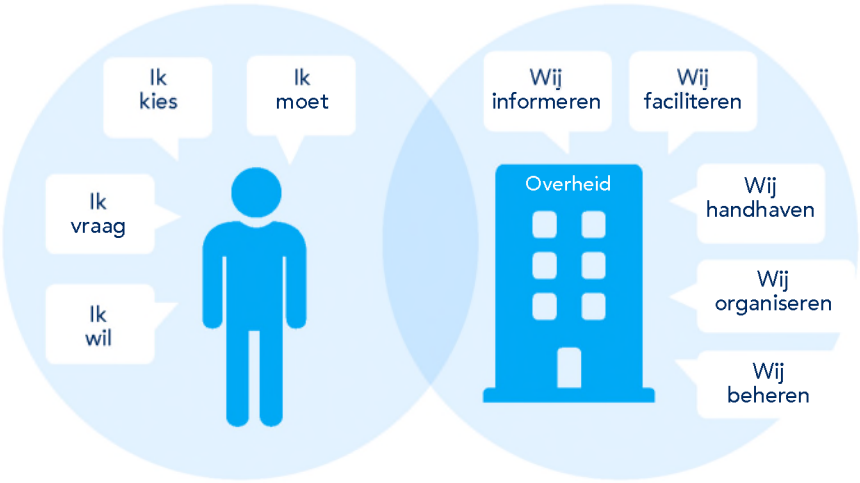
3.1.3 Lessen uit de private sector

Bedrijven richten zich inmiddels een jaar of vijf op een omnichannel aanpak. Zij signaleren dat het goed afstemmen van kanalen en goede kanaalsturing vooral tot meer efficiency leiden. Door kanalen goed op elkaar af te stemmen zijn minder contacten nodig en door aan betere kanaalsturing te doen verloopt de klantreis soepeler en is deze korter.
Omdat bedrijven hier al een paar jaar mee bezig zijn ontstaat de neiging ons vooral op het bedrijfsleven te richten om te leren over omnichannel manage-

ment. Maar hoewel daar nuttige inzichten gehaald kunnen worden, moeten we ons ervan bewust zijn dat we niet zomaar lessen uit de private sector kunnen overnemen. Dat heeft vooral deze twee redenen:

1. Overheidsorganisaties hebben vaak meer taken en doelen dan een bedrijf. Zo levert een gemeente niet alleen producten en diensten, maar is ze ook verantwoordelijk voor inspraak en participatie, zijn er verkiezingen en kan de burger meepraten over de politieke agenda. Die veelheid aan taken maakt dat de overheid vaak meer moet doen dan het bedrijfsleven waardoor de kanaalstrategie complexer wordt.
2. Daar komt bij dat de overheid er niet voor kan kiezen om bepaalde groepen klanten wel en andere niet te bedienen. De klanten moet bepaalde dingen bij de overheid doen en de overheid moet alle klanten van dienst zijn. Deze 'gedwongen winkelnering' maakt de kanaalinzet uitdagend. Daarnaast geldt dat de klant in het contact met de overheid ook een veelheid van rollen en doelen heeft. Een burger die een paspoort moet vernieuwen heeft misschien hele andere behoeften dan wanneer diezelfde burger als kiezer een oordeel velt over het beleid van de laatste vier jaar of als mantelzorger voor zijn zieke ouders zorgt.

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de verschillende rollen van overheden en klanten die bepalen dat het kanaalmanagement bij de overheid een heel stuk complexer is dan bij veel bedrijven.



Figuur 9. Verschillende rollen en relaties van overheidsorganisaties en hun klanten.[42]

Bedrijven hebben dus een voorsprong op de overheid; ze kunnen vaak kiezen welke klanten ze wel en welke ze niet bedienen, ze hebben meer vrij-

42 Gebaseerd op het NSOB model (Nederlandse School voor het Openbaar Bestuur)

heid om te bepalen welke producten en diensten ze aanbieden en welke kanalen ze gebruiken. Wat kan de overheid toch doen om de klantinteractie te verbeteren door middel van een omnichannel aanpak?

3.2 Een omnichannel aanpak voor gemeenten

Overheden kunnen veel doen. Hoewel de context soms lastiger is, biedt de veelheid aan rollen en typen interacties juist de kans om op veel terreinen voortgang te boeken. Daarbij is er dan het concrete vooruitzicht dat ook bij gemeenten de klantinteractie efficiënter en effectiever gemaakt kan worden, met een hogere klanttevredenheid.

Voorbeeld

Omnichannel verdient zichzelf terug

Een voorbeeld van een gemeente die de stappen maakt naar een omnichannel aanpak is de gemeente Tilburg. Uit hun businesscase is een globale eerste berekening gemaakt waaruit blijkt dat de jaarlijkse kosten worden terugverdiend en de efficiency met netto 3,9% stijgt. Het gaat om de werkzaamheden van de 400 gebruikers die dagelijks met het beoogde omnichannel CRM-systeem[43] werken. Op basis van hun klantervaringen en verschillende marktonderzoeken blijkt dat dit rendement haalbaar is. En extern onderzoek geeft aan dat grote verbeteringen op klanttevredenheid en efficiency zijn te behalen ten opzichte van de huidige werkwijze. De baten zijn primair te verdelen naar voordelen voor de klant (te meten als verbetering van de klanttevredenheid) en voordelen voor de organisatie (te meten als verbeterde efficiency). Verhoging van klanttevredenheid ontstaat doordat de klant minder moeite hoeft te doen.

Als de gemeente een omnichannel aanpak wil realiseren moet er op vijf terreinen gewerkt worden, met een centrale focus op de klant. Dit noemen we de vijf dimensies van omnichannel.



Figuur 10. De vijf terreinen waarop gewerkt moet worden in een omnichannel-aanpak

43 CRM staat voor 'customer relationship management'. Het systeem is bedoeld om klantinteracties goed te managen.

Frontoffice

Het accent bij de omnichannel aanpak ligt op de frontoffice. Dit is onder te verdelen in vier terreinen:

- Kanaalinzet: de keuze voor kanalen die aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klant.
- Kanaalinrichting: het synchroniseren van content over kanalen en het afstemmen van de kanalen op de gedraging van klanten.
- Kanaalregie: het koppelen van relevante klantinformatie en integratie van kanalen, zodat klanten niet steeds dezelfde vraag hoeven te stellen en niet van het kastje naar de muur gestuurd worden.
- Kanaalsturing: het flexibel en proactief inrichten van interactie zodat klanten zo goed mogelijk naar een passend kanaal geleid worden en actief ingespeeld kan worden op klantvragen en -behoeften.

Strategie

Dit is de verbinding tussen de kanaalstrategie en de andere strategieën van de organisatie. Wat wil de gemeente gedaan krijgen? Wat zijn de belangrijkste beleidsdoelen voor de komende jaren en hoe kan de kanaalstrategie daaraan een bijdrage leveren?

Backoffice

De koppeling met processen en systemen in de backoffice van de gemeente wordt steeds belangrijker. In de eerste plaats omdat klantinteractie vaak gaat over wat er in de backoffice gebeurt. In de tweede plaats omdat klantinteractie vaak direct ingrijpt op de backoffice. Denk aan burgers die online gegevens rechtstreeks wijzigen in de systemen van de gemeente.

Organisatie

Het goed bijeenbrengen en managen van kanalen wordt daarmee ook een belangrijk organisatievraagstuk. Hoe zorg je voor goede samenwerking zodat 'eilandjes' voorkomen worden en hoe zorg je voor een cultuur waarin de klant echt centraal staat? Een omnichannel aanpak is daarmee in belangrijke mate ook een organisatievraagstuk.

Data

Het goed inrichten, sturen én leren kan niet zonder goede data over de klantinteractie. Data worden daarmee een steeds belangrijker instrument voor het kanaalmanagement.

3.2.1 De klant centraal

De vijf dimensies zijn de terreinen waarop de gemeente concreet aan de slag kan gaan. Ze vormen het fundament, en daarmee het *middel*, voor de kanaalaanpak. Het doel van de kanaalpak wordt gevormd door de klant. Uiteindelijk is de gemeente er om de klant goed te bedienen en is de klant de kern van *klant*interactie.

Dat betekent dat we rekening moeten houden met de wensen, behoeften en gedragingen van klanten in de brede zin, maar het betekent ook dat we rekening moeten houden met bijzondere groepen in de populatie. Klanten met minder digitale, bureaucratische en taalvaardigheden zijn daarvan een voorbeeld.
Daarmee is niet gezegd dat de gemeente er alles aan moet doen om elke klant op elk moment zo tevreden mogelijk te laten zijn, maar wel dat de wensen, behoeften, verwachtingen en gedragingen van de klant leidend moeten zijn in het bepalen van doelen en het inrichten van de klantinteractie. De gedachte daarachter is dat het zo goed mogelijk inspelen op deze factoren ervoor zorgt dat de klantinteractie effectief en efficiënt verloopt. Met andere woorden: door goed in te spelen op de klant is de interactie beter voor de klant én de organisatie.
Daarbij omarmen we in deze handreiking de richtlijnen voor de klantinteractie tussen burgers en gemeenten uit de VNG position paper Dienstverlening en de principes uit de overheidsbrede Interactiestrategie. Dat betekent dat we werken aan gemakkelijke en persoonlijke klantinteractie waarin klanten en overheden elkaar vertrouwen.

3.3 Praktische bouwstenen

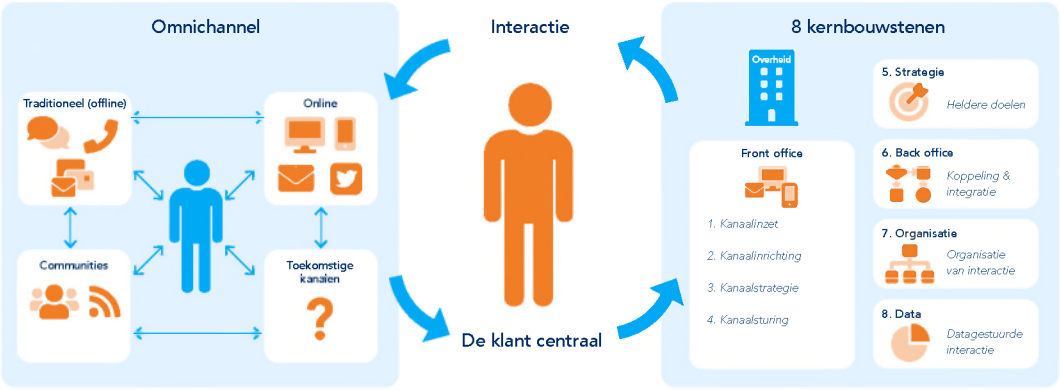
Met het uitgangspunt dat de klant centraal staat in het ontwikkelen en implementeren van een omnichannel aanpak, komen we tot een aantal 'bouwstenen' waarmee gemeenten aan de slag kunnen. Deze bouwstenen verdelen we in twee typen:

- *Kernbouwstenen*
  Dit zijn de (8) bouwstenen die direct betrekking hebben op de eigen gemeente. Ze vormen de kern van een omnichannel aanpak en met deze bouwstenen kan de gemeente intern belangrijke stappen zetten.
- *Aanvullende bouwstenen*
  Deze (8) aanvullende bouwstenen hebben betrekking op de organisatie als geheel (1e schil) of de overheid in brede zin (2e schil). Aandacht voor deze bouwstenen kan helpen om een keten- of overheidsbrede omnichannel aanpak te realiseren.

In de volgende paragrafen beschrijven we de kern van elke bouwsteen. In de toolkit gaan we in op manieren waarop met de bouwstenen gewerkt kan worden.

3.4 Kernbouwstenen

De essentie van de aanpak bestaat uit acht kernbouwstenen. Deze kernbouwstenen lichten we kort toe.



3.4.1 Kanaalinzet

Kanaalinzet draait om de keuze voor kanalen die aansluiten bij de verwachtingen van de klant, zodat effectieve, efficiënte en positief geëvalueerde dienstverlening geleverd wordt. Daarnaast gaat het om de inzet van de juiste kanalen zodat inclusie gegarandeerd is.

Het aantal beschikbare kanalen neemt toe en klanten veranderen voortdurend in hun kanaalgedrag. Daardoor ontstaat de vraag welke kanalen de organisatie moet inzetten om burgers zo goed mogelijk te bedienen. Tegelijkertijd brengt de inzet van kanalen kosten met zich mee én is niet elk kanaal geschikt voor elk type interactie vanwege de eigenschappen van het kanaal. Ten slotte moet rekening gehouden worden met mensen die minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardig zijn. Hoe zorgen we voor inclusie in het contact?
Daarmee is de keuze voor welke kanalen in te zetten, voor welke doelgroep en welk type interactie in welke situatie gegeven de doelen van de organisatie een lastige puzzel.

In deze bouwsteen vergaren we inzichten over huidige en toekomstige kanaalontwikkelingen en de eigenschappen van kanalen. Daarnaast beschrijven we aspecten van het kanaalgedrag.
Resultaat daarvan is een praktisch overzicht van de diverse kanalen met al hun kenmerken én de manieren waarop deze aansluiten bij de behoeften van burgers. Daarmee kunnen organisaties een geïnformeerde en gedegen keuze maken over hun kanaalinzet.

3.4.2 Kanaalinrichting

Kanaalinrichting betreft het synchroniseren van content over kanalen en het afstemmen van de kanalen op de gedraging van burgers zodat elke burger een passend, persoonlijk antwoord krijgt. Kanaalonafhankelijk.

Elk kanaal is anders en verschillen tussen kanalen maken dat ze op uiteenlopende wijzen en voor verschillende doelen ingezet kunnen worden.

Tegelijkertijd creëert dat uitdagingen. Hoe zorg je ervoor dat klanten een consistente ervaring hebben, ongeacht het kanaal? En hoe richt je de kanalen zo in dat deze het beste zijn toegesneden op de persoonlijke situatie van de burger?
In deze bouwsteen gaan we in op de manieren waarop de individuele kanalen het beste ontworpen en ingericht kunnen worden. Daarbij draait het om zaken als het ontwerp, de inhoud en de klantervaring. De opbrengst daarvan is een praktische handreiking die organisaties kunnen gebruiken om de inrichting van nieuwe en bestaande kanalen te optimaliseren. Daarmee kan de inrichting van de interactie beter toegesneden worden op de klant én kunnen organisatiedoelen beter bereikt worden.

3.4.3 Kanaalregie

Kanaalregie betreft het koppelen van relevante klantinformatie en integratie van kanalen, zodat burgers niet steeds dezelfde vraag hoeven te stellen en niet van het kastje naar de muur gestuurd worden.

Klantreizen spelen zich vaak en in toenemende mate over meerdere kanalen af. Daarmee is het niet alleen belangrijk dat individuele kanalen goed ingericht zijn, maar wordt ook de regie over de kanalen heen steeds belangrijker. Hoe zorg je ervoor dat de klantreis soepel blijft lopen wanneer de burger van kanaal switcht? En hoe voorkom je dat burgers onnodig van het kastje naar de muur gestuurd worden of tussen wal en schip belanden?
In de bouwsteen kanaalregie gaan we dieper in op het vraagstuk hoe alle kanalen tezamen het beste gemanaged kunnen worden. Daarbij gaat het om de koppeling van de kanalen voor een soepele en naadloze interactie en om de regie over achterliggende content en interactiesystemen.
Met de opgedane inzichten kunnen organisaties aan de slag om de regie over de kanalen heen te versterken. Daarbij geven we handreikingen waarmee content tussen kanalen gelinkt en verbonden kan worden en waarop informatie- & managementsystemen beter verenigd en geïntegreerd kunnen worden.

3.4.4 Kanaalsturing

Kanaalsturing gaat om het flexibel en proactief inrichten van interactie zodat burgers zo goed mogelijk naar een passend kanaal geleid worden en actief ingespeeld kan worden op klantvragen en -behoeften.
Niet elk kanaal is geschikt voor elk doel en niet elke burger is even vaardig in het gebruik van bepaalde kanalen. Hoe zorgen we ervoor dat burgers hun klantreis beginnen én eindigen bij een zo passend mogelijk kanaal? En hoe doen we dat in een context waarin digitale kanalen steeds belangrijker worden, maar niet iedereen de vaardigheden heeft om die kanalen goed te gebruiken?

In de bouwsteen kanaalsturing gaan we in op de mogelijkheden om de burger naar optimaal passende kanalen te begeleiden. Daarbij gaat het om meer passieve middelen, zoals de manier waarop kanalen zijn ingericht, maar ook om meer actieve middelen van kanaalsturing zoals het meer of minder aantrekkelijk maken van kanalen en proactieve interactie zodat onnodige contacten voorkomen kunnen worden.
Het resultaat is een overzicht van de verschillende instrumenten voor kanaalsturing en de wijze waarop deze ingezet kunnen worden. Daarmee kunnen organisaties zelf bepalen voor welke doelen welk instrument ingezet wordt.

3.4.5 Heldere doelen

Heldere doelen draait om het stellen van doelen die relevant, praktisch en realistisch zijn en die aansluiten bij wensen, behoeften en verwachtingen van burgers en ambities van de organisatie.

Kanalen zijn middelen om interactie vorm te geven. Maar welke doelen moeten daarmee bereikt worden? Gaat het om efficiënte dienstverlening? Effectieve participatie? Het zo goed mogelijk borgen van rechten en plichten? De doelen die de organisatie heeft zijn van invloed op de manier waarop de kanalen het beste ingezet en gemanaged kunnen worden.
In deze bouwsteen gaan we in op deze interactiedoelen. Daarin koppelen we typen doelstellingen (zoals effectiviteit en efficiëntie) aan de rollen van klanten (zoals klant, kiezer en participant in beleid), de verschillende werkvelden van de organisatie en uiteindelijk aan de inzet van kanalen. Vervolgens gaan we in op de vraag hoe deze doelen zo helder mogelijk gemaakt kunnen worden zodat het succes ervan gemeten kan worden.

Resultaat van deze bouwsteen is een gids waarmee organisaties zelf aan de slag kunnen met het stellen of optimaliseren van hun interactiedoelen. Daarmee helpen we organisaties om realistische doelen te maken die SMART zijn en vertaald kunnen worden van strategische naar tactische en operationele doelen.



Concept

SMART

Smart is een principe voor het goed opstellen van doelen. De letters van smart staan voor:

- Specifiek – Is de doelstelling duidelijk en precies?
- Meetbaar – Kan de doelstelling goed gemeten worden?
- Acceptabel – Krijgt het doel ondersteuning van de betrokkenen?
- Realistisch – Is het een haalbare doelstelling?
- Tijdsgebonden – Is het doel in de (gestelde) tijd haalbaar?

Deze lijst kan dienen als een checklist bij het formuleren van doelen. Door elke vraag te stellen kan ervoor gezorgd worden dat de organisatie goede, slimme, doelen heeft.
Kan goed in samenhang gebruikt worden met de PDCA-cyclus (zie pagina 53).

3.4.6 Koppeling en integratie

Koppeling en integratie draait om de verbinding tussen kanalen aan de voorkant en de processen en systemen aan de achterkant van de interactie. Daarbij is de goede koppeling een essentiële voorwaarde voor naadloze interactie.

Een van de gevolgen van digitalisering is dat de traditionele scheidslijn tussen front- en backoffice vervaagd; burgers werken steeds vaker direct in de backoffices van overheden. Daarnaast zijn processen en systemen vaak de oorzaak van (onnodig) klantcontact. Een goede koppeling tussen de interactie in de voorkant en de processen en systemen daarachter is dan ook een belangrijke voorwaarde voor het optimaliseren van het klantcontact. Maar waar zitten de raakvlakken en hoe dragen de koppeling met processen en de integratie met systemen bij aan succes?
In deze bouwsteen buigen we ons over dit vraagstuk. Daarbij kijken we vanuit levensgebeurtenissen en klantreizen naar de 'touch points' tussen organisatie en de burger in het proces. Daarnaast kijken we naar de manieren waarop systemen en interactie elkaar raken en goed geïntegreerd kunnen worden.
Met de inzichten uit deze bouwsteen kunnen organisaties aan de slag met het verbeteren van hun processen en het beter koppelen van interactie met alles daarachter. Daarmee kunnen onnodige contacten verminderd worden en wordt de klantreis soepeler.
Daar ligt een duidelijke link met Common Ground van de VNG en de architectuurprincipes die binnen de omnichannel aanpak worden ontwikkeld.

3.4.7 Organisatie van interactie

Organisatie van de interactie draait om de organisatieaspecten van de interactie, zoals eigenaarschap, structuur en cultuur. Deze vormen kernelementen van een succesvolle kanaalstrategie.

De manier waarop de organisatie achter de kanalen georganiseerd is, is in belangrijke mate bepalend voor het succes van het klantcontact. Zo houden eilandjes in de organisatie een goede samenwerking tegen en dat belemmert de klantreis, met name wanneer deze zich over verschillende lagen en geledingen afspeelt. Ook is het eigenaarschap van kanalen vaak verspreid over delen van de organisatie, waarmee kanaalregie bemoeilijkt wordt.
In deze bouwsteen houden we ons bezig met de organisatiekant van kanaalmanagement. We brengen in kaart welke variabelen (zoals structuur, cultuur, communicatie, HR en leiderschap) een rol spelen en hoe deze tot kansen en bedreigingen leiden.
Op basis daarvan kunnen we aanbevelingen doen over de manier waarop de interactie op een betere en meer flexibele manier ingericht kan worden. Resultaat zijn inzichten die kunnen helpen bij het inrichten van een 'interactieorganisatie'. Daarbij geven we in de toolkit adviezen over bovenstaande onderwerpen.

3.4.8. Datagestuurde interactie

Datagestuurde interactie draait om het slim gebruikmaken van data. Daarbij gaat het om het vertalen van heldere doelen in metrics waarmee de organisatie succes kan meten en continu kan leren.

Het hebben van heldere (interactie)doelen is een belangrijk uitgangspunt bij het verbeteren van contact. Maar minstens zo belangrijk is het kunnen meten van de voortgang. De rol van (big) data creëert daarin belangrijke kansen voor organisaties; het is steeds beter mogelijk om in realtime relevante aspecten van de interactie te meten en te gebruiken om deze interactie verder te verbeteren. Maar hoe precies?
In deze bouwstenen richten we ons op deze kansen. Daarbij gaat het onder meer om het uitwerken van de interactiedoelen in meetbare Key Performance Indicators (KPI's) en het inregelen van leercycli waarin de organisatie data gebruikt om het succes van interactie te meten, evalueren en bij te sturen. Daarbij dienen bestaande inzichten als de PDCA-cyclus als uitgangspunt. Ook gaan we in op de rol van data en analytics om kanalen beter in te richten en over de klantreizen als geheel betere regie te kunnen voeren.

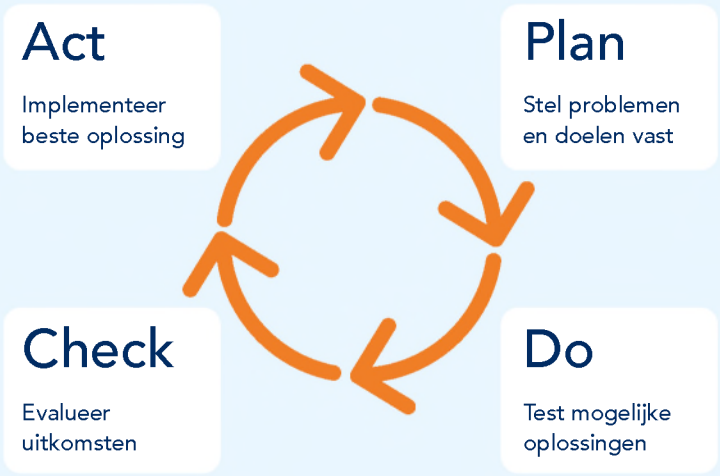
Concept

PDCA-cyclus

De PDCA-cyclus is een simpele leerlus voor organisaties om doelen vast te stellen, deze te meten en daar vervolgens acties uit af te leiden. De letter staan voor:

- Plan. Maak een plan met daarin doelen en eventuele problemen, obstakels en randvoorwaarden
- Do. Ga met de doelen aan de slag en test eventuele oplossingen voor problemen.
- Check. Evalueer de voortgang en bekijk eventueel welke oplossingen voor problemen goed werken.
- Act. Implementeer de beste oplossing om doelen te bereiken en/of problemen op te lossen.

Op basis daarvan kunnen doelen bijgesteld worden, of nieuwe problemen worden vastgesteld en begint de cyclus opnieuw.
Kan goed in samenhang gebruikt worden met SMART-doelstellingen (zie pagina 51).



Uitkomst is een praktische gids met voorbeelden van KPI's en ervaringen van organisaties in het gebruik van data en inrichten van leerlussen. Daarmee kunnen organisaties zelf aan de slag om een meer datagedreven, lerende organisatie te maken.

3.5 Bouwstenen buiten de kern

Buiten deze kernbouwstenen onderscheiden we acht aanvullende bouwstenen. Die hebben geen betrekking op de frontoffice van de klantinteractie, maar op de vier andere dimensies.

3.5.1 De strategische dimensie

Op strategisch niveau houden we ons in de kern bezig met de doelen van interactie op strategisch niveau (en de uitwerking daarvan in tactische en operationele doelen). De doelen op het gebied van interactie staan echter normaal gesproken niet op zichzelf. Logischerwijs vloeien deze voort uit de missie en visie van de organisatie en hangen ze samen met andere (strategische) doelen van de gemeente. Daarnaast is het van belang dat deze in de pas lopen met doelen van (keten)partners en de overheid als geheel.



In de twee aanvullende strategische bouwstenen richten we ons op deze doelen:

- Missie, visie, strategie organisatie. We helpen in het scherp krijgen van doelen van de organisatie en koppeling met de missie, visie en strategie van de gemeente.
- Doelen partners en (Rijks)overheid. We houden rekening met de samenhang van organisatie- en interactiedoelen, met die van partners en die van de (Rijks)overheid als geheel.

3.5.2 Backoffice bouwstenen

De kernbouwsteen 'Koppeling en integratie' gaat in op de verbinding tussen de voorkant van de interactie en de processen en systemen in de achterkant. Daarbuiten zijn andere aspecten van de backoffice van belang. We identificeren twee aanvullende bouwstenen op dat terrein:

- In de bouwsteen 'Procesinrichting en ICT-organisatie' gaan we verder in op de rol van procesontwerp en relevante systeemaspecten. Daarin leggen we de link met initiatieven op het gebied van procesontwerp en, natuurlijk, Common Ground van de VNG.
- In de bouwsteen 'Ketenprocessen en informatisering' gaat het om die processen en systemen die buiten de eigen organisatie vallen, maar die wel van invloed zijn op interactie. Hierom adviseren we richting (keten) partners over manieren waarop systemen en processen verbeterd kunnen worden zodat dit merkbaar wordt in een beter klantcontact.

3.5.3 De organisatiedimensie

Dat deel van de organisatie dat zich bezig houdt met interactie is relatief klein; denk bijvoorbeeld aan het KCC, verantwoordelijken voor de website en social media en eventuele contacten in de tweede lijn. De rest van de organisatie is echter wel van belang voor het succes van het klantcontact: wanneer afdelingen bijvoorbeeld niet goed samenwerken in de afhandeling van dossiers ontstaat vaak onnodig contact. In de aanvullende bouwstenen over organisatieaspecten gaan we in op:

- Organisatie van de organisatie. Hierin bieden we handvatten om structuur en management van de hele organisatie te verbeteren zodat interactie daarvan profiteert.
- Organisatie ketens & overheid. Daarin adviseren we over ketensamenwerking en het management van netwerken daar waar dat de interactie raakt.

3.5.4 Data

In de kern gaat de rol van data bij omnichannel management over de mogelijkheden om data te gebruiken als instrument voor sturing en het borgen van kwaliteit. In een ideale wereld gaat de rol van data wel verder dan dit. Zo kunnen data over interactie mogelijk input geven aan het verbeteren van processen en kunnen data uit andere delen van de organisatie gebruikt worden voor het verbeteren van interacties. In de twee aanvullende bouwstenen op het gebied van data gaan we in op aspecten van data die verder gaan dan puur de interactie:

- In de bouwsteen 'Datagestuurde organisatie' gaan we in op de rol van data als hulpbron om een betere, meer wendbare overheidsorganisatie te maken. Denk bijvoorbeeld aan de rol van KPI's voor de organisatie als geheel, maar ook de rol van analytics en het inrichten van een datainfrastructuur voor de organisatie als geheel.
- In de bouwsteen 'Datagestuurde overheid' geven we een breder advies over de manier waarop data gebruikt kunnen worden in ketens, netwerken en de overheid als geheel om het lerend vermogen te versterken en een meer flexibele overheid te maken.

3.6 De aanpak in de praktijk

In dit document geven we een overzicht van het waarom achter de omnichannel aanpak en beschrijven we wat de aanpak is. In de omnichannel toolkit gaan we in op de manieren waarop gemeenten praktisch aan de slag kunnen met het concept en de verschillende bouwstenen.

Weblink



Lees hier meer informatie over de handreiking omnichannel aanpak.

Bronnen

Van den Boer, Y. (2014). *What's your favorite blend? Analyzing source and channel choices in business-to-government service interactions.* Enschede: University of Twente.

Brinkman, P., Fraanje, F., van Ladesteijn, P., de Voogd, E., & Wija, M. (2017). *Klantcontact en Interactie met je gemeente. Slimmer, sneller en beter in 34 bouwstenen*. DenHaag: Topkring Dienstverlening Gemeenten.

Van Deursen, A.J.A.M. (2018). *Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018.* Enschede, Nederland: Universiteit Twente.

Ebbers, W. E., Pieterson, W. J., & Noordman, H. N. (2008). *Electronic government: Rethinking channel management strategies.* Government Information Quarterly, 25(2), 181-201.

Ebbers, W. & Pieterson, W. & Nijland, K. (2017). *Daar gaat een blauwe envelop*. 6e Deelrapportage | Gebruikerservaring portalen | online enquête. | juli 2017. Enschede: Universiteit Twente.

I&O Research (2016a). *(Digitale) Contacten met de Overheid.* Enschede: I&O Research.

I&O Research (2016b) *De kwaliteit van de overheidsdienst verlening 2015.* Enschede: I&O Research.

Kaal, M. Plantinga, S. & Ter Berg. J. (2019). *Relatie burger overheid 2013.* Onderzoek in opdracht van de Nationale Ombudsman. Amsterdam: Kantar Public.

Madsen, C. Ø. (2016). *Why Do They Keep Calling?: Single Parents' Domestication of Mandatory E-government Self-service Channels.* IT University of Copenhagen, Information Management Section.

Mittelmeijer, J. (2012). *Klantcontact voor Dummies*. Amersfoort: BBNC Uitgevers.

Pieterson, W. (2009). *Channel Choice. Citizens' Channel Behavior and Public Sector Channel Strategy.* Enschede: University of Twente.

Pieterson, W. (2017). *Multi-Channel Management in PES: From Blending To Omni-Channelling.* Brussels: European Commission.

Pieterson, W. (2020). *Oordeel Burger en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2020.* Den Haag: Ministeries van Algemene & Binnenlandse Zaken.

Pieterson, W. J., & Ebbers, W. E. (2020). *Channel choice evolution: An empirical analysis of shifting channel behavior across demographics and tasks*. Government Information Quarterly, 37(3), 101478.

Pieterson , W.J., Van der Geest, T.M. & Van Heerdt , M. (2017). *Omgevingsdienstverlening vanuit het perspectief van initiatiefnemers.* December 2017. Onderzoeksrapport Centrum it+media. Arnhem: Hogeschool Arnhem-Nijmegen.

Pieterson, W., Ebbers, W., & Madsen, C. Ø. (2017, September). *New channels, new possibilities: A typology and classification of social robots and their role in multi-channel public service delivery.* In International Conference on Electronic Government (pp. 47-59). Springer, Cham.

Teerling, M. L., & Pieterson, W. (2010). *Multichannel marketing: An experiment on guiding citizens to the electronic channels.* Government Information Quarterly, 27(1), 98-107.

Wirtz, B. W., & Langer, P. F. (2017). *Public multichannel management – An integrated framework of off-and online multichannel government services.* Public Organization Review, 17(4), 563-580.

Bijlage 1: Overzicht context interactie

1 Wetgeving & kaders:

1. *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid*
   Overheidsorganisaties zijn verplicht om hun websites en apps toegankelijk te maken voor mensen met een functiebeperking en daarover een verklaring af te leggen
   https://vng.nl/nieuws/vng-forum-digitale-toegankelijkheid-online

2. *AVG*
   Privacy en bescherming van de klant, waarbij het verwerken, koppelen en (intern) delen van gegevens (cookies) aan strenge voorwaarden moet voldoen. Als de gegevens in een veilige omgeving staan en door medewerkers op de juiste manier worden gebruikt om de klantvraag goed af te handelen, dan heeft de klant hier profijt van. Klanten vinden het fijn als zij hun situatie niet steeds opnieuw hoeven toelichten en keer op keer informatie aanleveren.
   https://www.vngrealisatie.nl/producten/stappenplan-introductie-avg

3. *Wet digitale overheid*
   Is een eerste set met regels – ook wel de eerste tranche genoemd – waarmee de digitalisering bij de overheid verder verbeterd kan worden. Bevat regels over de digitale voorzieningen in de generieke digitale infrastructuur (GDI) van de overheid. De komst van de Wdo betekent concreet dat overheidsorganisaties verplicht zijn om identificatiemiddelen van het betrouwbaarheidsniveau 'substantieel' of 'hoog' te gebruiken, als de aard van de digitale dienst daar om vraagt.
   https://www.digitaleoverheid.nl/dossiers/wet-digitale-overheid/

4. *Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer*
   Overheidsorganisaties worden verplicht om digitale kanalen open te stellen voor ieder formeel bericht dat aan een gemeente gestuurd kan worden. Onder een formeel bericht wordt elk bericht verstaan dat deel uitmaakt van een procedure over een besluit, een voorgeschreven melding of een klacht. Hoewel gemeenten over het algemeen al digitale kanalen hebben ingericht, zal met de komst van de Wmebv gecontroleerd

moeten worden of de bestaande kanalen geschikt zijn voor meerdere typen berichten. Dat kan een algemeen contactformulier zijn (met mogelijk verschillende afzenderauthenticatie niveaus), een e-mailkanaal (als er geen afzenderauthenticatie voor het bericht nodig is) of een specifiek e-formulier.
https://www.digitaleoverheid.nl/document/eindconcept-voorlopige-handreiking-implementatie-wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer-11-april-2017/

5. *Single Digital Gateway.*
   Deze verordening bepaalt dat er online een centraal punt wordt ingesteld van waaruit Europese burgers en bedrijven alle relevantie informatie, procedures en diensten kunnen vinden die zij nodig hebben om van de Europese interne markt gebruik te maken. Gemeenten moeten inventariseren welke informatiegebieden en procedures (kanalen) onder de bepalingen van de SDG-verordening vallen.
   https://europadecentraal.nl/onderwerp/informatiemaatschappij/single-digital-gateway/

2 Plannen & initiatieven

1. *NL DIGIBeter*
   Dit is de agenda digitale overheid, zoals deze voortvloeit uit de nationale digitaliseringsstrategie. Wordt jaarlijks (2018-2020) bijgewerkt. Hierin worden 5 richtlijnen benoemd die kansen bieden om dingen slimmer te doen.
   https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2018/07/nl-digibeter-agenda-digitale-overheid.pdf

2. *Werk aan Uitvoering*
   Dit traject heeft als doel uitvoeringsorganisaties te versterken en hun wendbaarheid en toekomst bestendigheid te vergroten. De voortvloeiende handelingsperspectieven worden onderdeel van de 'Werkagenda voor de uitvoering'.
   https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/02/14/werk-aan-uitvoering-betere-aansluiting-tussen-verwachtingen-en-mogelijkheden

3. *VNG Verenigingsstrategie Gemeenten 2020 – 2024*
. In kaart gebracht wat de belangrijkste thema's voor de komende jaren zijn en wat deze betekenen voor de rol en het functioneren van het lokaal bestuur.
   https://vng.nl/artikelen/ntwikkeling-verenigingsstrategie-gemeenten-2024

4. *GGU kadernota 2021*
   Wat kunnen gemeenten in 2021 verwachten vanuit de Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering. Gemeenten maken dienstverlening voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk, ook voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn (inclusieve dienstverlening en omnichannel)
   https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2020-05/04%20Kadernota%20GGU%20%281%29.pdf

5. *Samen organiseren*
   Een belangrijke rol binnen samen organiseren is weggelegd voor het College van Dienstverleningszaken dat het VNG-bestuur adviseert over het vaststellen van standaarden en voor de Taskforce Samen organiseren die een aanjagersrol heeft en op zijn beurt het College adviseert.
   https://vng.nl/rubrieken/onderwerpen/samen-organiseren

6. *Common Ground*
   Gemeenten werken samen met ketenpartners en leveranciers aan een nieuwe, toekomstgerichte informatievoorziening. We koppelen data los van werkprocessen en applicaties, zodat we deze gemakkelijker kunnen combineren en gebruiken. De data worden bovendien opgevraagd bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan. Dat komt de volledigheid en betrouwbaarheid van data ten goede. Datagestuurde interactie is één van de bouwstenen om te werken naar een inclusieve naadloze klantinteractie tussen overheid en burgers.
   https://vng.nl/brieven/meerjarige-transitiestrategie-common-ground

7. *Position Paper Dienstverlening VNG*
   Is vastgesteld door de Commissie Informatiesamenleving, het College van Dienstverleningszaken en de Taskforce Samen organiseren. Met dit position paper geven we mede invulling aan de doelstellingen van Samen organiseren en onze Digitale Agenda.
   https://vng.nl/brieven/position-paper-dienstverlening

8. *Monitor Doelgerichte Digitalisering VNG*
   Geeft gemeenten inzicht in de status van hun digitalisering en geeft tips en adviezen hoe zij hun digitale ambities kunnen realiseren.

9. *Manifest Dichterbij door digitalisering*
   Rapport van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de VNG waarin zij beschrijven hoe zij vinden dat de digitale overheid er uit kan zien tijdens en na corona.
   https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/08/20/dichterbij-door-digitalisering

3 Principes & richtlijnen

1. *Levensgebeurtenissen en principes overheidsdienstverlening van Mens Centraal*
   Steeds meer overheidsorganisaties onderschrijven de noodzaak van communicatie en dienstverlening waarin de mens centraal staat. Het programma Mens Centraal helpt gemeenten, provincies, ministeries, uitvoeringsorganisaties en waterschappen bij die verandering.
   https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/levensgebeurtenissen/overzicht-levensgebeurtenissen

2. *Gebruiker Centraal*
   Overheidsbrede principes van Gebruiker Centraal voor informatievoorziening en dienstverlening. Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven betrekken zij actief bij de verdere ontwikkeling hiervan. Toolkit Inclusie, UX- testteam, begrijpelijke overheidstaal, et cetera.
   https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/

3. *Ontwikkelmodel Datagedreven Gemeente*
   Programma van het A&O fonds Gemeenten om het gebruik van data binnen gemeenten te stimuleren en daar principes aan te koppelen. Hoe datavolwassen is jouw gemeente?
   https://www.aeno.nl/a-o-fonds-ontwikkelt-model-datagedreven-gemeente

4. *Digital Services for Europe*
   Een sociale en technische roadmap voor digitale dienstverlening (bouwstenen) voor overheidsorganisaties
   https://www.digitalservicesfor.eu/

5. *Interactiestrategie*
   Is een rijksbreed initiatief, onder regie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) waarin ingegaan wordt op de wijzen waarop overheden de interactie met hun klanten vorm dienen te geven.
   https://www.digitaleoverheid.nl/document/interactiestrategie-een-raamwerk-voor-denken-samenwerking-en-actie/

6. *Uitgangspunten Nationale ombudsman*
   De Nationale ombudsman heeft een aantal uitgangspunten geformuleerd voor de overheid die digitaliseert. Daarbij gaat het om uitgangspunten aan de kant van de overheid.
   https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2017/ombudsvisie-digitale-overheid-overheid-communiceer-met-burgers-op-het-netvlies

Bijlage 2.
Overzicht bijdragen

Aan de handreiking hebben veel partijen een bijdrage geleverd.

Werkgroep Omnichannel

A. Wagemans (tot maart 2020) M. Broekman, Elviera Oude Luttikhuis en Cristel Kerkhof (Gemeente Oss)
Martijn Smits, Kim Westerweel, Epha Diepgrond en Ingrid Nooijens (Gemeente Amsterdam)
Renske Stumpel, Jaap van der Laan (gepensioneerd) en Bram Scholtens (Gemeente Groningen)
Cindy Blom en Yvonne Kusters (Gemeente Beekdaelen)
Marc Volleman (Gemeente Vlissingen)
Maureen Hermeling (Gemeente Den Haag
Jesse Leemput en Fiona Damen (Gemeente Tilburg)
Pieter Ouwerkerk (Gemeente Velsen)
Hester van der Schaaf (Gemeente Ooststellingwerf)
Jolanda van Wijk (Gemeente Wageningen)
Wendy Eeckhout (Gemeente Nijmegen)
Martin van der Plas (Gemeente Haarlem)
Peter van Schaick (Gemeente Rotterdam)
Inge Sauve (Gemeente Helmond)
Victor Zydweg (Gebruiker Centraal)
Mark Dillerop (Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen)
John Zwart (Raad voor de Kinderbescherming Utrecht)
Mireille van Twuijver, Marcello Noto en Kristel Dirkx (Mens Centraal)
Jan Fraanje (tot september 2020) en Marjon van der Maat (Vereniging voor Directeuren Publieksdiensten)
Karin Sleeking, Renz Davits en Joyce Huis (A&O fonds Gemeenten)

Projectteam VNG Realisatie

Zakia Boucetta, projectleider inclusieve dienstverlening en omnichannel aanpak
Willem Pieterson, senior onderzoeker & adviseur
Jikke Kuijpers en In Shil Kentin, communicatieadviseurs
Myrna Bossers en José Koopmans, adviseurs leerontwikkeling (tot juli 2020)
Djulianti van de Ven & Iris Vermeulen, trainees VNG Connect

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
José Dominguez Alvarez, senior beleidsmedewerker Interactiestrategie BZK

Samen organiseren VNG Realisatie
Otto Thors (strategisch adviseur samen organiseren)
Directie informatiesamenleving VNG
J. Jawad, senior beleidsmedewerker overheidsinformatie

Innovatiegroep VNG referentiearchitectuur Omnichannel
Jesse Leemput, Christophe Daems en Harco van Hees (gemeente Tilburg)
Floor Schepens (gemeente Dongen)
Paul Jansen (VNG Realisatie)
Dennis de Wit & Rob Stovers (Solventa)
Hugo ter Doest (Dimpact)
Carola Voogd (Novius)

Private partijen
Kees Klink (PostNL)
Robert Mende (ANWB)
Maurits de Jonge (Carglass)

Overige overheidsorganisaties
Jan Kouijzer (Dienst Uitvoering Onderwijs)
Janfolkert Muizelaar (gepensioneerd) en Guus Walravens (Belastingdienst)

Deze handreiking is samengesteld door de werkgroep Omnichannel aanpak en totstandgekomen met steun van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties in het kader van het Interactiestrategie.

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, december 2020

Auteurs
Willem Pieterson en Zakia Boucetta,

Tekstredactie
Quita Hendrison

Grafisch ontwerp
Simpel is slim

Foto Omslag
Richard Brocken/Hollandse Hoogte



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

VNG Realisatie

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 82 00
info@vng.nl

vngrealisatie.nl

Gemeente Kerkrade

Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
K. Heijens
Telefoonnummer
14 045
Telefax
045-5676395
Zaaknummer

t.a.v. de leden van de raad, de commissie AZM en het college van B&W

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
		21u0006363	1 februari 2021

Onderwerp
Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 3 van 2021

VERZONDEN 02 FEB 2021

Bijlage(n)
0

Geachte leden van de raad, de commissie AZM en het college van B&W,

Door middel van deze informerende brief houd ik u periodiek op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot het coronavirus en de bestrijding daarvan.

Actualiteit burgemeestersoverleg
Zoals u weet neem ik deel aan het burgemeestersoverleg[1]. Op vrijdag 22 januari jongstleden is gesproken over het al dan niet doorgaan van de Tweede Kamerverkiezingen. Burgemeesters hebben behoefte aan duidelijkheid. Op dit moment wordt er binnen de Zuid-Limburgse gemeenten alles op alles gezet om de verkiezingen binnen het afgesproken maatregelenpakket zorgvuldig te organiseren en uit te voeren. Ondertussen is vanuit VNG het signaal uit gegaan richting het ministerie van BZK en de Tweede Kamer dat de uitvoeringskracht van gemeenten grenzen kent: wanneer er tot meer maatregelen wordt besloten dan het huidige wetsvoorstel regelt, kunnen gemeenten niet waarborgen dat het stemproces zorgvuldig verloopt en de uitslag betrouwbaar tot stand komt.

[1] Het burgemeestersoverleg tijdens deze covid-19 crisis is een afstemmingsoverleg, dat is gebruikt om de burgemeesters zowel vooraf als achteraf te betrekken bij het beleid. Soms zijn besluiten achteraf toegelicht, met name bij landelijke maatregelen die een-op-een zijn omgezet. Soms geven de burgemeesters juist vooraf input mee aan de voorzitter richting het Veiligheidsberaad of richting het RBT. Daarnaast is het burgemeestersoverleg gebruikt om extra kennis te ontvangen, bijvoorbeeld specifiek over infectieziektebestrijding. Tenslotte is het burgemeestersoverleg gebruikt om zaken af te stemmen voor wat betreft de impact op de gemeentelijke organisatie.

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135
www.fsc.org

Parkstad Limburg
Gemeente Kerkrade maakt deel uit van Parkstad Limburg

Gemeente Kerkrade

Tijdens het burgemeestersoverleg van 22 januari is tevens vooruitgeblikt op het webinar 'Verantwoording voorzitter Veiligheidsregio Zuid-Limburg' dat terug te kijken is via: https://youtu.be/7Me72jBRIEc.

Demonstraties

Er is, ook op landelijk niveau, momenteel veel aandacht voor het onderwerp 'demonstraties'. Vanuit het Veiligheidsberaad wordt het RIVM gevraagd om advies t.a.v. gezondheidsrisico's bij demonstraties. Demonstreren is een grondrecht, ook nu, maar er kunnen wel voorwaarden gesteld worden aan een demonstratie (denk aan max. aantal, max. duur). Ook kan op basis van actuele informatie bepaald worden of nadere beperkingen of wellicht zelfs een verbod nodig is; deze toetsing vindt plaats op grond van de WOM (wet openbare manifestaties). Het thema van de demonstraties speelt geen rol. Landelijk uitgangspunt is dat demonstraties niet plaatsvinden tussen zonsondergang en zonsopgang.

Carnaval

In een eerdere raadsinformatiebrief informeerde ik u dat we als burgemeesters van Zuid-Limburg de risico's van het naderende carnavalsweekend in de huidige context inschatten en voor de realistische en "worst case" scenario's, zo veel als mogelijk uniforme preventieve en mitigerende maatregelen voorbereiden. Ambtelijk zijn een aantal thema's geïdentificeerd, is een prioritering aangebracht en wordt de noodzakelijk geachte aanpak uitgewisseld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan hoe om te gaan met het bij zich hebben en nuttigen en van alcoholhoudende drank in de openbare ruimte alsook het plaatsen van geluidsboxen aan de gevel of in ramen van horeca-inrichtingen.

Vertrouwende erop u voor dit moment afdoende geïnformeerd te hebben.

De burgemeester van Kerkrade,

dr. T.P. Dassen-Housen

Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
E-mail *gemeentehuis@kerkrade.nl*
IBAN *NL49 BNGH 0285 0044 84*
BIC *BNGHNL2G*

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135

Parkstad Limburg
Gemeente Kerkrade maakt deel uit van Parkstad Limburg

Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad

Datum
3 februari 2021
Kenmerk
TFI/U202100049
Lbr. 21/009
Telefoon
070-373 83 93
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Start consultatie herijking gemeentefonds

Samenvatting
Het ministerie van BZK heeft op 2 februari 2021 de Raad voor het Openbaar Bestuur (ROB) gevraagd om advies te geven over het voorstel van de fondsbeheerders voor de nieuwe verdeling van het gemeentefonds per 2023. Met het indienen van deze adviesaanvraag, zijn ook de voorlopige uitkomsten van de verdeling voor individuele gemeenten bekend gemaakt.

Na weging van het advies van de ROB zullen de fondsbeheerders ook de VNG consulteren. Het besluit tot invoering van de nieuwe verdeling zal door het huidige demissionaire kabinet, net als andere besluiten met betrekking tot de inrichting van de financiële verhouding, aan het nieuwe kabinet worden gelaten.

Met deze ledenbrief informeren wij u hoe de consultatiefase voor gemeenten eruit komt te zien, hoe en wanneer u daar zelf in kunt bijdragen en hoe het uitgangspunt van de VNG, dat de financiële positie van gemeenten substantieel verbeterd moet worden voordat een nieuwe verdeling ingevoerd kan worden, betrokken wordt in de consultatie en in onze inzet richting een nieuw kabinet.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Aan de leden

Datum
3 februari 2021
Kenmerk
TFI/U202100049
Lbr. 21/009
Telefoonnummer
070-373 83 93
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Start consultatie herijking gemeentefonds

Geacht college en gemeenteraad,

Het ministerie van BZK heeft op 2 februari 2021 de Raad voor het Openbaar Bestuur gevraagd om advies te geven over het voorstel van de fondsbeheerders voor de nieuwe verdeling van het gemeentefonds per 2023[1]. Met het indienen van deze adviesaanvraag, zijn ook de voorlopige uitkomsten van de verdeling voor individuele gemeenten bekend gemaakt.

Het verdeelvoorstel is volgens de fondsbeheerders een verbetering ten opzichte van de huidige verdeling, maar zij constateren ook dat de nieuwe verdeling geen oplossing is voor alle knelpunten in de financiële verhouding. De ROB is gevraagd om daarop en op enkele specifieke punten te reflecteren.
Na weging van het advies van de ROB zullen de fondsbeheerders ook de VNG consulteren. Het besluit tot invoering van de nieuwe verdeling wordt door het huidige demissionaire kabinet, net als andere besluiten met betrekking tot de inrichting van de financiële verhouding, aan het nieuwe kabinet gelaten.

Met deze ledenbrief informeren wij u hoe de consultatiefase voor gemeenten eruit komt te zien en hoe en wanneer u daar zelf in kunt bijdragen. Het uitgangspunt van de VNG is helder: ook wij willen zo snel mogelijk overgaan tot een nieuwe betere verdeling, maar de financiële positie van gemeenten moet substantieel verbeterd worden voordat een nieuwe verdeling ingevoerd kan worden. Een herverdeling van grote tekorten brengt gemeenten geen stap verder. In deze ledenbrief leest u ook hoe dat uitgangspunt betrokken wordt in de consultatie en in onze inzet richting een nieuw kabinet.

---

[1] Zie:
https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2021Z02143&did=2021D04698

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Achtergrond en aanleiding van de herijking
De afgelopen jaren is door de VNG en individuele gemeenten op verschillende momenten gepleit voor aanpassing van de verdeelmodellen van het gemeentefonds. De huidige verdeling van het sociaal domein is immers gemaakt op basis van cijfers van voor de decentralisaties. Al bij invoering in 2015 was duidelijk dat ze op zeker moment herzien moeten worden. Ook de andere knelpunten die de herijking beoogt op te lossen kennen een meerjarige voorgeschiedenis. Gemeenten hebben de VNG dan ook opgeroepen om de verdeelmodellen sociaal domein zo snel mogelijk aan te passen. In de zomer van 2018 kondigden de fondsbeheerders daarom aan de verdeelmodellen van het gemeentefonds te herzien.

Op de algemene ledenvergadering in september 2020 gaven gemeenten duidelijk aan dat een herverdeling van het gemeentefonds geen oplossing biedt voor de financiële problemen bij gemeenten zolang de omvang van het gemeentefonds onvoldoende is. Het uitgangspunt van de VNG is dan ook helder: de omvang van het gemeentefonds moet groter voordat een nieuwe verdeling ingevoerd kan worden. Zonder gelijktijdige vergroting van de omvang dreigt dit een herverdeling van grote tekorten te worden.

Het kabinet kon (of wilde) de koek niet vergroten. Vanwege de nog lopende gesprekken over de tekorten van gemeenten op jeugd heeft het kabinet dan ook besloten de invoering van de nieuwe verdeling aan het volgende kabinet te laten. Daarom heeft de minister van BZK in december 2020 aangegeven dat de invoering van de nieuwe verdeling opschuift naar 1 januari 2023[2].

Hoe ziet het vervolgproces eruit?
De VNG bereidt zich voor op de formatie van het nieuwe kabinet. Het is van groot belang dat er goede afspraken gemaakt worden voor gemeenten. Daaronder valt ook het structureel op orde brengen van de gemeentelijke financiën. Meer informatie hierover is te lezen op de VNG-website.

We willen ook een goede consultatie voeren over de verdeling van het gemeentefonds. Nu de besluitvorming aan het nieuwe kabinet wordt gelaten, wil de VNG de uitkomsten van de consultatie inbrengen in de kabinetsformatie. Wanneer een nieuw kabinet besluit ‘de koek’ te vergroten, wil de VNG ook het gesprek met de leden over de uitkomsten van de verdeling afgerond hebben. De komende maanden organiseren we daarom een informatie- en consultatietraject, waarin alle gemeenten ambtelijk en bestuurlijk de gelegenheid hebben om hun reactie te geven. Daarover leest u verderop in deze ledenbrief meer.

Hoe kunt u input leveren?
De consultatie van gemeenten over de nieuwe verdeling van het gemeentefonds zal getrapt plaatsvinden. Terwijl de ROB haar advies voorbereidt, organiseert de VNG diverse informatieve bijeenkomsten waarin BZK uitleg geeft over het verdeelvoorstel. De VNG licht daar ook toe hoe zij geacteerd heeft in het traject van de herijking. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld voor gemeenteambtenaren en vinden online plaats. Vervolgens, wanneer de adviesaanvraag aan de ROB is afgerond, en ook de VNG om advies wordt gevraagd, zal de VNG via online bijeenkomsten gemeentebestuurders consulteren. Daarover wordt u geïnformeerd in een volgende ledenbrief.

[2] Zie: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/12/07/kamerbrief-over-stand-van-zaken-en-vervolg-herijking-gemeentefonds-en-financiele-verhoudingen-provincies

Samenvattend ziet het proces van de herijking er momenteel als volgt uit:

- 2 februari 2021: BZK vraagt ROB om advies: individuele gegevens gemeenten bekend
- Februari en maart: Informatiesessies over uitkomsten herijking
- Maart: Bestuurlijke consultatie VNG
- April: VNG advies nieuwe verdeling algemene uitkering gemeentefonds.

Informatieve bijeenkomsten voor ambtenaren

VNG en BZK organiseren informatieve online bijeenkomsten met verschillende thema's:

- **Algemene informatiesessie Herijking Gemeentefonds** waarin uitleg en toelichting wordt gegeven op de verdeelmodellen klassiek domein en sociaal domein. Deze vinden plaats op:
    - Vrijdag 19 februari: van 9:30u tot 11:00u en ook van 13:00u tot 14:30u
    - Dinsdag 23 februari: van 9:30u tot 11:00u en ook van 13:00u tot 14:30u
    - Woensdag 24 februari: van 9:30u tot 11:00u en ook van 13:00u tot 14:30u
    - Maandag 1 maart: van 9:30u tot 11:00u en ook van 13:00u tot 14:30u
    - Woensdag 3 maart: van 13:00u tot 14:30u

Daarnaast worden enkele sessies in samenwerking met de provinciale afdelingen van de VNG georganiseerd. Deze richten zich op ambtenaren uit de betreffende provincies.

- **Informatiesessie Verdeling Beschermd Wonen** waarin dieper wordt ingegaan op het nieuwe objectieve model voor beschermd wonen en de uitwerking van de financiële randvoorwaarden. Deze bijeenkomsten vinden plaats op:
    - Donderdag 25 februari: van 9:30u tot 11:00u
    - Dinsdag 2 maart: van 9:30u tot 11:00u
    - Woensdag 3 maart: van 9:30u tot 11:00u
    - Donderdag 11 maart: van 9:30u tot 11:00u
- **Informatiesessie Inkomstenverevening** waarin wordt ingegaan op het voorstel van BZK om in de nieuwe verdeling rekening te houden met de eigen inkomsten van gemeenten. Deze bijeenkomsten worden gehouden op:
    - Donderdag 25 februari: van 13:00u tot 14:30u
    - Dinsdag 2 maart: van 13:00u tot 14:30u
- **Technische verdiepingssessie** waarin financieel specialisten zich samen met de bureaus die het herijkingsonderzoek hebben uitgevoerd kunnen verdiepen in details van de techniek van de verdeling. Deze vinden plaats op:

  Sociaal domein (met onderzoeksbureau AEF):
    - Donderdag 4 maart: van 9:30u tot 11:00u en ook van 13:00u tot 14:30u

  Klassiek domein (met onderzoeksbureau Cebeon):
    - Maandag 8 maart: van 9:30u tot 11:00u en ook van 13:00u tot 14:30u

U dient zich van tevoren in te schrijven voor deze bijeenkomsten. Er geldt namelijk een maximum aantal deelnemers per sessie. U kunt zich inschrijven via de VNG-website. Bij grote belangstelling kunnen extra bijeenkomsten worden georganiseerd.

Consultatiebijeenkomsten voor bestuurders

Zodra de ROB advies heeft gegeven aan BZK, zal het ministerie ook de VNG om advies vragen. De VNG vindt het belangrijk dat alle gemeenten de mogelijkheid hebben om een bijdrage te leveren aan deze reactie. Daarom willen wij graag samen met voor- èn nadeelgemeenten het gevoerde proces en de inhoud bespreken, zodat we tot een gedegen en gedragen reactie kunnen komen.

De VNG zal het nieuwe verdeelmodel beoordelen op de wijze waarop het model door de fondsbeheerders is uitgewerkt en op de financiële consequenties voor gemeenten.

Aandachtspunten daarbij zijn de uitgangspunten van de herverdeling zoals deze vooraf zijn vastgesteld, de mogelijke uitschieters en bijzonderheden in de financiële consequenties voor gemeenten en regio's.

De tweede stap van de consultatiefase zal bestaan uit een serie online bijeenkomsten om gemeentebestuurders te consulteren. Deze stap volgt op de informatieve bijeenkomsten voor ambtenaren. Deze consultatiebijeenkomsten voor bestuurders worden binnenkort ingepland, als bekend is wanneer de reactie van de ROB te verwachten is. De VNG zal gemeenten actief informeren en uitnodigen voor deze consultatiebijeenkomsten.

Als u naar aanleiding van deze ledenbrief vragen heeft aan de VNG over de herijking gemeentefonds, kunt u daarover contact opnemen via verdelen@vng.nl.

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten



Mr L.K. Geluk
Algemeen directeur

Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad

Datum
3 februari 2021
Kenmerk
TRE/U202100079
Lbr. 21/010
Telefoon
070 373 8393
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Kiezers mogelijkheid bieden tot afleggen ondersteuningsverklaringen op 3 en 4 februari 2021

Samenvatting

Politieke partijen hebben tot 4 februari om 17.00 uur de tijd om de verzuimen te herstellen om mee te kunnen doen aan de Tweede Kamerverkiezing. Het verzuim kan liggen in het ontbreken van onvoldoende ondersteuningsverklaringen.

De VNG brengt namens de minister van BZK en de voorzitter van de Kiesraad onder de aandacht dat kiezers vandaag (3 februari) en 4 februari nog een ondersteuningsverklaring moeten kunnen afleggen op het gemeentehuis. Gemeenten wordt verzocht dit op beide dagen zo ruimhartig mogelijk te maken.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Aan de leden

Datum
3 februari 2021
Kenmerk
TRE/U202100079
Lbr. 21/010
Telefoonnummer
070 373 8393
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Kiezers mogelijkheid bieden tot afleggen ondersteuningsverklaringen op 3 en 4 februari 2021

Geacht college en gemeenteraad,

Nieuwe politieke partijen moeten per kieskring 30 ondersteuningsverklaringen inleveren om mee te kunnen doen aan de Tweede Kamerverkiezing. Kiezers leggen deze verklaring af op het gemeentehuis in hun woonplaats.

Gisteren heeft de Kiesraad de door politieke partijen ingeleverde kandidatenlijst gecontroleerd. De Kiesraad heeft bij 35 van de 41 partijen verzuimen geconstateerd. Partijen die in een of meer kieskringen nog niet voldoende ondersteuningsverklaringen hebben vergaard, kunnen dit verzuim tot donderdag 4 februari om 17.00 uur herstellen. De verwachting is dat de nodige partijen hier nog gebruik van zullen maken.

De VNG wil daarom namens de minister van BZK en de voorzitter van de Kiesraad onder de aandacht brengen dat kiezers vandaag en morgen nog een ondersteuningsverklaring moeten kunnen afleggen op het gemeentehuis van elke gemeente. Gemeenten wordt verzocht dit op deze beide dagen, ook zonder afspraak, zo ruimhartig mogelijk te maken. Als politieke partijen of een kiezer een afspraak willen maken voor het afleggen van verklaringen, is het van belang dat die afspraak op korte termijn kan worden ingepland, zodat de verklaringen nog binnen de wettelijke termijn kunnen worden afgelegd.

We danken u vriendelijk voor uw medewerking.
Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

L.K. Geluk
Algemeen directeur

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Gemeente Kerkrade

Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
K. Heijens
Telefoonnummer
14 045
Telefax
045-5676395
Zaaknummer

t.a.v. de leden van de raad, de commissie AZM en het college van B&W

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
		21u0006457	8 februari 2021

Onderwerp
Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 4 van 2021

Bijlage(n)
1

VERZONDEN 9 FEB. 2021

Geachte leden van de raad, de commissie AZM en het college van B&W,

Door middel van deze informerende brief houd ik u periodiek op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot het coronavirus en de bestrijding daarvan.

Actualiteit burgemeestersoverleg
Zoals u weet neem ik deel aan het burgemeestersoverleg[1]. Afgelopen vrijdag 29 januari is onder andere gesproken over de zorgen die in Zuid-Limburg leven ten aanzien van carnaval. Besproken is dat deze zorgen bij monde van de voorzitter nogmaals gedeeld worden in het Veiligheidsberaad. Er wordt nadrukkelijk ook aansluiting gezocht bij buurregio's in het vertalen van deze zorgen naar het landelijke niveau. Daarnaast is de Maastrichtse aanpak carnaval besproken en gedeeld met de burgemeesters. Deze aanpak (specifiek gericht op de Maastrichtse situatie) verbiedt o.a. het bij zich hebben en nuttigen en van alcoholhoudende drank in de openbare ruimte alsook het tijdelijk plaatsen van geluidsboxen aan de gevel of in ramen van horeca-inrichtingen. Het is belangrijk hierbij te vermelden dat deze aanpak als voorbeeld gebruikt kan worden, waarbij lokaal maatwerk noodzakelijk blijft.

[1] Het burgemeestersoverleg tijdens deze covid-19 crisis is een afstemmingsoverleg, dat is gebruikt om de burgemeesters zowel vooraf als achteraf te betrekken bij het beleid. Soms zijn besluiten achteraf toegelicht, met name bij landelijke maatregelen die een-op-een zijn omgezet. Soms geven de burgemeesters juist vooraf input mee aan de voorzitter richting het Veiligheidsberaad of richting het RBT. Daarnaast is het burgemeestersoverleg gebruikt om extra kennis te ontvangen, bijvoorbeeld specifiek over infectieziektebestrijding. Tenslotte is het burgemeestersoverleg gebruikt om zaken af te stemmen voor wat betreft de impact op de gemeentelijke organisatie.

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135
www.fsc.org

Postbus 600 6460 AP Kerkrade
Telefoon 045 – 567 67 67
Telefax 045 – 567 63 95
E-mail gemeentehuis@kerkrade.nl
IBAN NL49 BNGH 0285 0044 84
BIC BNGHNL2G

Parkstad Limburg
Gemeente Kerkrade maakt deel uit van Parkstad Limburg

Gemeente Kerkrade

Ook in Kerkrade zal tijdens de carnavalsdagen door middel van toezicht en handhaving worden ingezet op naleving van de bestaande corona-regels. Het is op dit moment de verwachting dat dit met het huidige instrumentarium kan worden bewerkstelligd.

In het burgemeestersoverleg van 5 februari is tevens afgesproken om als (Zuid) Limburgse burgemeesters gezamenlijk burgers een hart onder de riem te steken en hen op te roepen om hun vastelaovends-kriebels te uiten op een manier die passend is binnen de geldende maatregelen.

GGD staat klaar om te vaccineren op drie locaties (Kerkrade, Geleen, MECC Maastricht)

Sinds het eerste prikmoment op 15 januari heeft GGD Zuid-Limburg zo'n 10.000 personen gevaccineerd. Vanaf afgelopen december is de GGD flink aan het opschalen om zich voor te bereiden op de grootschalige vaccinatie die gaat plaatsvinden. Vanaf het begin is duidelijk geweest dat wordt gewerkt met drie priklocaties, op centraal gelegen plekken in de regio. Hiermee hoopt de GGD niet alleen de reisafstand voor haar inwoners te verkleinen, maar ook de drempel voor vaccinatie te verlagen.

Woensdag 10 februari opent de vaccinatielocatie in de Rodahal in Kerkrade. De eerste afspraken hiervoor worden al ingepland. De locatie telt straks twaalf vaccinatielijnen, waar met een maximale bezetting minimaal 1000 prikken per dag gezet kunnen worden. Deze vaccinatielocatie is toegankelijk voor automobilisten, fietsers en voetgangers en is 7 dagen per week geopend. Er is voldoende parkeergelegenheid beschikbaar voor bezoekers.

De groep 85-plussers is de eerste doelgroep die vanuit deze nieuwe locatie gevaccineerd zal worden. Om de uitgenodigde ouderen zo goed mogelijk te faciliteren zijn er rolstoelen beschikbaar, mag er een persoon extra mee naar de vaccinatie als begeleiding en zijn er medewerkers aanwezig die de ouderen extra hulp op locatie kunnen aanbieden.

Voor meer informatie zie: https://www.ggdzl.nl/nieuws/nieuwsitem/article/ggd-zuid-limburg-kondigt-tweede-en-derde-priklocatie-aan-wij-zijn-er-klaar-voor/.

Routekaart kabinet 2 februari 2021 [bijlage]

Op 2 februari is door de rijksoverheid een nieuwe versie van de zogenaamde routekaart gedeeld. U treft hierbij deze routekaart als bijlage aan.

Deze routekaart laat zien welke maatregelen nodig zijn als er meer of minder besmettingen zijn. De routekaart bevat 4 risiconiveaus. Op dit moment is Nederland ingeschaald op risiconiveau 4 (zeer ernstig). Dat is het zwaarste niveau.

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135
www.fsc.org

Postbus 600 6460 AP Kerkrade
Telefoon 045 – 567 67 67
Telefax 045 – 567 63 95
E-mail gemeentehuis@kerkrade.nl
IBAN NL49 BNGH 0285 0044 84
BIC BNGHNL2G

Gemeente Kerkrade

Per risiconiveau toont de routekaart de maatregelen die bijvoorbeeld gelden voor thuisbezoek, werk, huwelijken, begrafenissen en crematies. Maar ook voor horeca, onderwijs, kinderopvang en contactberoepen. Meer informatie over de verschillende risiconiveaus is te vinden op het Dashboard coronavirus.

Vertrouwende erop u voor dit moment afdoende geïnformeerd te hebben.

De burgemeester van Kerkrade,

dr. T.P. Dassen-Housen

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135

Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
E-mail *gemeentehuis@kerkrade.nl*
IBAN *NL49 BNGH 0285 0044 84*
BIC *BNGHNL2G*

Rijksoverheid

2 februari 2021

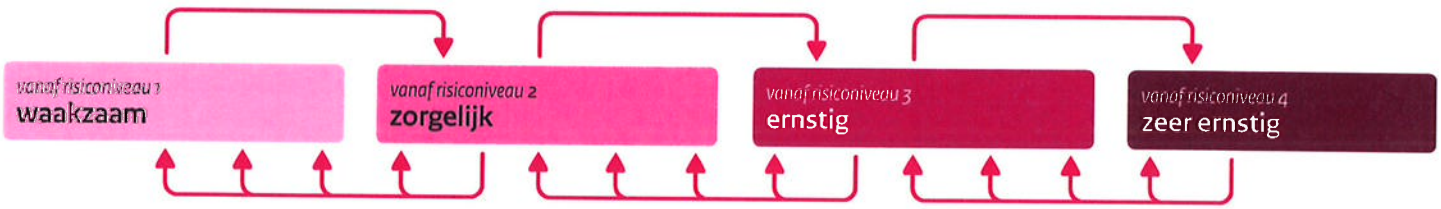
Routekaart coronamaatregelen

In deze routekaart vind je de maatregelen in jouw regio per risiconiveau.
Voor ieder niveau geldt: volg de basisregels.

Basisregels voor iedereen

Heb je klachten?
- Blijf in thuis-quarantaine.
- Ontvang geen bezoek.
- Laat je testen.

- Werk thuis, tenzij het niet anders kan.
- Houd 1,5 meter afstand.
- Is het druk? Ga dan weg.
- Was vaak je handen.
- Hoest en nies in je elleboog.
- Draag een mondkapje waar dat verplicht is.



Kijk voor meer informatie over de risiconiveaus op het Dashboard coronavirus:
https://coronadashboard.rijksoverheid.nl/veiligheidsregio

	vanaf risiconiveau 1 waakzaam	vanaf risiconiveau 2 zorgelijk	vanaf risiconiveau 3 ernstig	vanaf risiconiveau 4 zeer ernstig
Quarantaine	Blijf thuis: • als je zelf klachten hebt die passen bij corona, zoals koorts, hoesten en verkoudheidsklachten • als je zelf positief getest bent • als je huisgenoot klachten heeft die passen bij corona en ook koorts óf last van benauwdheid • als je huisgenoot positief getest is • als je in contact bent geweest met iemand die positief getest is • na een melding via de CoronaMelder app en laat je vervolgens na 5 dagen testen • als je uit bron- en contactonderzoek naar voren komt en laat je vervolgens na 5 dagen testen • als je terug komt uit een hoog-risico gebied i.v.m. coronabesmettingen: ga als je thuiskomt eerst 5 dagen in quarantaine en laat je vervolgens testen			
Thuisbezoek	Ontvang thuis maximaal 8 personen per dag *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)* Ga maximaal 2 keer per dag op bezoek	Ontvang thuis maximaal 6 personen per dag *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)* Ga maximaal 2 keer per dag op bezoek	Ontvang thuis maximaal 4 personen per dag *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)* Ga maximaal 1 keer per dag op bezoek	Ontvang thuis maximaal 2 personen per dag *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)* Ga maximaal 1 keer per dag op bezoek **Verzwaring:** ontvang thuis maximaal 1 persoon per dag *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)*
Groepsvorming *op publieke plaatsen*	Maximaal 8 personen *(exclusief kinderen t/m 12 jaar en je eigen huishouden)*	Maximaal 6 personen *(exclusief kinderen t/m 12 jaar en je eigen huishouden)*	Maximaal 4 personen *(exclusief kinderen t/m 12 jaar en je eigen huishouden)*	Maximaal 2 personen *(exclusief kinderen t/m 12 jaar en je eigen huishouden)*
Werk	Werk thuis, tenzij het niet anders kan	Werk thuis, tenzij het niet anders kan	Werk thuis, tenzij het niet anders kan	Werk thuis, tenzij het niet anders kan

Huwelijken	Maximaal 100 gasten *(inclusief kinderen t/m 12 jaar)*	Maximaal 50 gasten *(inclusief kinderen t/m 12 jaar)*	Maximaal 30 gasten *(inclusief kinderen t/m 12 jaar)*	Maximaal 30 gasten *(inclusief kinderen t/m 12 jaar)*
Begrafenissen en crematies	Maximaal 100 gasten *(inclusief kinderen t/m 12 jaar)*	Maximaal 100 gasten *(inclusief kinderen t/m 12 jaar)*	Maximaal 100 gasten *(inclusief kinderen t/m 12 jaar)*	Maximaal 100 gasten *(inclusief kinderen t/m 12 jaar)* **Verzwaring:** Maximaal 50 gasten *(inclusief kinderen t/m 12 jaar)*
Binnenlandse reizen	Mijd de spits *(reis buiten 06:30-09:00 en 16:00-18:30 uur)*	Mijd de spits *(reis buiten 06:30-09:00 en 16:00-18:30 uur)*	Mijd de spits *(reis buiten 06:30-09:00 en 16:00-18:30 uur)*	Blijf zoveel mogelijk thuis
Buitenlandse reizen	Volg de reisadviezen van Buitenlandse Zaken: www.nederlandwereldwijd.nl	Volg de reisadviezen van Buitenlandse Zaken: www.nederlandwereldwijd.nl	Volg de reisadviezen van Buitenlandse Zaken: www.nederlandwereldwijd.nl	Volg de reisadviezen van Buitenlandse Zaken: www.nederlandwereldwijd.nl **Verzwaring:** reis niet, tenzij strikt noodzakelijk
Alcohol	Verbod op verkopen, gebruiken of klaar voor gebruik hebben van alcohol op openbare plaatsen tussen 00:00-06:00 uur	Verbod op verkopen, gebruiken of klaar voor gebruik hebben van alcohol op openbare plaatsen tussen 00:00-06:00 uur	Verbod op verkopen, gebruiken of klaar voor gebruik hebben van alcohol op openbare plaatsen tussen 22:00-06:00 uur	Verbod op verkopen, gebruiken of klaar voor gebruik hebben van alcohol op openbare plaatsen tussen 20:00-06:00 uur
Avondklok	Geen extra maatregelen	Geen extra maatregelen	Geen extra maatregelen	Geen extra maatregelen **Verzwaring:** invoeren avondklok van 21:00-04:30 uur
Doorstroom-locaties[1]	Verplichte gezondheidscheck Verplicht reserveren	Verplichte gezondheidscheck Verplicht reserveren	Verplichte gezondheidscheck Verplicht reserveren	Sluiting van doorstroomlocaties
Restaurants[2]	Sluiting om 00:00 uur, laatste inloop om 23:00 uur Verplichte reservering, registratie, gezondheidscheck en zitplaats Maximaal 8 personen aan een tafel *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)* Maximaal 100 gasten binnen *(exclusief personeel)*	Sluiting om 00:00 uur, laatste inloop om 23:00 uur Verplichte reservering, registratie, gezondheidscheck en zitplaats Maximaal 6 personen aan een tafel *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)* Maximaal 50 gasten binnen *(exclusief personeel)*	Restaurants open onder voorwaarden[3] Sluiting om 22:00 uur, laatste inloop om 21:00 uur Verplichte reservering, registratie, gezondheidscheck en zitplaats Maximaal 4 personen aan een tafel *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)* Maximaal 30 gasten binnen per ronde *(exclusief personeel)* Maximaal 2 rondes per tafel per avond Scheiden van de rondes, waarbij gasten op een afgesproken moment op afgebakende tijdstippen arriveren	Algehele sluiting Bezorgen blijft mogelijk Afhalen blijft mogelijk tot 01:00 uur **Verzwaring:** sluitingstijd afhaalfunctie 15 minuten vóór ingang avondklok
Overige horeca *inclusief coffeeshops & sportkantines*	Sluiting om 00:00 uur, laatste inloop om 23:00 uur Verplichte reservering, registratie, gezondheidscheck en zitplaats Maximaal 8 personen aan een tafel *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)* Maximaal 100 gasten binnen *(exclusief personeel)* Sluiting nachtclubs & discotheken	Sluiting om 00:00 uur, laatste inloop om 23:00 uur Verplichte reservering, registratie, gezondheidscheck en zitplaats Maximaal 6 personen aan een tafel *(exclusief kinderen t/m 12 jaar)* Maximaal 50 gasten binnen *(exclusief personeel)* Sluiting nachtclubs & discotheken	Algehele sluiting Bezorgen blijft mogelijk Afhalen blijft mogelijk tot 01:00 uur Sluiting nachtclubs & discotheken Sluiting afhaalfunctie coffeeshops om uiterlijk 22:00 uur	Algehele sluiting Bezorgen blijft mogelijk Afhalen blijft mogelijk tot 01:00 uur Sluiting nachtclubs & discotheken Sluiting afhaalfunctie coffeeshops om uiterlijk 20:00 uur **Verzwaring:** sluitingstijd afhaalfunctie 15 minuten vóór ingang avondklok

1. Voorbeelden van doorstroomlocaties zijn musea, bibliotheken, pretparken, beurzen, dierentuinen en warenmarkten.
2. De definitie wordt nader uitgewerkt.
3. De voorwaarden zijn nader uitgewerkt.

Detailhandel	Geen extra maatregelen	Supermarkten op speciale tijdstippen open voor kwetsbare groepen	Supermarkten op speciale tijdstippen open voor kwetsbare groepen	Supermarkten op speciale tijdstippen open voor kwetsbare groepen **Verzwaring:** sluiting van niet-noodzakelijke detailhandel (afhaalfunctie blijft mogelijk (click and collect)) **Verzwaring:** sluiting van niet-noodzakelijke detailhandel (afhaalfunctie van alleen doe-het-zelf artikelen en bloemen blijft mogelijk)
Sport en jeugd-activiteiten	Trainingen en wedstrijden toegestaan Maximaal 100 personen toegestaan als publiek	Voor volwassenen: alleen trainingen toegestaan Voor kinderen t/m 17 jaar: trainingen (en andere georganiseerde jeugdactiviteiten) toegestaan en wedstrijden onderling van teams met eigen club Verbod op publiek Sluiten van kleedkamers en douches	Voor volwassenen: alleen trainingen toegestaan met maximaal een elftal Voor kinderen t/m 17 jaar: trainingen (en andere georganiseerde jeugdactiviteiten) toegestaan en wedstrijden onderling van teams met eigen club Verbod op publiek Sluiten van kleedkamers, douches en sportkantines (afhaal- en bezorgfunctie niet mogelijk)	Sportbeoefening binnen- en buitensportlocaties: alleen op 1,5m afstand en groepsgrootte van max. 2 personen (geen wedstrijden, geen groepslessen) m.u.v. kinderen t/m 17 jaar, voor georganiseerde jeugdactiviteiten, topsporters en topsportcompetities Verbod op publiek Sluiten van kleedkamers, douches en sportkantines (afhaal- en bezorgfunctie niet mogelijk) **Verzwaring:** binnen sporten verboden
Culturele instellingen en evenementen[4] *geldt ook voor Ere- en Eerste divisie, en topsportcompetities*	Verplichte reservering, registratie, gezondheidscheck en zitplaats Maximaal 100 personen[5] *(inclusief kinderen t/m 12 jaar en exclusief personeel)*	Verplichte reservering, registratie, gezondheidscheck en zitplaats Maximaal 50 personen[5] *(inclusief kinderen t/m 12 jaar en exclusief personeel)*	Verbod op alle evenementen *(m.u.v. gebruikelijke openstelling van de instelling zoals bioscopen, theaters en concertzalen)* Voor gebruikelijke openstelling geldt maximaal 30 personen[5] *(inclusief kinderen t/m 12 jaar en exclusief personeel)* en verplichte reservering, registratie, gezondheidscheck en zitplaats	Verbod op alle evenementen
Onderwijs & kinderopvang	Geen extra maatregelen	Geen extra maatregelen	Geen extra maatregelen	Geen extra maatregelen **Verzwaring:** beperken fysiek onderwijs voor mbo, hbo en wo **Verzwaring:** beperken fysiek onderwijs voor voortgezet onderwijs
Contactberoepen[6]	Verplichte reservering, registratie en gezondheidscheck	Verplichte reservering, registratie en gezondheidscheck	Verplichte reservering, registratie en gezondheidscheck	Verplichte reservering, registratie en gezondheidscheck **Verzwaring:** verbod op uitoefenen contactberoepen *(muv. (para)-medische contactberoepen)*
Langdurige zorg	Als bezoeker: informeer bij de zorginstelling naar de geldende maatregelen voor een veilig en verantwoord bezoek Maatregelen afhankelijk van de situatie op locatie	Als bezoeker: informeer bij de zorginstelling naar de geldende maatregelen voor een veilig en verantwoord bezoek Maatregelen afhankelijk van de situatie op locatie	Als bezoeker: informeer bij de zorginstelling naar de geldende maatregelen voor een veilig en verantwoord bezoek Maatregelen afhankelijk van de situatie op locatie	Als bezoeker: informeer bij de zorginstelling naar de geldende maatregelen voor een veilig en verantwoord bezoek Maatregelen afhankelijk van de situatie op locatie **Verzwaring:** voor onderwijs, mogelijke extra verzwaring in risiconiveau 4: Beperken van fysiek onderwijs, digitaal/thuis onderwijs is de norm voor primair onderwijs. Daarnaast sluiten van kinderopvang

4. Hieronder worden verstaan: (1) een- of meerdaagse evenementen en (2) de gebruikelijke openstelling van instellingen zoals bioscopen, theaters, concertzalen, podia, bowlinghallen, casino's, arcadehallen en speelhallen.

5. Er wordt momenteel nader onderzocht of - en onder welke voorwaarden - een geschikte alternatieve norm kan gelden.

6. Voorbeelden van contactberoepen zijn kappers, fysiotherapeuten, nagelstylisten, masseurs, etc.

De maatregelen op de routekaart kunnen veranderen als dat noodzakelijk is.
Wil je weten welke maatregelen gelden? Kijk op het Dashboard coronavirus:
https://coronadashboard.rijksoverheid.nl/veiligheidsregio

alleen samen krijgen we corona onder controle

Meer informatie:
rijksoverheid.nl/coronavirus
of bel 0800-1351

Gemeente Kerkrade

Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
K. Heijens
Telefoonnummer
14 045
Telefax
045-5676395
Zaaknummer

t.a.v. de leden van de raad, de commissie AZM en het college van B&W

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
		21u0009573	17 februari 2021

Onderwerp
Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan - nr. 5 van 2021

Bijlage(n)
1

VERZONDEN 17 FEB 2021

Geachte leden van de raad, de commissie AZM en het college van B&W,

Door middel van deze informerende brief houd ik u periodiek op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot het coronavirus en de bestrijding daarvan.

Actualiteit burgemeestersoverleg
Zoals u weet neem ik deel aan het burgemeestersoverleg[1]. In het burgemeestersoverleg van 5 februari hebben we stil gestaan bij voortzetting van de *lockdown* maatregelen tot en met tenminste 2 maart 2021 en de gedeeltelijke versoepelingen: basisscholen en kinderopvang zijn vanaf 8 februari weer open. Daarnaast mogen consumenten vooraf geplaatste bestellingen, op vooraf afgesproken tijden, ophalen bij de winkel.

Actualiteit avondklok
Op 16 februari jongstleden heeft de voorzieningenrechter van de Rechtbank Den Haag geoordeeld dat de thans geldende avondklok ingetrokken moet worden.

[1] Het burgemeestersoverleg tijdens deze covid-19 crisis is een afstemmingsoverleg, dat is gebruikt om de burgemeesters zowel vooraf als achteraf te betrekken bij het beleid. Soms zijn besluiten achteraf toegelicht, met name bij landelijke maatregelen die een-op-een zijn omgezet. Soms geven de burgemeesters juist vooraf input mee aan de voorzitter richting het Veiligheidsberaad of richting het RBT. Daarnaast is het burgemeestersoverleg gebruikt om extra kennis te ontvangen, bijvoorbeeld specifiek over infectieziektebestrijding. Tenslotte is het burgemeestersoverleg gebruikt om zaken af te stemmen voor wat betreft de impact op de gemeentelijke organisatie.

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135
www.fsc.org

Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
E-mail *gemeentehuis@kerkrade.nl*
IBAN *NL49 BNGH 0285 0044 84*
BIC *BNGHNL2G*

De Staat is daarna een spoedappel bij het Gerechtshof Den Haag begonnen om te voorkomen dat de avondklok niet meer zou gelden. Het Gerechtshof heeft vervolgens de uitspraak van de voorzieningenrechter opgeschort in afwachting van de uitspraak in hoger beroep. De zitting in het kader van dit hoger beroep is vrijdag aanstaande en de uitspraak wordt relatief kort daarna verwacht.
Dit betekent dat de avondklok op dit moment nog geldt, in ieder geval in afwachting van de uitspraak in hoger beroep. De thans geldende maatregelen zijn daarmee onveranderd en zowel politie als gemeentelijke BOA's blijven handhaven op alle geldende maatregelen, waaronder de avondklok.

Carnaval in Kerkrade
Bezien over de gehele gemeente, is het tijdens de afgelopen carnavalsdagen relatief rustig geweest. Echter met name op de Markt in het centrum waren afgelopen carnavalszondag diverse groepjes mensen op de been. Deze zijn vervolgens aangesproken op naleving van de geldende maatregelen. Naar aanleiding van de ervaringen van carnavalszondag, zijn voor de carnavalsmaandag en -dinsdag extra gemeentelijk BOA's in dienst gekomen. Die dagen is het echter relatief rustig gebleven.

Notitie 'Sneeuw en ijs in de lockdown' [bijlage]
Met de sneeuw en vorst van de afgelopen periode werden diverse vragen met betrekking tot sneeuw- en vorst gerelateerde (buiten)activiteiten actueel.

De Veiligheidsregio Zuid-Limburg heeft ter ondersteuning van de Zuid-Limburgse gemeenten een notitie met betrekking tot dit onderwerp opgesteld. Deze treft u ter informatie hierbij als bijlage aan.

Vertrouwende erop u voor dit moment afdoende geïnformeerd te hebben.

De burgemeester van Kerkrade,

dr. T.P. Dassen-Housen

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135

Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
E-mail *gemeentehuis@kerkrade.nl*
IBAN *NL49 BNGH 0285 0044 84*
BIC *BNGHNL2G*

Sneeuw en ijs in de lockdown

Het doel van de lockdown is om het aantal ontmoetingen zo veel mogelijk te beperken. Zo kunnen we besmettingen met het coronavirus tegengaan. Ook als je wilt genieten van een pak sneeuw of een mooie laag ijs, blijft de oproep om zo min mogelijk mensen te ontmoeten.

Onder de huidige regels mag je naar buiten met mensen van je eigen huishouden, of in je eentje met één iemand van buiten je eigen huishouden. Dat betekent dat je sneeuwballen mag gooien met je eigen huishouden, of mag gaan schaatsen met één vriend of vriendin, dus in een groepje van twee mensen. Houd afstand van anderen en voorkom groepsvorming. Als het te druk wordt, ga dan weg.

De andere regels van de lockdown blijven natuurlijk ook gewoon gelden.

Algemeen: schaatsen wordt gezien als sportbeoefening (vgl. hardlopen).

- **Voor schaatsen op een openbare plaats** zoals een voor een ieder vrij toegankelijke ijsvlakte op een plas, vaart of vijver gelden dezelfde regels als op straat:
    - groepsvorming: met maximaal twee personen, m.u.v.
        - mensen die wonen op hetzelfde adres plus één gast,
        - kinderen t/m 12 jaar
        - personen tot en met zeventien jaar die sport beoefenen
        - trainers of begeleiders van een sportactiviteit;
    - en op anderhalve meter.

- **Schaatsen op een publieke plaats buiten, zoals een ijsbaan van een schaats- of ijsvereniging die toegankelijk is voor het publiek, al dan niet tegen betaling, is een "sportaccommodaties buiten"** (met evt. bijbehorende toiletvoorzieningen**).** Het gaat bijvoorbeeld om een daarvoor bestemde en ingerichte ijsbaan. Hier geldt dat deze mogen worden opengesteld voor het sportend publiek, mits:
    - Mensen van 18 jaar en ouder vooraf reserveren
    - Geen groepsreservering met meer dan twee personen
    - Gezondheidscheck
    - Geen toeschouwers
    - Groepsvorming: met maximaal twee personen, m.u.v.
        * mensen die wonen op hetzelfde adres plus één gast,
        * kinderen t/m 12 jaar.
        * personen tot en met zeventien jaar die sport beoefenen
        * trainers of begeleiders van een sportactiviteit;

- **Schaatsen op een besloten plaats buiten:** Schaatsen op eigen erf mag; het toegankelijk maken voor publiek mag niet. Een gelegenheidsijsvlakte maken op een besloten plaats die niet is bestemd en ingericht als ijsbaan, bijvoorbeeld door voor de gelegenheid een weiland onder water te zetten voor het publiek, is het organiseren van een evenement (een voor het publiek toegankelijke verrichting van vermaak), wat momenteel is verboden (artikel 5.1 Trm). Hoewel voor het organiseren van een evenement formeel gesproken een ontheffing kan worden verleend (artikel 58 e Wpg) ligt het net als bij andere evenementen niet in de rede daarvan nu gebruik te maken.

FAQ

- Mogen er toertochten op het ijs komen?

Sportwedstrijden en andere evenementen zijn verboden. Toertochten of andere schaatswedstrijden zijn dus niet toegestaan. Je kunt natuurlijk wel zelfstandig schaatsen, maar er mag geen tocht, wedstrijd of ander evenement georganiseerd worden.

- Mag er buiten koek en zopie zijn?

Afhaal bij horeca is mogelijk. Daarbij is het belangrijk dat iedereen 1,5 meter afstand houdt van anderen. Het mag niet te druk worden bij de afhaalplek. Ter plekke iets eten of drinken is daarom niet toegestaan. En banken of tafels bij de afhaalplek zijn ook niet toegestaan.

Of je ergens een koek en zopie mag opzetten, hangt af van de lokale regels. Maar ook hiervoor geldt dat je in verband met het coronavirus alleen eten en drinken mag laten afhalen, en geen terras mag opbouwen.

- Mag er buiten op schaatsbanen worden geschaatst?

Ja. Schaatsen is een buitensport en dat is nog toegestaan. Je mag schaatsen met je eigen huishouden of samen met maximaal één volwassene van buiten je eigen huishouden. Dat mag alleen als je anderhalve meter afstand houdt onderling.

Kinderen tot en met 17 jaar mogen wel samen schaatsen of in de sneeuw spelen. Zij hoeven daarbij niet verplicht afstand te houden.

Natuurlijk is het niet de bedoeling dat er teveel mensen op een ijsbaan samenkomen. Beheerders van ijsbanen dienen hier, samen met lokale autoriteiten, zorg voor te dragen. Ziet u dat het druk is, ga dan weg.

Sportkantines en kleedkamers zijn gesloten. Publiek bij de schaatsbaan is niet toegestaan, net als bij alle andere sporten.

- Mag je met meerdere schaatsen of sleeën of anderszins winterpret beleven?

Schaatsen, sleeën, wandelen of anderszins genieten van het winterweer is toegestaan met je eigen huishouden of met maximaal één persoon van buiten je eigen huishouden.

Als het te druk wordt op bepaalde plaatsen, zoals op een parkeerplaats of rondom een koffie-afhaalpunt, ga dan weg.

Als het echt te druk wordt, kan de burgemeester maatregelen nemen.

- Geldt er een bepaald advies tav buitenvertier met het oog op de komende kou?

Ook in de kou kan het coronavirus overspringen. Houd dus afstand, ga weg als het druk is en voorkom groepsvorming.

Het is belangrijk dat we door winterpret niet de druk op de zorg verhogen. Ben je niet helemaal zeker van de kwaliteit van het ijs, blijf dan thuis. Dat geldt ook voor gladheid op de weg.

Houd met het plannen van een schaatstocht rekening met een tijdige terugkeer in verband met de avondklok.

BsGW Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg

DIRECTIE

BsGW Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen
Kerkeveldlaan 2
6042 JX Roermond
Postbus 1275
6040 KG Roermond
T: 088 8420 444
W: www.bsgw.nl
KvK-nr.: 52426297

Aan: de leden van Raad

Uw kenmerk:		Afdeling:	Bestuurszaken
Uw brief van:		Behandeld door:	G. Moonen
Ons kenmerk:	BS21.0272	Telefoonnummer:	088-8420493
Bijlage(n):		E-mail:	g.moonen@bsgw.nl
Onderwerp:	Animatie 'WOZ en proceskosten'	Datum:	16-02-2021

Geachte leden van de Raad,

Gemeenten hebben jaarlijks hoge kosten aan zogenaamde no-cure-no-pay-bureaus, die namens vastgoedeigenaren bezwaar maken tegen de WOZ-waarde. '*De WOZ-waarde, basis voor diverse lokale belastingen, is voor het vijfde jaar op rij fors gestegen*.' Dat meldde het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS) onlangs. '*Nooit eerder lag de WOZ-waarde hoger dan dit jaar*'.

WOZ-bezwaar

Vaak aangespoord door commerciële bureaus zal de WOZ-waarde en met name de stijging daarvan, voor menig vastgoedeigenaar aanleiding zijn om bezwaar in te dienen bij BsGW. Vastgoedbezitters, die bureaus of makelaars inschakelen om op 'no cure, no pay'-basis bezwaar te maken tegen hun WOZ-waarde, jagen BsGW en daarmee de gemeenten op kosten.
Als de bezwaarmaker gelijk krijgt, moet BsGW aan het commerciële no-cure-no-pay-bureau een hoge vergoeding betalen. Mede door de agressieve reclame van deze bureaus is het risico meer dan aanwezig dat deze zogenaamde proceskosten ook dit jaar wederom zullen stijgen.

Roep een halt toe aan verdere stijging proceskostenvergoeding

In een korte animatie-video leggen wij bovengenoemde problematiek aan u uit, zodat wij samen met u een halt kunnen toeroepen aan de verdere stijging van de proceskosten. Klik voor de video op de link animatie 'WOZ en proceskosten'. U vindt deze animatie en meer informatie en publicaties over dit onderwerp steeds terug op de website van BsGW in de rubriek 'Over BsGW'.

U staat als raadslid dicht bij de burger. Als volksvertegenwoordiger ziet u er op toe dat de gemeente haar uitgaven goed beheert. U kunt er aan bijdragen dat de proceskosten voor de WOZ-bezwaren in de hand gehouden worden. Dat kan door de vastgoedeigenaren, die u over deze materie aanspreken, te adviseren om contact op te nemen met BsGW. Onze taxateurs staan de vastgoedeigenaren graag te woord. Zo kunnen wij samen onnodige proceskosten voorkomen.

Bedankt voor uw aandacht en uw medewerking.

Hartelijke groet,

N.M.J.G. Lebens, directeur

BsGW Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen is een zelfstandig samenwerkingsverband van 29 Limburgse gemeenten en het Waterschap Limburg. BsGW voert namens deze deelnemers de heffing en inning van lokale belastingen uit. Ook stelt BsGW in de deelnemende gemeenten de WOZ-waarden vast.

Gemeente Kerkrade

Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
C.S. Chudy
Telefoonnummer
06-41643203
Telefax
045-5676395

De Raadscommissie Algemene Zaken en Middelen
van de gemeente Kerkrade

Zaaknummers
21u0009662

Uw fax van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
--		B&B / CC	22-02-2021

Onderwerp
Informatiebrief voortgang en tussentijdse Verantwoording Euregionalisering Kerkrade

Bijlage(n)
-0-

Geachte Commissieleden ,

Afgelopen jaar heeft onze raad tijdens zijn openbare raadsvergadering van 27 mei 2020, de Kadernota Euregionalisering 2020 "Kerkrade, de Limburgse poort naar Duitsland" ('*kadernota*'), vastgesteld. Daarbij is aangegeven dat de raad jaarlijks wordt geïnformeerd over de voortgang van de Euregionalisering en wel door middel van een toelichting aan de Raadscommissie AZM.
Daarnaast is tijdens de begrotingsbehandeling afgelopen najaar op verzoek van één van uw fracties, door mij toegezegd, dat ik deze fractie zou informeren over de stand van zaken en de reeds gezette stappen op het gebied van Euregionalisering. Met deze brief zal ik tevens aan dit laatste verzoek voldoen.

Met Euregionalisering wordt in de *kadernota* beoogd ;

- te "b*orgen wat er is*" (bijv. Eurode-samenwerking met het EBC als boegbeeld) ;
- "*door-te-ontwikkelen wat is aangezet*" (structuurversterking publieke grensoverschrijdende dienstverlening ten behoeve van één integrale euregionale arbeidsmarkt : GIP en SGA) ;
- "*nieuwe, innovatieve initiatieven te ontwikkelen* " en
- "*de focus op Duitsland te intensiveren*".

Hierna zal worden ingegaan op een aantal aandachtspunten in dit kader waarbinnen zich ontwikkelingen hebben voorgedaan dan wel concrete acties zijn opgepakt c.q. 'uitgezet'.

Euregionalisering betekent, dat de bijzondere grensligging van Kerkrade en zijn grensoverschrijdende samenwerking in het Openbaar Lichaam Eurode, het EBC én de projecten waar Kerkrade bij betrokken is, regelmatig onder de aandacht moeten worden gebracht. Zo kan o.a. het volgende worden ;

- eind 2019/begin 2020 heeft onze burgemeester een interview gegeven dat is opgenomen in het *"Alumni-Magazin Nr. 68 l Wintersemester 2019/2020, RWTH Aachen University", pagina's 18 tot en met 2.1* Het interview is gehouden b.g.v. het 150-jarig bestaan van de RWTH - Aken. In het interview benadrukt de burgemeester het belang van de integratie van Europa als een Europa van de regio's en dat binnen die euregio's plaats moet zijn voor concrete laagdrempelige contacten en samenwerkingen zoals expliciet de Eurode-samenwerking ;

- in maart van afgelopen jaar verschijnt er een uitgebreid krantenbericht over de vaststelling van de nota Euregionalisering waarin wordt ingegaan op de door Kerkrade ingeslagen weg rond Euregionalisering en het belang dat daarvan voor Kerkrade uitgaat (*Limburger Plus, 8 maart 2020*) ;

- in de tweede editie van het nieuwe *Eurode-Magazin* (zie ook hierna), wordt in september van 2020 een artikel opgenomen over de Eurode-samenwerking tussen Kerkrade en Herzogenrath ;
- in het *Eurode-Magazin*, wordt in het decembernummer 2020 een tweetal artikelen geplaatst;
    - een interview met de nieuwe burgemeester van Herzogenrath, Dr. Benjamin Vadavian en onze burgemeester (*pagina 10*) en
    - artikel waarin het Eurode-project 'Freunschaftswiese' wordt toegelicht dat naast de parkeerplaats bij het EBC wordt ingericht (*pagina 16*) ;
- op 27 januari j.l. vindt geen fysieke ondertekening plaats van het SGA-Voortgangsdocument 2021-2022 (zie ook hierna), maar is een film gemaakt die tijdens een Skype-overleg van de SGA-partners is gepresenteerd waarin alle partners aan het woord komen en waarin tevens te zien is dat het document wordt ondertekend. De link van de film wordt eind januari aan de partners én openbaar bekend gemaakt (https://www.euregiobizz.nl/nl/film/sga-voortgangsdocument-ondertekening). Ook wordt een persbericht verspreid dat al relatief snel wordt geplaatst (*Zeitung am Sonntag, 7 februari 2012, pagina 2L)*.

Euregionalisering dient te borgen wat er al is, waarbij vooral de focus is gericht op Eurode, de formele samenwerking tussen Kerkrade en Herzogenrath (vanaf 1998) en het Eurode Business Center (2001) dat door beide gemeente 20 jaar geleden is gerealiseerd. De regulier geplande vergaderingen van het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur hebben deels fysiek en deels digitaal plaatsgevonden. Eén Eurode burgemeesterspreekuur is vanwege corona afgezegd en de overige zijn doorgegaan en hadden een breed bereik. Ook aan Eurode is corona niet voorbijgegaan. Veel activiteiten die gepland waren, zijn óf uitgesteld, óf in beperkte mate doorgegaan óf hebben op een alternatieve wijze doorgang gevonden ;

- Vanwege het succes van de Eurode wandelbrochure is het boekje in 2020 wederom geactualiseerd en is vervolgens de vierde druk uitgegeven ;
- de service ten behoeve van Duitsers in het kader van de aanvraag en verstrekking van de NL-Museumjaarkaart is vanwege corona (museum sluitingen) slechts in een 14-tal gevallen verleend ;
- de opmaak van een nieuwen website en homepage voor Eurode door leerlingen van het Städtische Gymnasium Herzogenrath en het Bernardinuscollege, is uitgesteld vanwege personeelsgebrek bij het Städtische Gymnasium. In de loop van 2021 zullen de leerlingen van het Bernardinuscollege de homepage en website presenteren ;
- meerdere geplande schoolbezoeken en presentaties in het kader van excursies naar het EBC en bezoek aan Eurode, zijn in de loop van het jaar op het laatste moment afgezegd ;
- de al geplande en grotendeels al voorbereide feestelijkheden rond '25 jaar Nieuwstraat zonder grensmuur' (o.a. een gezamenlijk ontbijt op de Nieuwstraat en een tentoonstelling) zijn niet doorgegaan en uitgesteld tot 2021 evenals het Eurodefeest dat bij die gelegenheid zou plaatsvinden, is ook uitgesteld ;
- in samenwerking met de Stichting 2000+is in september 2020 de World CleanUp Day georganiseerd en vanwege het succes zal het in 2021weer worden georganiseerd ;
- in de zomer van 2020 heeft de WDR een bezoek aan het EBC en Eurode gebracht en heeft opnames gemaakt voor het programma "Planet Wissen" (thema "Niederlande"), dat o.a. op 2 oktober 2020 is uitgezonden ';
- in de loop van 2020 hebben met Medienhaus Aachen (o.a. Aachenerner Zeitung) gesprekken plaatsgevonden met als resultaat dat Eurode evenals de afdelingen communicatie van Kerkrade en Herzogenrath, redactionele bijdragen zullen leveren voor het nieuwe "Eurode-Magazin" dat na de zomer in 2020 is uitgekomen met daarin bijdragen van Eurode en beide gemeenten (zie boven) ;

- reeds eerder met de basisscholen KGS Straß (Herzogenrath) en Basisschool St. Ursula (Kerkrade) geplande activiteiten in het kader van de nabij het EBC te realiseren "Freundschaftswiese" zijn slechts in heel bepekte mate uitgevoerd en grotendeels uitgesteld. Dit project, waarvoor reeds ten dele extern subsidie is toegezegd, beoogt kinderen bewust te maken van de natuur door middel van het gezamen-lijk planten van fruitbomen, het oogsten van fruit en daarop aangepast natuuronderwijs etc. ;
- het traditionele kerstboomsmukken in de foyer van het EBC heeft op en alternatieve wijze plaatsge-vonden. Kinderen uit de jongste groepen van de basisscholen KGS Straß (Herzogenrath) en Basisschool St. Ursula (Kerkrade) hebben op school kerstversieringen gemaakt die door Eurode en de Stichting Eurode 2000+ zijn opgehaald en in de boom zijn gehangen. De kinderen ontvingen een kleine attentie als dank.

In het kader van Euregionalisering is tevens van belang de stand van zaken van die activiteiten en projecten waarin Kerkrade een actieve rol vervult en die o.a. de structuurversterking van de publieke, grensover-schrijdende dienstverlening ten behoeve van één integrale euregionale arbeidsmarkt, ten doel hebben ;

- in de loop van 2020 zijn de voorbereidingen voor een structurele financiering door de diverse nationale, regionale en lokale overheden en partners, van de bestaande, operationele grensinfopunten langs de NI-D en NL- B grens, afgerond waarmee een belangrijke stap is gezet voor een duurzame instandhouding van deze grensoverschrijdende advies- en informatiestructuur ten behoeve van één euregionale arbeidsmarkt met een 360° radius. Daarmee is ook het GIP in het EBC veilig gesteld ;
- in verband met de voortzetting van de Service Grensoverschrijdende Arbeidsbemiddeling (SGA) dat eveneens in het EBC is gehuisvest, is in de loop van 2020 namens alle partners door de hosting-organisatie Kerkrade een hernieuwde subsidieaanvraag voor de jaren 2021-2022 bij de provincie ingediend. Tegelijkertijd is het eerdere SGA-Voortgangsdocument 2018-2020 geactualiseerd en zijn de partners akkoord met het nieuwe Voortgangsdocument 2021-2022. Het document voor de jaren 2021 en 2022 is op 27 januari van dit jaar door alle partners ondertekend. De samenwerking met SGA-Maastricht zal de komende twee jaar verder geïntensiveerd worden zodat vanaf 2023 de SGA-dienstverlening in de Euregio Maas-Rijn bestuurlijk en financieel kan worden gebundeld. Beide operationele locaties Kerkrade/Herzogenrath (EBC) én Maastricht blijven bestaan en 'bedienen' elk de NL-D resp. NL-B grensstreek ;
- daarnaast vinden er ontwikkelingen plaats waarbij de SGA-Kerkrade/Herzogenrath in het EBC, direct betrokken is :
    - ITEM (*Institute for Transnational and Euregional cross border cooperation and Mobility*; onderzoeksinstituut van de Rechtenfaculteit Maastricht University) stuurt een onderzoek aan met als doel een metho-dologie te ontwikkelen die tot doel heeft grensoverschrijdende gegevensuitwisseling mogelijk te maken waarmee specifiek wordt beoogd een bijdrage te leveren aan de totstandbrenging van een beter geïntegreerde grensoverschrijdende (euregionale) arbeidsmarkt. Financiering wordt mede mogelijk gemaakt door de RegioDeal. SGA Kerkrade/Herzogenrath is daarbij expliciet gekozen als 'onderzoekscase' met de bedoeling dat dit project uiteindelijk als voorbeeld voor ook andere themavelden kan dienen;
    - Teneinde de grensoverschrijdende dienstverlening ten behoeve van internationale (kennis) werkers - EU en niet-EU -, te coördineren hebben in 2020 Maastricht en Kerkrade, samen met de overige Zuid-Limburgse gemeenten en Echt-Susteren, een Samenwerkingsovereenkomst getekend om deze mensen versneld te helpen aan een Burgerservicenummer als zij zich vestigen in Zuid-Limburg. Deze overeenkomst is mede geïnitieerd door Kerkrade die dit samen met Maastricht heeft opgepakt. De dienstverlening wordt uitgevoerd in Maastricht ;
    - SGA Kerkrade/Herzogenrath werkt samen met de Vakschool Parkstad in de voormalige Campus waar mensen in de installatietechniek worden opgeleid. De bedoeling daarbij is ook, dat de vakopleiding tevens voldoet aan de Duitse normen en er naast Nederlandse - ook Duitse kandidaten kunnen worden opgeleid en dat de verkregen diploma 's geldig zijn in beide landen ;

- In de "Grenseffectrapportrage 2020" van ITEM is o.a. onderzoek gedaan naar de (on)mogelijkheid van - héél algemeen gesteld - de 'exporteerbaarheid' van (scholings) budgetten teneinde deze in te zetten om zo (langdurige) werkloosheid aan te pakken wanneer iemand aan de andere kant van de grens gaat werken. SGA-Kerkrade/Herzogenrath is in dezen niet alleen mede initiator voor dit onderzoek, maar houdt zich hier ook in de praktijk actief mee bezig ;
- In de loop van 2020 is het WerkgeversService Punt Westelijke-Mijnstreek (WSP ; *Sittard-Geleen*), dat al eerder partner was binnen SGA-Maastricht, aangehaakt bij SGA-Kerkrade/Herzogenrath. Daarmee is de cirkel binnen de euregio rond als het gaat om het bereik van de grensoverschrijdende dienstverlening van de SGA-partners. Niet alleen geografisch, maar ook operationeel gezien, 'bedient' WSP Westelijk-Mijnstreek niet alleen de NL-B grensregio maar ook de NI-D regio. Sinds 1 januari 2021 is WSP Westelijke-Mijnstreek dan ook volwaardig partner bij SGA-Kerkrade/ Herzogenrath;
- Sinds de feitelijke start van het SGA-Team van SGA Kerkrade/Herzogenrath in september 2016, tot en met december 2020, heeft dit team al meer dan 600 persionen over de grens bemiddeld en hebben deze mensen dankzij SGA weer perspectief !

Tenslotte betekent Euregionalisering óók het aangrijpen van kansen die zich voordoen om uiteindelijk nieuwe en zelfs innovatieve ontwikkelingen te entameren en te starten. In dat kader kan een aantal zaken worden belicht die deels voortvloeien uit de samenwerking binnen Eurode dan wel uit de samenwerkings-verbanden en netwerken waarin Kerkrade vertegenwoordigd is ;

- in 2020 is een eerste aanzet gegeven om de evenementenkalenders van beide gemeenten op elkaar af te stemmen teneinde conflicterende situaties te voorkomen ;
- actueel punt van aandacht is het verzoek van eind november 2020 van de "Arbeitslosen Selbsthilfe (ASH) Wohltat e.V.", om een dergelijke organisatie ook in Kerkrade op te richten. Momenteel heeft 'Wohltat e.V." Herzogenrath als uitvalsbasis ;
- in verband met personele wisseling van de Duitse kant in de politiepost in het EBC afgelopen najaar, ligt het streven om de politie samenwerking een impuls te geven, teneinde te voorkomen dat de post op den duur helemaal verdwijnt uit het EBC. De noodzaak en meerwaarde van deze operationele samenwerking wordt nog steeds ervaren. In dat kader is niet alleen aandacht gevraagd voor een impuls voor de politiesamenwerking, maar is bij de voorbereidingen hiervoor eveneens aandacht gevraagd voor een intensieve samenwerking tussen de afdelingen Openbare Orde en Veiligheid van beide gemeenten in Eurode Van de kant van zowel de politie alsook van de kant van OOV wordt met nadruk het EBC als uitvalsbasis gezien. Helaas is reeds enkele keren een eerste (digitaal) overleg uitgesteld vanwege de bij de politie en OOV toegenomen werkdruk a.g.v. de coronamaatregelen. In de loop van 2021 hopen we op dit punt enige voortgang te kunnen boeken ;
- op het gebied van de energietransitie loopt een onderzoek om te bezien of, en indien ja, in hoeverre Kerkrade kan deelnemen in een project in Herzogenrath rond de uitbreiding van het zonnepanelenpark door de Nievelsteiner Sandwerke en de door die onderneming verder aangezette ontwikkelingen ;
- tenslotte is er grensoverschrijdende samenwerking in voorbereiding voor een gecoördineerd plan van aanpak voor het bestrijden van de overlast op, aan en in de grensrivier de Worm.

Een hele lijst van ogenschijnlijk onsamenhangende zaken die aan de orde zijn geweest en gekomen in 2020. Echter één ding hebben al deze voorbeelden gemeen en dat is een zich steeds verder ontwikkelend Europa zonder grenzen. Als Kerkrade in dat streven en in die ontwikkelingen mee voorop kan lopen dan ben ik er van overtuigd dat er altijd een zeker mate van gezonde dynamiek zal blijven bestaan, een dynamiek die ons in onze euregio alleen maar nader tot elkaar kan brengen en die perspectief biedt.

Met vriendelijke groet,



Dhr D.W.J. Schneider bc bc
Wethouder Arbeidsmarktbeleid en Economische Zaken

Aan de leden

alleen samen krijgen we corona onder controle
VNG ledennieuwsbrief Coronacrisis

Datum
17 februari 2021
Kenmerk
COS/U202100129
Lbr. 21/013
Telefoonnummer
070 3738393
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Nieuwsledenbrief coronacrisis nr. 25

Geacht college en gemeenteraad,

Hierbij ontvangt u opnieuw een overzicht van de actuele ontwikkelingen rond corona. Wij gaan in op de rechterlijke uitspraken inzake de avondklok, het steunpakket welzijn en levensstijl, het afwegingskader demonstratievrijheid, handhaving van 'click en collect' winkelen, compensatie voor ouders in verband met sluiting kinderopvang, continuïteitsproblemen in de jeugdhulpverlening en voortzetting van de compensatieregeling jeugdgezondheidszorg.

Rechterlijke uitspraken en spoedwet avondklok
Op dinsdagochtend heeft de rechtbank in Den Haag bepaald dat de avondklok per direct moet worden opgeheven. Volgens de rechter ontbreek er een goede juridische basis. Voor de gebruikte noodbevoegdheid is te weinig onderbouwing van de noodzaak en urgentie van de maatregelen. Het kabinet heeft hoger beroep tegen die uitspraak aangetekend en intussen gevraagd om het besluit van de rechter op te schorten totdat in hoger beroep een uitspraak is gedaan. Het hof stemde daarmee in, waardoor de avondklok in ieder geval tot vrijdag overeind blijft.

Het kabinet heeft een spoedwet over de avondklok voor spoedadvies aan de Raad van State toegezonden. De wet kan vandaag nog aan de Tweede Kamer worden toegezonden. Vervolgens is het aan de Tweede Kamer om te bepalen wanneer de wet wordt behandeld. De Kamer moet daarvoor terugkomen van reces. Daarna moet de Eerste Kamer zich nog over de spoedwet buigen. Dat zou morgen al kunnen. Door de spoedwet zou de avondklok toch kunnen blijven bestaan.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Steunpakket welzijn en levensstijl

Afgelopen vrijdag is de kamerbrief verschenen over het steunpakket sociaal en mentaal welzijn en levensstijl. Dit maatschappelijk steunpakket heeft als doel om, naast de economische steunpakketten, ook op korte termijn de impact van beperkende maatregelen te dempen en de structurele schade te proberen te voorkomen op maatschappelijk vlak. Het pakket, waarvoor een budget van € 200 miljoen beschikbaar is, bestaat uit 3 actielijnen:

1. Intensivering initiatieven welzijn voor de jeugd
2. Intensivering initiatieven welzijn kwetsbare groepen
3. Intensivering initiatieven gezonde levensstijl.

Een groot deel hiervan (rond de € 150 miljoen) wordt uitgekeerd aan gemeenten en ander deel wordt ingezet voor landelijke ondersteuning en programma's. De komende weken wordt daarom nog met het Rijk overleg gevoerd over de verdere uitwerking, waarbij de VNG aandringt op snelle uitkering van de middelen.

De VNG steunt de kabinetsinzet op sociale en mentale gezondheid en levensstijl in coronatijd. Eerder al hebben de commissies Halsema en Depla aandacht gevraagd voor de consequenties van de coronacrisis voor jongeren en kwetsbare groepen. De VNG vindt het daarbij van belang om hierbij zoveel mogelijk aan te sluiten op lokale prioriteiten en te intensiveren wat er al in gang is gezet. Vanuit haar platformfunctie ondersteunt de VNG onderlinge uitwisseling tussen gemeenten.

Gemeenten zien het pakket ook als aanleiding om verder met het kabinet in gesprek te gaan over versoepeling van de maatregelen voor jongeren en kwetsbare groepen, bijvoorbeeld op het gebied van gebruik van openbare ruimten, sport en cultuur. De VNG geeft tot slot aan dat er voor de lange termijn een overstijgende aanpak nodig is voor kansengelijkheid, veerkracht, sociale en economische aspecten. Daarover blijft de VNG graag in gesprek met het Rijk. Over uiterlijk 3 weken verwachten wij u nader te kunnen informeren over de uitvoering van dit maatschappelijk steunpakket.

Link naar definitieve brief en overzicht financiën:
https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?did=2021D06725&id=2021Z03079

Voor de goede orde, het in deze brief genoemde pakket voor welzijn voor jeugd komt bovenop de € 58,5 miljoen die het kabinet in december heeft vrijgemaakt voor perspectief voor jongeren in coronatijd (zie https://vng.nl/nieuws/extra-budget-perspectief-voor-jongeren-in-coronatijd). De VNG dringt ook hier aan op spoedige toevoeging van de € 40 miljoen aan het gemeentefonds.

Afwegingskader demonstratievrijheid

De afgelopen periode zijn op verschillende plaatsen demonstraties gehouden. Mogelijk worden in aanloop naar of tijdens de Tweede Kamerverkiezing nieuwe demonstraties georganiseerd. Naast een demonstratie door een groep burgers kan ook een campagnebijeenkomst georganiseerd door een politieke partij onder de demonstratievrijheid vallen. Dit kan, afhankelijk van hoe de bijeenkomst wordt vormgegeven/georganiseerd, het geval zijn als de campagnebijeenkomst openbaar is en het karakter heeft van een collectieve meningsuiting.

Het is aan de burgemeester om per geval te bepalen of er sprake is van een demonstratie in de zin van de Wet openbare manifestaties (WOM). Uitgangspunt van de WOM is dat demonstraties zoveel als mogelijk moeten worden gefaciliteerd, dat uitgangspunt geldt ook in deze tijden van het voorkomen van de verspreiding van COVID-19. De huidige (gezondheids-)situatie heeft daarbij wel invloed op te maken afwegingen en eventueel te stellen (nadere) beperkingen aan manifestaties.

Gemeenten kunnen als afwegingskader gebruik maken van de door het Veiligheidsberaad op 15 februari 2021 vastgestelde, geactualiseerde Handreiking openbare manifestaties. De handreiking biedt gemeenschappelijke uitgangspunten en tolerantiegrenzen in de aanpak van openbare manifestaties/demonstraties zoals bedoeld in de WOM die potentieel lokaal, (boven)regionaal of landelijke impact hebben op openbare orde en veiligheid, mobiliteit, (publieke) gezondheid en/of capaciteit van (hulp)diensten tot gevolg hebben.

Voor meer informatie:
https://vng.nl/artikelen/corona-effecten-gemeentelijke-organisatie-en-dienstverlening#Demonstraties

Handhaving 'click en collect'
Rijk, Veiligheidsberaad en detailhandel zijn met een aanvulling gekomen op het afsprakenkader Naleving en Handhaving Verantwoord Winkelen. Dit was nodig vanwege de nieuwe maatregelen voor bestellen en afhalen ('click en collect').

Ondernemers kunnen zelf de handhaving op zich nemen of daarvoor een particulier beveiligingsbedrijf inhuren. De burgemeester kan op openbare plaatsen met een bevel de weg afsluiten of aanwezige personen verwijderen. Daarnaast kan de burgemeester bij overtreding van de click en collect-voorwaarde een last onder bestuursdwang of onder dwangsom opleggen en een beroep doen op de politie bij dreigende situaties.

Er is ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid van ondernemers en gemeenten op gebiedsniveau voor een goede inrichting voor de winkelcentra en -gebieden. Op de website www.maaksameneruimte.nl staat meer informatie over de inrichting van de openbare ruimte. De uiteindelijke verantwoordelijkheid verschilt per gebiedstype. Bij winkelstraten is de gemeente eindverantwoordelijk. Het aangepaste afsprakenkader en de Richtlijn Verantwoord Winkelen zijn bijgevoegd.

Voor meer informatie: https://www.vakcentrum.nl/stream/afsprakenkader-verantwoord-winkelen-en-de-openbare-ruimte.pdf

Compensatie voor ouders in verband met sluiting kinderopvang
Beschikbaar budget voor gemeenten
De Rijksoverheid heeft via het gemeentefonds een budget van € 5,1 miljoen beschikbaar gesteld, waarmee de gemeenten ouders een vergoeding kunnen geven voor kosten die zij hebben gemaakt voor kinderopvang tijdens de sluiting van de kinderopvang. Wanneer dit budget beschikbaar komt is nog niet bekend. De verdeling tussen de gemeenten vindt op dezelfde wijze plaats als in het afgelopen jaar. Wij informeren u hierover zo spoedig mogelijk.

De compensatieregeling

De kinderopvang was (gedeeltelijk) gesloten van 16 december 2020 tot 8 februari 2021. Ouders worden gecompenseerd voor de eigen bijdrage die zij in deze periode betaald hebben. Het gaat om kosten van voorschoolse educatie (VE), peuteropvang (voormalige peuterspeelzaal) of opvang op basis van een sociaal-medische indicatie (SMI).

Uitkering van bedragen door de gemeente
De gemeente kan de kosten op 2 manieren vergoeden:

1. Via een factuur aan de kinderopvangorganisaties: deze kunnen een factuur indienen bij de gemeente. Wij verwachten dat deze manier het vaakst zal voorkomen
2. Rechtstreeks aan de ouders: als uw gemeente het bedrag rechtstreeks aan de ouders betaalt, is duidelijke communicatie met de ouders hierover belangrijk.

Continuïteitsproblemen in jeugdhulpverlening
Risico's voor continuïteit jeugdhulpverlening
Uit de vierde QuickScan van de Jeugdautoriteit blijkt dat mogelijke liquiditeitsproblemen van jeugdhulpaanbieders, afname in geleverde zorg, hoog ziekteverzuim en mogelijk (te) hoge instroom risico's vormen voor de continuïteit van de hulpverlening. Ook van de instellingen die dagbesteding bieden in het kader van de Wmo, ontvangt de VNG-signalen van continuïteitsproblemen. Die problemen ontstaan door kleinere groepsgroottes als gevolg van toepassing van de Corona-maatregelen.

VNG roept gemeenten op gesprek te voeren met aanbieders in sociaal domein
Het is belangrijk dat waar dat in de praktijk nodig is ook daadwerkelijk maatwerk wordt geleverd. Om de continuïteit van zorg en ondersteuning te waarborgen roept de VNG gemeenten op met aanbieders het gesprek aan te gaan over de noodzaak van maatwerkafspraken. Wanneer een gemeente niet tot overeenstemming kan komen met een instelling is bemiddeling mogelijk via een daartoe gewezen escalatieladder:

1. Voor de Wmo bestaat de mogelijkheid om de regio adviseur van het ketenbureau I-Sociaal domein in te schakelen. De regio-adviseur kan bij gemeenten en aanbieders adviseren, bemiddelen of ondersteunen.
2. Aanvullend kan voor de jeugdhulp de accounthoudende regio wordt ingeschakeld om tot een oplossing te komen. Afhankelijk van de aard van het probleem kunnen vervolgstappen worden gezet richting het ondersteuningsteam Zorg voor Jeugd (OZJ) en de Jeugdautoriteit.

Compensatie van gemeenten
Voor 2021 heeft de VNG de principeafspraak gemaakt dat gemeenten reëel worden gecompenseerd. Net als in 2020 stelt het Rijk de hoogte van de compensatie vast op basis van een extern onderzoek naar de meerkosten. Hierover lopen op dit moment gesprekken. Een klankbordgroep met vertegenwoordigers van verschillende gemeenten adviseert hierbij.

Voortzetting compensatieregeling jeugdgezondheidszorg in 2021
Het ministerie van VWS heeft Actiz, koepelorganisatie voor de JGZ, schriftelijk toegezegd de compensatieregeling COVID-19 zoals voor 2020 vastgesteld, te continueren in 2021. De VNG vraagt gemeenten om, net als in 2020, coulant te zijn met de doorbetaling van de JGZ voor activiteiten die niet kunnen worden uitgevoerd als gevolg van de pandemie. Wij adviseren gemeenten de JGZ organisaties hierover in kennis te stellen.

Tot slot

Het zijn bijzonder hectische tijden voor de gemeenten. Ook naast de in het oog springende actualiteit rond de avondklok en de toeslagenaffaire is er een groot aantal vraagstukken waarop zeer veel van gemeenten wordt gevraagd. Dat doet een groot beroep op zowel bestuurders als ambtenaren. Als vereniging proberen wij u zo goed mogelijk te ondersteunen en informeren.
Het doet ons goed dat ook de gemeenten ons weten te vinden en bijdragen aan het werk van onze vereniging.

Onze ALV van vrijdag 12 februari jl. was daar een mooi voorbeeld van. Met ruim 300 stemgerechtigde vertegenwoordigers van gemeenten en nog zo'n 250 andere volgers hebben wij opnieuw laten zien ook digitaal het goede gesprek te kunnen voeren en belangrijke besluiten te kunnen nemen. Daarbij bleek een grote steun voor onder meer onze resolutie met de VNG-inzet voor de kabinetsformatie en een voorstel voor de VNG-positie in de toeslagenaffaire. Dat geeft de VNG houvast en richting. Wij zijn u dan ook bijzonder dankbaar voor uw inzet en betrokkenheid. Graag zetten wij onze nauwe samenwerking voort in de komende maanden om zo goed mogelijk uit de coronacrisis te komen.

Met vriendelijke groet,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



L.K. Geluk
Algemeen directeur

Gemeente Kerkrade

Bestuursdienst

Bezoekadres:
Markt 33
Ambtenaar
J.W.H.M. Gulpen MA
Telefoonnummer
14 045
Telefax
045-5676395
Zaaknummer

Aan de leden van de raad van de gemeente Kerkrade

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
		21u0009657	19 februari 2021

Onderwerp
8e raadsinformatiebrief
Corona

Bijlage(n)
2

Geachte leden van de raad,

A. Inleiding

In de 7e raadsinformatiebrief van 12 januari 2021 is in de inleiding onder meer aangegeven dat aanvankelijke positieve ontwikkelingen als gevolg van de per 4 november 2020 afgekondigde maatregelen ter beteugeling van het coronavirus teniet werden gedaan door het versneld oprukken van het virus en ook nog in meerdere mutaties.

Om die reden is het pakket van maatregelen verder uitgebreid met de instelling van een avondklok voor het tijdvak tussen 21.00 uur en 04.30 uur en wel met ingang van 23 januari 2021. Daarnaast is gestart met de uitvoering van het vaccinatieprogramma. De verwachting is dat de combinatie van pakket van maatregelen en vaccinatieprogramma uiteindelijk verbetering in de omvang van het aantal besmettingen moet brengen. Hierdoor kan de druk op de zorg, de ziekenhuizen enz. verminderen en kunnen we op enig moment terug naar een meer vertrouwde samenleving.

Het bereiken van dat doel is echter een proces van lange adem. De overheid probeert burgers, bedrijven en instellingen op allerlei mogelijke wijzen te helpen met steunpakketten en tast voortdurend de mogelijkheden af om het leven momenteel, daar waar mogelijk, aangenamer te maken. Feit is en blijft echter dat het coronavirus onze samenleving nog een flinke poos in haar greep zal houden. Actuele informatie over de stand van zaken op landelijk en gemeentelijk niveau en per veiligheidsregio rondom het coronavirus is te vinden op de website https://coronadashboard.rijksoverheid.nl/.

Deze volgende 8e raadsinformatiebrief informeert uw raad over de stand van zaken inzake de virusuitbraak per medio februari 2021. Zoals in eerdere raadsinformatiebrieven aangegeven, vormt deze brief een onderdeel van een voortdurende cyclus van informatieverstrekking aan uw raad over de impact van de coronacrisis.

Met het oog op de leesbaarheid is, zoveel als mogelijk, enkel nieuwe informatie opgenomen. Indien, via eerdere brieven, verstrekte informatie nog steeds actueel is, wordt in onderstaande tekst hiernaar verwezen. Vanwege de overzichtelijkheid is in bijlage 1 een overzicht opgenomen van eerder toegezonden raadsinformatiebrieven en verdere brieven over de virusuitbraak.

Voor wat betreft de structurering van de opgenomen informatie is de opzet enigszins gewijzigd. De veelheid van informatie en onderwerpen, het belang van een coronaboekhouding, de informatiebehoefte van derden (CBS) zijn hier debet aan. Door de ietwat gewijzigde opzet komen we tegemoet aan aangepaste uitgangspunten dienaangaande. In eerdere raadsinformatiebrieven hebben wij dit reeds aangekondigd.

Verder zal deze 8e raadsinformatiebrief minder financiële informatie kennen dan in voorgaande brieven. Dit heeft te maken met separate informatieverstrekking aan uw raad in maart a.s. over de financiële impact van corona over het jaar 2020 i.c. de coronaboekhouding. Daar waar in deze brief financiële informatie aan de orde is, heeft dit betrekking op het jaar 2021.

De financiële informatie die is opgenomen, is vermeld bij de desbetreffende inhoudelijke paragraaf van de raadsinformatiebrief. Aan het einde van de raadsinformatiebrief is een samenvatting van die financiële informatie opgenomen.
Tot slot is de volgorde van onderwerpen aangepast aan de volgorde van programma's in de begroting, rekening enz. Zoals gebruikelijk start de raadsinformatiebrief met de corona-monitor.

B. Corona-monitor

Na de stand van zaken over de gevolgen van de coronapandemie voor de gemeente Kerkrade in de 7e raadsinformatiebrief van 12 januari 2021, is er wederom anderhalve maand verstreken. Thans wordt de monitor aangevuld met recente cijfers, voor zover mogelijk, t/m de eerste week van februari 2021. Alleen de thema's 'Arbeidsmarkt' en 'Veiligheid' geven, vanwege het moment van publicatie van de cijfers over de afgelopen maand in de 3e week van de lopende maand, nog geen inzicht in de recente ontwikkeling op deze terreinen.
In deze 8e raadsinformatiebrief wordt de ingezette lijn met betrekking tot de in de vorige brief behandelde onderwerpen doorgetrokken, dus de tijdreeks krijgt steeds meer vorm.

Covid-19

Door het RIVM wordt dagelijks de meldingen van de GGD's over het aantal vastgestelde besmettingen, in het ziekenhuis opgenomen patiënten en ten gevolge van de ziekte overleden patiënten bijgehouden. Voor de gemeente Kerkrade wordt nu de situatie op 9 februari 2021 geschetst.
Voor het verkrijgen van inzicht in regionaal verband zijn de 3 andere gemeenten in het stedelijk gebied van de Stadsregio Parkstad Limburg in onderstaande tabel meegenomen. Voor een relatieve vergelijking met de landelijke ontwikkeling zijn ook de aantallen voor Nederland vermeld.

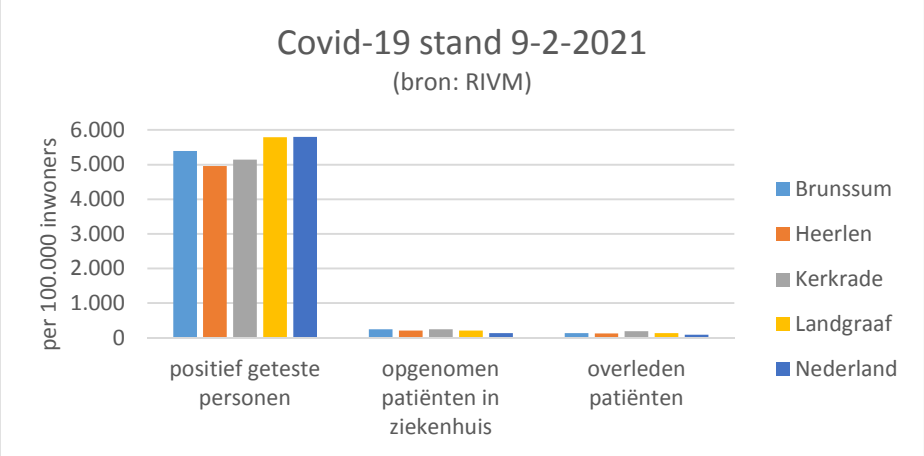
Covid-19 Dashboard

stand: 9-2-2021

gemeente		Brunssum	Heerlen	Kerkrade	Landgraaf	Nederland
positief geteste personen	aantal	1.501	4.316	2.351	2.170	1.009.725
	per 100.000 inwoners	5.396,7	4.957,2	5.139,4	5.794,2	5.800,3
opgenomen patiënten in ziekenhuis	aantal	69	183	111	79	23.011
	per 100.000 inwoners	248,1	210,2	242,6	210,9	132,1
overleden patiënten	aantal	37	110	85	49	14.511
	per 100.000 inwoners	133,0	126,3	185,8	130,8	83,2

bron: RIVM

Grafisch kan een en ander als volgt worden gepresenteerd.



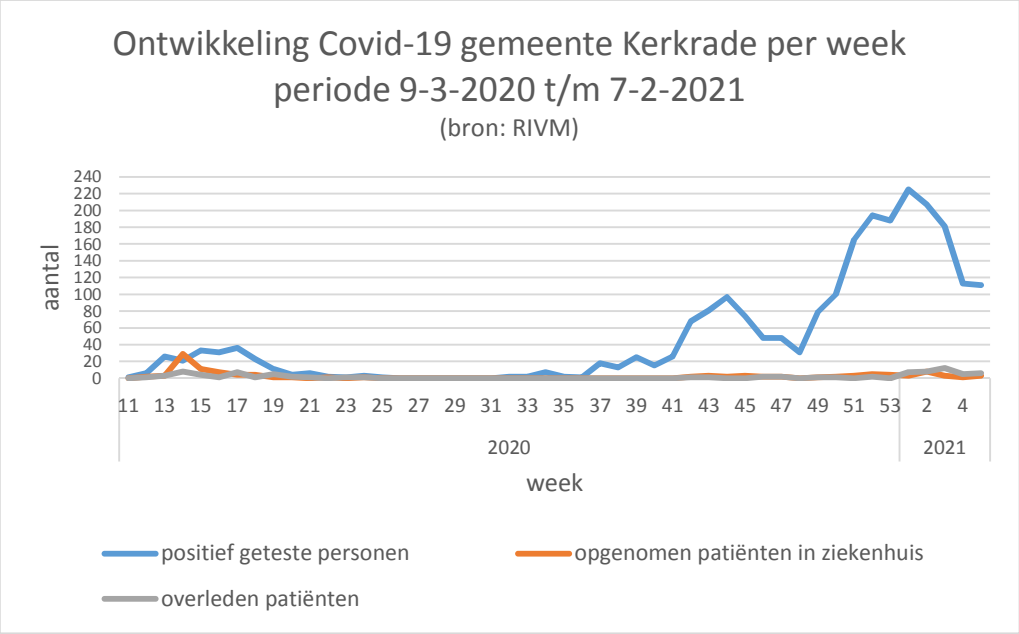
Binnen de Stadsregio Parkstad Limburg neemt de gemeente Kerkrade op 9 februari 2021, qua laagste aantal positief geteste personen op de 100.000 inwoners, na gemeente Heerlen de tweede plaats in. Het aantal positief geteste personen is vanaf het begin van de tweede golf eind september 2020 met rond 2.100 toegenomen, hetgeen bijna het tienvoudige is ten opzichte van september verleden jaar. In de eerste 6 maanden na het begin van de pandemie in maart verleden jaar zijn er nog geen 300 mensen positief getest, terwijl in de periode oktober 2020 t/m begin februari 2021 meer dan 2.000 positief geteste personen in de gemeente Kerkrade zijn geregistreerd.
Met het relatief aantal opgenomen patiënten in het ziekenhuis bezet de gemeente Kerkrade na Brunssum de tweede plaats binnen het stedelijk gebied in Parkstad Limburg. Per 100.000 mensen heeft de gemeente Kerkrade verhoudingsgewijs ruim 110 opgenomen patiënten meer dan in Nederland. Vanaf 21 september 2020 zijn er bijna 50 patiënten uit Kerkrade opgenomen in het ziekenhuis en helaas 50 overleden patiënten met positieve uitslag in Kerkrade te betreuren. In vergelijking met de eerste golf in het voorjaar zijn er verhoudingsgewijs veel minder besmette personen in het ziekenhuis opgenomen en overleden aan de gevolgen van het virus.
In de afgelopen 2 maanden heeft Kerkrade een flinke inhaalslag gemaakt. Terwijl begin december 2020 het niveau van het aantal positief geteste personen per 100.000 inwoners in Nederland nog ruim 40% hoger lag, is nu het verschil geslonken tot rond 10%. Op 9 februari 2021 telde de gemeente Kerkrade per 100.000 mensen meer dan 5.100 positief geteste personen en Nederland 5.800.

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

Gemeente Kerkrade

Wel kent de gemeente Kerkrade sinds de uitbraak van het coronavirus eind februari 2020 relatief nog steeds duidelijk meer opnames en overlijdens dan landelijk. Het aantal opgenomen patiënten uit de gemeente Kerkrade is relatief bijna dubbel zo hoog als in Nederland en het relatieve aandeel overlijdens als gevolg van het coronavirus ruim 2 keer hoger.

Bij de analyse van gegevens uit het dashboard over Covid-19 van het RIVM kan nog de volgende grafiek worden afgeleid. Deze grafiek laat de ontwikkeling van het aantal positief geteste personen, opgenomen patiënten in het ziekenhuis en overleden patiënten per week zien. Deze ontwikkeling begint op 14 maart 2020 wanneer in de gemeente Kerkrade de eerste positief geteste persoon door de GGD wordt geregistreerd.



Tot medio april 2020 lopen de ontwikkelingen bij de 3 onderscheiden categorieën met een vertraging van telkens globaal 2 weken parallel. Van medio april tot medio mei 2020 blijft het aantal positief geteste personen op een niveau van gemiddeld 30 per week, echter het aantal opnames in het ziekenhuis in dezelfde periode is beduidend lager. Het aantal gestorven patiënten schommelt rond 5 per week in de periode half april tot half mei 2020.

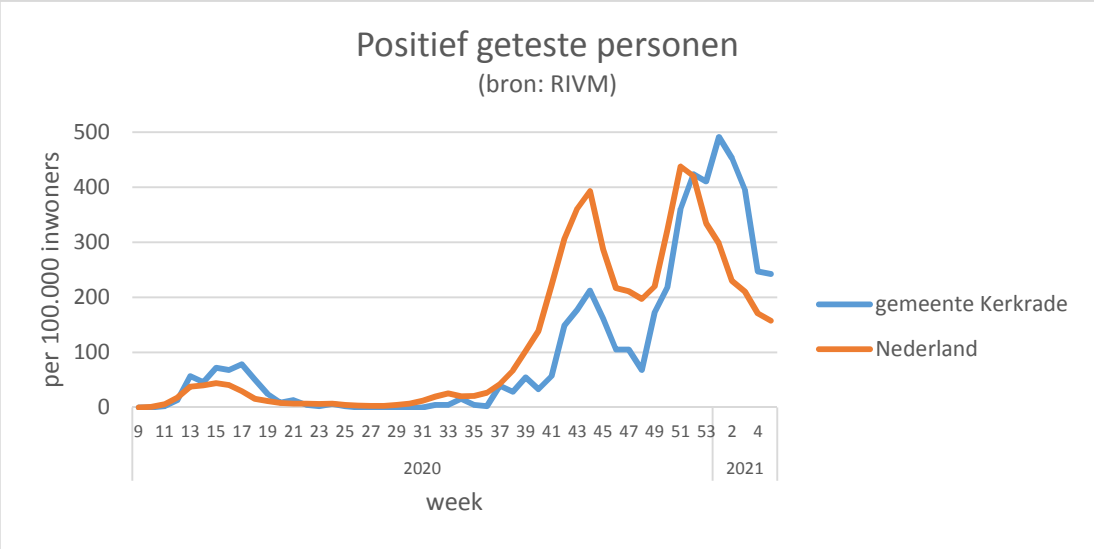
Vanaf dan tot begin juni zijn enkele positief geteste personen in elke week geregistreerd. In de periode medio juni tot begin augustus is geen enkele persoon positief getest.
Na de eerste tekenen van een opleving van het coronavirus begin september is vanaf de eerste week van oktober een forse stijging van het aantal besmettingen waargenomen. Vanaf medio oktober is het aantal positief geteste personen per week meer dan dubbel zo groot als tijdens de eerste golf in het voorjaar 2020. Na het bereiken van bijna 100 besmette personen in één week tijd tijdens de laatste dagen van oktober is er een gestage daling tot rond 30 positief geteste personen eind november. Dit komt globaal overeen met het hoogste niveau tijdens de eerste golf.

In de periode van begin december 2020 tot begin januari 2021 is het aantal positief geteste personen omhoog gekatapulteerd naar een nieuw record van 225 personen binnen één week tijd van 4 t/m 10 januari dit jaar. In de weken erna tot de eerste week

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

februari is het aantal besmette personen meer dan gehalveerd, doch het niveau is nog steeds 3 keer zo hoog als tijdens de top van de eerste golf in het voorjaar 2020. Het aantal in het ziekenhuis opgenomen patiënten en overleden personen blijft tot nu toe vrij laag in verhouding tot de aantallen tijdens de eerste golf. Relatief vielen er onder de positief geteste personen in het voorjaar 2020 meer overlijdens te betreuren, alhoewel absoluut beschouwd in de 3e week van januari 2021 12 personen bezweken aan de gevolgen van het coronavirus.

De vergelijking van het aantal positief geteste personen in verhouding tot het inwonertal tussen de gemeente Kerkrade en Nederland leidt tot de volgende grafiek. In deze grafiek wordt per 100.000 inwoners de ontwikkeling van de besmette personen vanaf het begin van de coronapandemie in Nederland gevolgd.



Tijdens de eerste golf in het voorjaar 2020 kende de gemeente Kerkrade relatief meer positief geteste personen dan Nederland. Medio april bereikte Kerkrade gemiddeld 70 tot 75 positief geteste personen op 100.000 inwoners per week. Vanaf begin september wordt zowel op gemeentelijk als landelijk niveau een toename geconstateerd na een betrekkelijk rustige zomerperiode.

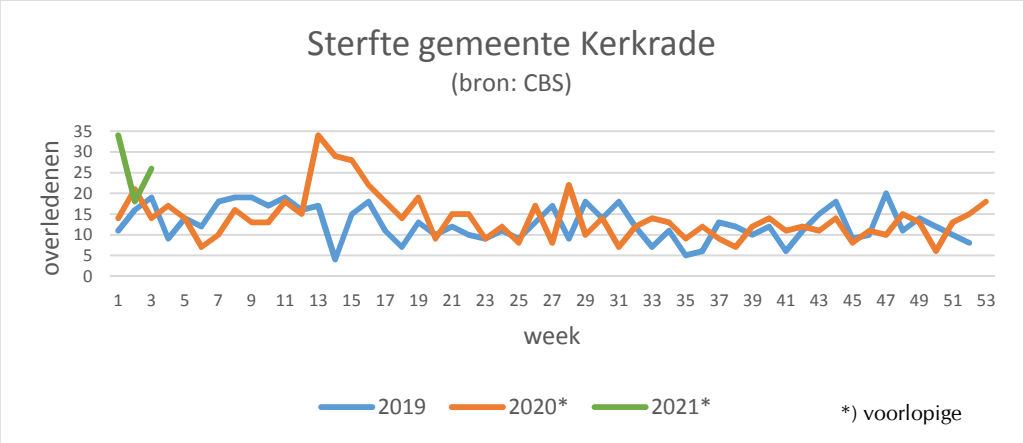
Bij de tweede golf in het najaar 2020 is in Nederland een explosieve toename tot maximaal 400 positief geteste personen per 100.000 inwoners in de laatste week van oktober; de gemeente Kerkrade bleef met ruim 200 personen duidelijk gunstiger. Nadien verminderde in Nederland en Kerkrade het relatieve aantal tot eind november. Echter vanaf december wordt zowel landelijk als in de gemeente Kerkrade een scherpe stijging waargenomen. Terwijl Nederland de top bereikte vlak voor kerstmis met 425 personen besmet met het coronavirus bleef de gemeente Kerkrade doorstijgen tot de piek van bijna 500 positief geteste personen in de eerste week van 2021. Nadien heeft zich tot nu toe een afname voorgedaan. Daarbij blijft relatief het niveau in de gemeente Kerkrade met circa 85 personen per 100.000 inwoners meer, hoger dan in geheel Nederland.

Sterfte

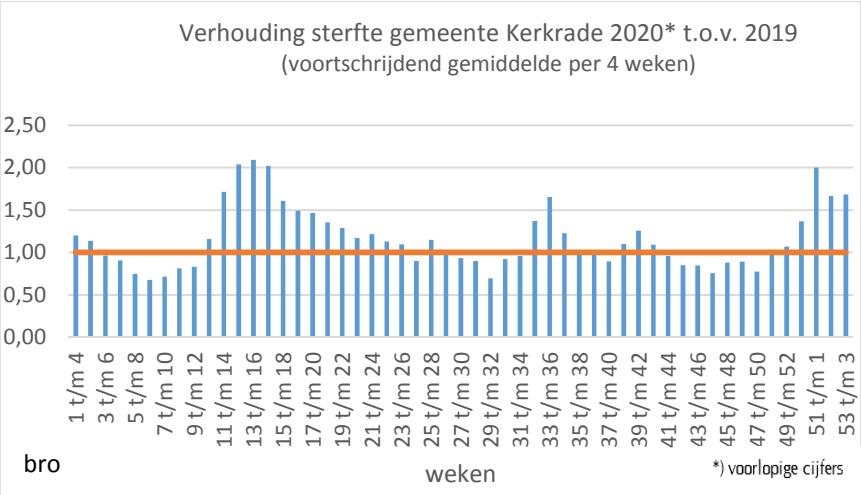
Naast de overleden mensen van wie is vastgesteld dat zij besmet waren met het Covid-19 virus, zijn er ook inwoners overleden die waarschijnlijk het virus bij zich droegen,

maar niet als zodanig geregistreerd waren. Voor het verkrijgen van inzicht in het verloop van de overlijdens onder de niet-geteste personen wordt door het CBS het totaal aantal sterfgevallen per week bijgehouden.
Hierbij wordt gekeken naar de zgn. 'oversterfte'. Dit begrip geeft aan dat de waargenomen sterfte hoger is dan verwacht in vergelijking met een eerdere referentieperiode, bijvoorbeeld een overeenkomstige periode in het voorafgaande jaar.

Door het aantal overledenen in het kalenderjaar 2020 en de eerste 3 weken van 2021 te vergelijken met de overeenkomstige periode één jaar eerder wordt een indicatie verkregen van de oversterfte ten gevolge van de corona-uitbraak.



De geringe aantallen overledenen per week in Kerkrade laten een sterke fluctuatie van het aantal sterfgevallen in elke week zien. Om deze toevalsfactor enigszins uit te vlakken is gekozen voor het voortschrijdend gemiddelde van telkens 4 weken in 2019 en 2020.



Vanaf week 13 schiet het verhoudingsgetal naar 2,00 door, hetgeen erop duidt dat eind maart 2020 en de gehele maand april 2020 het aantal overledenen globaal dubbel zo hoog was t.o.v. dezelfde periode in 2019. Begin mei is een kentering waar te nemen en zet een geleidelijke daling in, hetgeen het resultaat is van de inspanning van de mensen om de 'intelligente lockdown' na te leven. Tot begin juli 2020 is de oversterfte verder afgenomen en heeft er toe geleid dat het verhoudingsgetal verder gedaald is tot het

Postbus 600 6460 AP Kerkrade
Telefoon 045 – 567 67 67
Telefax 045 – 567 63 95
E-mail gemeentehuis@kerkrade.nl
IBAN NL49 BNGH 0285 0044 84
BIC BNGHNL2G

niveau van voor de uitbraak van het coronavirus. De versoepeling van de maatregelen in de maanden mei, juni en juli 2020 heeft niet geleid tot een opleving van de oversterfte.

Gedurende de maand augustus wordt tijdelijk geconstateerd dat het verhoudingscijfer hoger dan 1 is, hetgeen een gevolg is van de lagere sterfte in 2019. Na de landelijke uitbraak van de tweede golf eind september is er tot begin december geen sprake van oversterfte in Kerkrade. Nadien is het verhoudingsgetal weer fors toegenomen en heeft rond de jaarwisseling van 2020 op 2021 nagenoeg hetzelfde niveau als in de eerste golf bereikt. In januari 2021 blijft er sprake van oversterfte.

Spreiding IC-patiënten

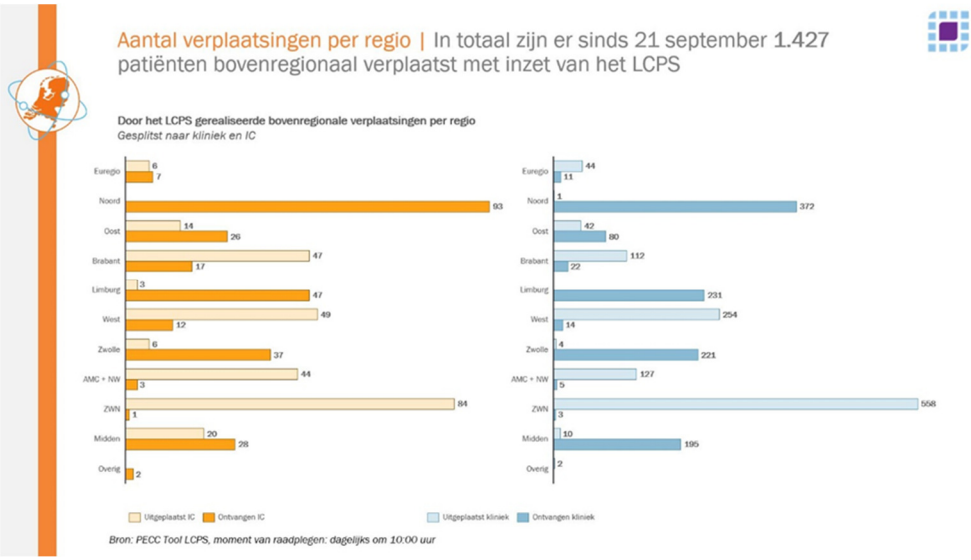
Voor een goed begrip over de structuur gelegen achter de spreiding van IC-patiënten binnen Nederland wordt summier uitleg van de organisatie van de intensive care binnen de nationale gezondheidszorg gegeven.

Voor het registreren van de data over alle IC-afdelingen in Nederland is de Stichting Nationale Intensive Care Evaluatie (NICE) actief met als doel het monitoren en optimaliseren van de kwaliteit van de zorg aan IC-patiënten. Deze stichting verzamelt data over de IC-zorg in Nederland, doch de publicatie van het aantal IC-patiënten naar woonplaats is niet geoorloofd.

Op regionaal niveau wordt door de ziekenhuizen en andere ketenpartners in de acute zorg samengewerkt in het Regionaal Overleg Acute Zorg (ROAZ) met een spilfunctie voor het ziekenhuis met een traumazorgcentrum. In de provincie Limburg is daartoe het Netwerk Acute Zorg Limburg (NAZL) actief, waarbij het academisch ziekenhuis Maastricht UMC+ als kartrekker fungeert voor de samenwerking met alle Limburgse ziekenhuizen in de provincie Limburg.
Het NAZL heeft de taak om binnen de provincie Limburg de spreiding van de patiënten met acute zorg over de ziekenhuizen te regelen. Dus in eerste instantie wordt de opvang van Covid-19 patiënten binnen elke regio ic. de provincie Limburg, geregeld.

In maart 2020 bij het uitbreken van de pandemie ontstond behoefte om de toestroom van Covid-19 patiënten bij de afzonderlijke ROAZ-regio's landelijk te reguleren. Daartoe is op 27 maart 2020 het Landelijk Coördinatiecentrum Patiënten Spreiding (LCPS) opgestart om de bovenregionale spreiding van Covid-19 patiënten te coördineren en aan te sturen. Bij het begin van de tweede golf eind september 2020 is het LCPS gereactiveerd na de relatieve rust aan het IC-front tijdens de versoepeling van de regels in de zomermaanden.

Op de website van LCPS is vanaf 21 september 2020 het aantal verplaatste patiënten tussen de ROAZ-regio's in kaart gebracht. Hierbij zij aangetekend dat het aantal IC-patiënten die verplaatst worden tussen ziekenhuizen binnen de regio niet meegerekend zijn. Het aantal tussen Limburgse ziekenhuizen verplaatste IC-patiënten is vooralsnog niet gepubliceerd.



Uit bovenstaand diagram kan worden afgeleid dat in de periode 21 september t/m 9 februari 2021 vanuit de provincie Limburg 3 patiënten naar elders zijn verplaatst. Daarentegen zijn door de Limburgse ziekenhuizen op hun IC-afdelingen 47 patiënten afkomstig van buiten de provincie Limburg opgenomen.
Verder hebben klinieken in Limburg nog eens 231 patiënten van buiten de regio opgevangen. Verdere informatie over de locatie van opvang ontbreekt.
Vergelijking met de eerder gepubliceerde cijfers in de vorige raadsinformatiebrief kan worden geconcludeerd dat vanaf 6 januari 2021 geen verplaatsingen vanuit Limburg naar elders en andersom hebben voorgedaan.

Impact economie

De coronapandemie heeft zijn weerslag op de economische activiteiten. Vooral de sectoren met relatief veel contact met mensen zijn de dupe. Voor het peilen van de actuele economische situatie zijn er op gemeenteniveau weinig cijfers voorhanden. Op hoger schaalniveau bijvoorbeeld per Corop-gebied, provincie en landelijk, worden door periodieke onderzoeken de actuele ontwikkelingen gevolgd.
Op gemeenteniveau geeft voorlopig één indicator een aanwijzing voor de economische situatie, nl. het aantal faillissementen.

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

Uitgesproken faillissementen Corop-gebied Zuid Limburg

maand	2019	2020
januari	14	14
februari	7	9
maart	14	11
april	13	14
mei	12	13
juni	4	8
juli	9	3
augustus	10	5
september	10	9
oktober	13	4
november	15	5 *
december	11	6 *
jaar	132	101 *

bron: CBS
*) (nader) voorlopig cijfer

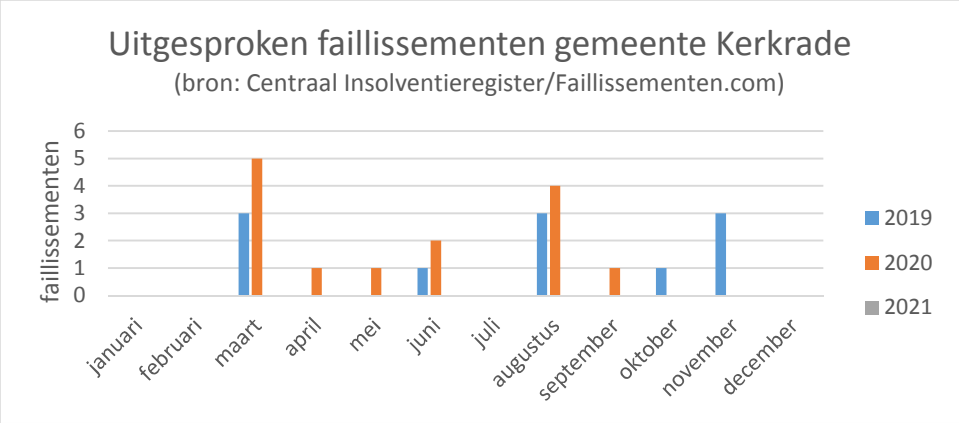
Uitgesproken faillissementen gemeente Kerkrade

maand	2019	2020	2021
januari	-	-	- *
februari	-	-	
maart	3	5	
april	-	1	
mei	-	1	
juni	1	2	
juli	-	-	
augustus	3	4	
september	-	1	
oktober	1	-	
november	3	-	
december	-	-	
jaar	11	14	

bron: - Centraal Insolventieregister
- Faillissementen.com
*) stand 2 februari 2021

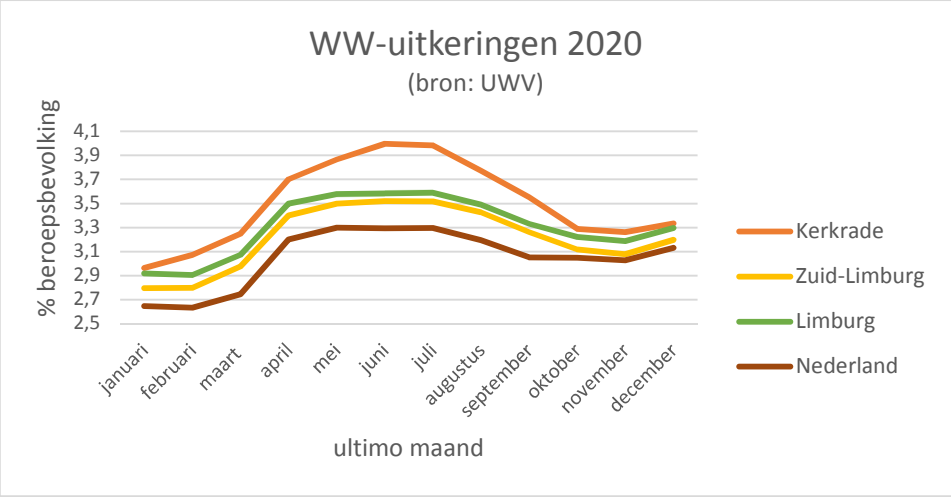
In 2020 zijn in de gemeente Kerkrade 14 faillissementen uitgesproken, 3 meer dan een jaar eerder. Binnen het Corop-gebied Zuid Limburg is het aantal uitgesproken faillissementen daarentegen in 2020 circa 30 minder dan in 2019.
Daarbij zij aangetekend dat in de gemeente Kerkrade in 2020 twee middelgrote bedrijven, t.w. het hotel- en congrescentrum Abdij Rolduc BV in april en Laura Metaal Eygelshoven eind september, failliet verklaard zijn. Met de teloorgang van deze 2 bedrijven hebben op dat moment rond 125 werknemers hun baan verloren.
Vanaf oktober tot nu is er in de gemeente Kerkrade geen enkel faillissement meer uitgesproken. Het aantal uitgesproken faillissementen binnen Zuid-Limburg in 2019 en 2020 ontloopt in het 1e halfjaar elkaar weinig, terwijl vanaf de maand juli het aantal failliet verklaarde rechtspersonen in 2020 duidelijk gunstiger is dan in 2019. Terwijl in het 2e halfjaar 2019 nog 68 bedrijven failliet gingen is in de overeenkomstige periode van 2020 minder dan de helft failliet verklaard.
Waarschijnlijk kan deze ontwikkeling worden toegeschreven aan het uitgebreide steunpakket van de landelijke overheid om de gevolgen van de pandemie voor de bedrijven te verzachten. In de komende tijd zullen misschien als gevolg van de versoepeling van de maatregelen voor het bestrijden van het virus en de daaruit voortvloeiende versobering van de huidige steunmaatregelen voor het behoud van werkgelegenheid naar verwachting meer ondernemers failliet kunnen gaan.

Onderstaand worden de faillissementen binnen de gemeente Kerkrade over de jaren 2019 en 2020 visueel weergegeven.



Arbeidsmarkt

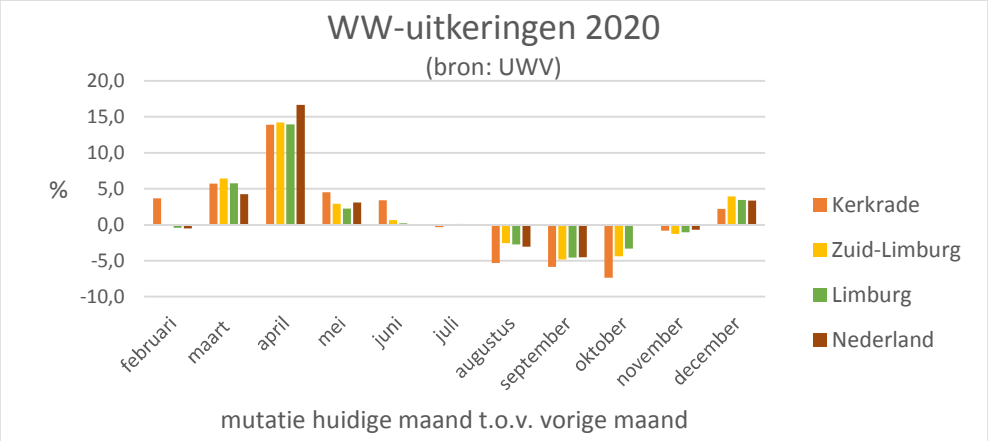
De uitbraak van het Covid-19 virus eind februari/begin maart 2020 heeft geleid tot drastische maatregelen van de landelijke overheid ter beteugeling van het virus. Echter deze ingreep heeft zijn weerslag op de arbeidsmarkt, waar veel beroepssectoren hun arbeid sterk zagen terugvallen. Dit heeft vanaf maart 2020 tot verlies van arbeidsplaatsen en navenant tot een toename van de werkloosheid geleid. Dit manifesteert zich vooral bij de WW-uitkeringen. In de gemeente Kerkrade is deze ontwikkeling ook zichtbaar. Voor Nederland, provincie Limburg, arbeidsmarktregio Zuid-Limburg en gemeente Kerkrade wordt de ontwikkeling van het percentage WW-uitkeringen in verhouding tot de beroepsbevolking in 2020 per maand gevolgd.



Over de gehele linie is er tussen februari en juni 2020 sprake van een duidelijke stijging van het percentage WW-uitkeringen in relatie tot de beroepsbevolking. In juni en juli 2020 blijft het landelijk percentage WW-uitkeringen stabiel op 3,3% en is vanaf augustus met 0,3% gedaald. Nagenoeg dezelfde ontwikkeling wordt t/m november ook geconstateerd in het Corop-gebied Zuid-Limburg en de provincie Limburg. Alleen de gemeente Kerkrade vertoont in de maanden mei en juni nog een duidelijke stijging van het percentage van 3,7% naar 4,0%. In de maanden juli t/m november 2020 is het percentage voor de gemeente Kerkrade beduidend gedaald en vertoont een dubbel zo grote afname in vergelijking met de regionale, provinciale en landelijke ontwikkeling. In

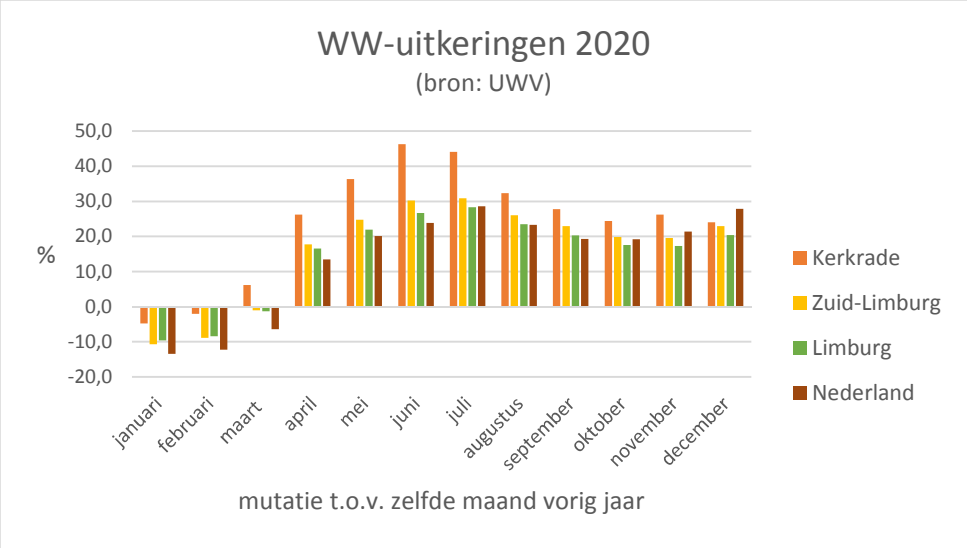
december 2020 is een kentering geconstateerd en vertoont op alle fronten een lichte toename van de WW-uitkeringen.

Voor het inzichtelijk maken van de ontwikkeling in de maanden vanaf de 'intelligente lockdown' op 16 maart jl. wordt de procentuele mutatie van het aantal WW-uitkeringen van de ene op de andere maand weergegeven.



Hieruit kan worden afgeleid dat na de aanvankelijke forse vermeerdering van het aantal WW-uitkeringen in Kerkrade gedurende de maanden maart t/m juni met circa 30%, in juli nauwelijks sprake is van mutatie ten opzichte van de vorige maand. Nadien is tot december het aantal WW-uitkeringen met circa 18,5% verminderd in vergelijking met het hoge niveau in de maanden juni en juli. In december 2020 is een lichte stijging van ruim 2% waargenomen.
Hiermee volgt Kerkrade met enige vertraging de ontwikkeling op regionaal, provinciaal en landelijk niveau, echter de daling van het aantal WW-uitkeringen is in Kerkrade scherper dan op de andere niveaus. Het aantal WW-uitkeringen in Kerkrade is sinds de 'intelligente lockdown' in maart met 8,5% gestegen, terwijl landelijk de toename meer dan dubbel zo hoog was.

Wanneer de ontwikkeling van de WW-uitkeringen in de maanden januari t/m oktober 2020 wordt vergeleken met de overeenkomstige periode van één jaar eerder dan wordt het volgende beeld zichtbaar.

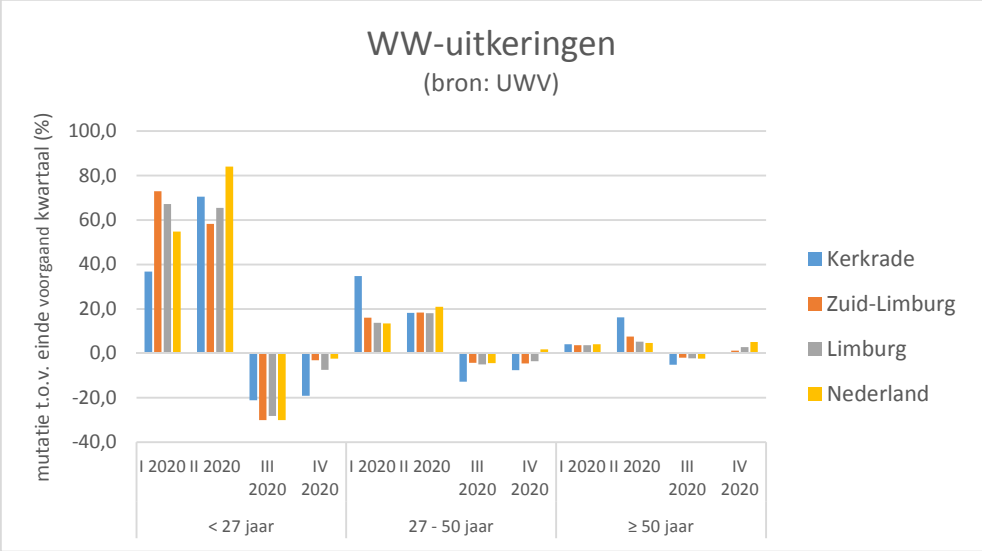


In de maanden januari en februari 2020 lag het niveau van het aantal WW-uitkeringen duidelijk lager dan in dezelfde maanden van 2019. De omslag van het niveau tekent zich af in maart 2020, want dan is het aantal uitkeringen nagenoeg gelijk. Vanaf april 2020 is het aantal uitkeringen fors toegenomen in vergelijking met de overeenkomstige maanden in 2019. Na een stijging van 26% in april 2020 is nadien het percentage voor Kerkrade verder gegroeid naar rond 45% in juni en juli. Tussen februari en juli is het aantal WW-uitkeringen in Kerkrade met meer dan 200 toegenomen. Echter vanaf augustus wordt een omslag geconstateerd en vermindert de toename van het aantal uitkeringen tot minder dan 25% ten opzichte van oktober 2019. In absolute zin is het aantal WW-uitkeringen in Kerkrade tussen juli en november met rond 160 gedaald. Door de lichte stijging in december jl. is de relatieve toename ten opzichte van een jaar eerder beperkt tot 24%.
In Nederland is de toename ietwat sterker geweest, nl. met bijna 28% in de maand december 2020 ten opzichte van één jaar eerder. Op regionaal en provinciaal niveau wordt een minder sterke toename van resp. van 23 en 20% geconstateerd.

Over de hele linie kan de forse groei van de WW-uitkeringen worden verklaard doordat in de periode maart t/m juli in 2020 sprake is van een toename, terwijl in dezelfde periode in 2019 het aantal uitkeringen daalde. Het verschil is tussen augustus en november verkleind door stabilisatie van het aantal WW-uitkeringen in 2019, terwijl deze in 2020 daalde. December 2020 kenmerkt zich door een toename van de WW-uitkeringen in beide jaren.

Van de verscheidene kenmerken van de uitkeringsgerechtigden in de Werkloosheidswet geeft de verdeling naar leeftijdsgroep relevante informatie. De overige kenmerken hebben een onderverdeling die het voor de gemeente Kerkrade bemoeilijkt om voor elk onderdeel het aantal uitkeringen te vermelden vanwege het ontbreken van een voldoende aantal waarnemingen. Indien een onderdeel minder dan 10 personen telt wordt bij het betreffende onderdeel het aantal om privacy-redenen niet vermeld.

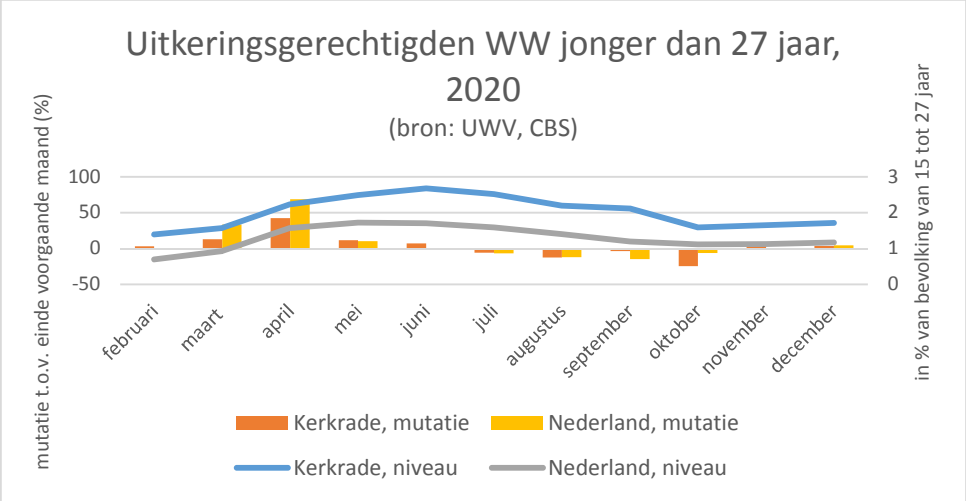
De relatieve mutatie van het aantal WW-uitkeringen per leeftijdsgroep aan het eind van het kwartaal in 2020 t.o.v. één kwartaal eerder wordt in de volgende grafiek gepresenteerd.



De grootste procentuele toename van het aantal WW-uitkeringen in het eerste halfjaar 2020 vindt plaats bij de jonge beroepsbevolking tot 27 jaar. Daarbij wordt geconstateerd dat de procentuele stijging in de gemeente Kerkrade in het eerste kwartaal achterblijft bij de regionale, provinciale en landelijke ontwikkeling. In het tweede kwartaal is de relatieve toename in Kerkrade weliswaar sterker dan in de regio Zuid-Limburg en de provincie Limburg, doch blijft achter ten opzichte van de landelijke toename. In het 2e halfjaar wordt een daling van het aantal WW-uitkeringen waargenomen; relatief kent de gemeente Kerkrade een sterkere afname dan regionaal, provinciaal en landelijk. Daarbij zullen de genomen maatregelen van de rijksoverheid om het verlies van arbeidsplaatsen te beteugelen door het verstrekken van geldelijke steun een rol spelen.

De leeftijdsgroepen 27 tot 50 jaar alsmede 50 jaar en ouder nemen beduidend minder sterk toe. In het eerste halfjaar van 2020 stijgt bij de leeftijdsgroep 27 tot 50 jaar het aantal WW-uitkeringen in de gemeente Kerkrade met bijna 60%, terwijl regionaal, provinciaal en landelijk de toename zich beperkt tot ruim een derde. Bij de personen van 50 jaar en ouder is de groei van de WW-uitkeringen nog geringer.
In het derde kwartaal vindt in beide leeftijdsgroepen een kentering plaats naar een lichte afname van het aantal WW-uitkeringen. Deze trend zet zich bij de leeftijdsgroep 27 tot 50 jaar in het 4e kwartaal door, behalve landelijk alwaar in december een lichte toename plaats vindt. Bij de uitkeringsgerechtigden van 50 jaar wordt de vermindering in het voorgaande kwartaal in het 4e kwartaal deels teniet gedaan.

De minder sterke toename van de WW-uitkeringen bij personen jonger dan 27 jaar in Kerkrade dan landelijk kan als volgt worden geïllustreerd en toegelicht.



Eind februari 2020 telde de gemeente Kerkrade 69 jongeren tot 27 jaar met een WW-uitkering. Gerelateerd aan de bevolking van 15 tot 27 jaar heeft 1,4% een uitkering. Nederland telde bijna 18.000 jongeren met een WW-uitkering, hetgeen 0,7% van de groep jongeren tussen 15 en 27 jaar omvat.

Tot juni 2020 is de werkloosheid onder jongeren tot 27 jaar zowel in de gemeente Kerkrade als in Nederland elke maand gestegen ten opzichte van de vorige maand. Vanaf juli t/m oktober 2020 neemt het aantal WW-uitkeringen enigszins af. In de laatste 2 maanden van het vorig jaar stegen de uitkeringen aan jongeren beneden 27 jaar.

Terwijl in de gemeente Kerkrade de procentuele toename tussen februari en december 2020, dankzij de forse vermindering van het aantal WW-uitkeringen in oktober, beperkt blijft tot minder dan 24%, zijn in Nederland de uitkeringen met circa 68% in de afgelopen 10 maanden gestegen. Echter de uitgangspositie van de gemeente Kerkrade aan het begin van de coronacrisis was relatief veel ongunstiger. Het niveau in Kerkrade was in februari 2020 2 keer zo hoog als in Nederland (1,4% versus 0,7%).

Mobiliteit

Meer dan een jaar heeft de wereldwijde pandemie ons in de greep. Als gevolg hiervan heeft de firma Google vanaf februari 2020 een deel van hun data gedeeld. Aan de hand van hun verzamelde data is de mobiliteit van personen naar hun reisdoel in kaart gebracht door het tonen van de geconstateerde afwijking ten opzichte van het reguliere beeld.

Voor de periode vanaf 15 februari 2020 tot de meest recent gepubliceerde data van 31 januari 2021 is de procentuele afwijking van de basislijn berekend en als open data beschikbaar gesteld. Deze data geven inzicht hoe mensen hun gedrag hebben veranderd naar aanleiding van het beleid om de coronacrisis onder controle te krijgen. Daarbij worden de bewegingstrends in de loop van de tijd bijgehouden voor verschillende locaties zoals detailhandel en recreatie, supermarkten en apotheken, parken, ov-stations alsmede werk- en woonlocaties.
Bij de onderscheiden locatie ‘parken’ zijn voor de weken 34, 35 en 36 geen gegevens door de firma Google gepubliceerd, terwijl de cijfers voor de weken 32, 33 en 37 gebaseerd zijn op deels ontbrekende gegevens.

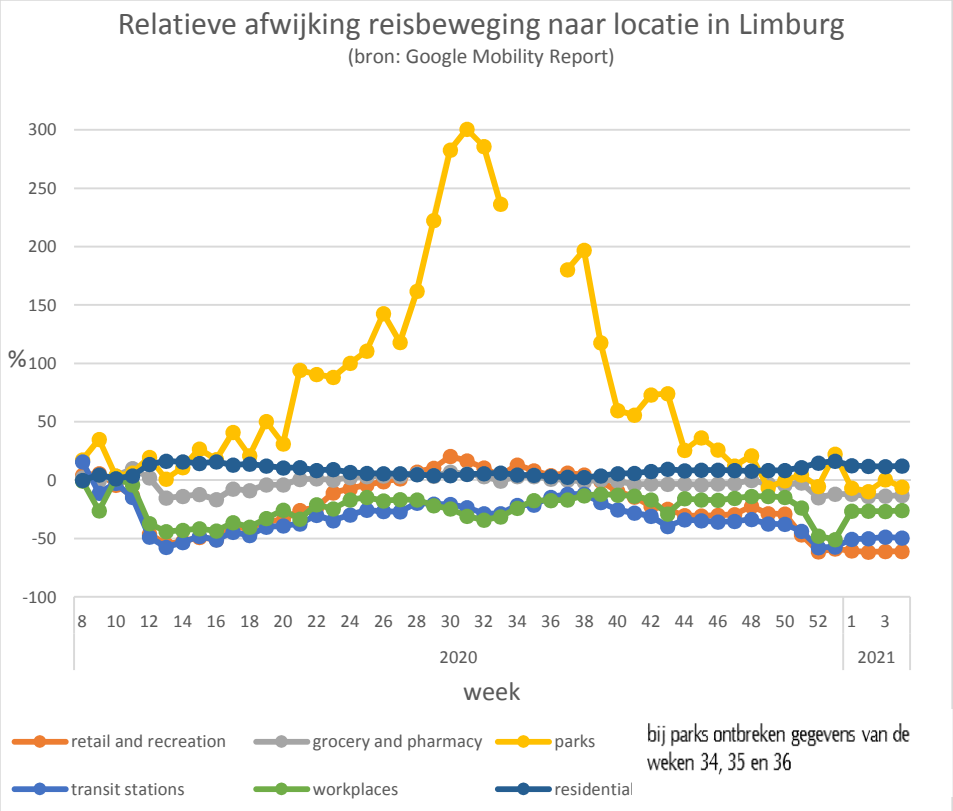
Gemeente Kerkrade

Bij de interpretatie van de getoonde percentages afwijking t.o.v. het reguliere beeld dient opgemerkt te worden dat de weken 8 t/m 11 de periode voor de afgekondigde maatregelen van de overheid in het kader van de 'intelligente lockdown' op 16 maart 2020 omvat. De weken 12 t/m 19 is de periode van 16 maart t/m 10 mei 2020 met allerlei restricties ten aanzien van de bewegingsvrijheid van de bevolking. Vanaf 11 mei 2020 worden in de daaropvolgende weken de geldende beperkingen enigszins versoepeld dan wel opgeheven. Daarnaast wordt inzicht verkregen in de effecten van het verder afschalen van de maatregelen in het kader van de lockdown op 1 juni en begin juli 2020. De consequenties van deze overheidsmaatregelen kunnen in de weken 20 t/m 39 worden gevolgd.

Vanaf week 40 zijn door de landelijke toename van het aantal besmettingen enkele beperkende maatregelen door de overheid ingesteld. De voortdurende stijging van de besmettingen in Nederland heeft op 14 oktober jl. geleid tot het instellen van een 'gedeeltelijke lockdown'. De effecten van deze stap in de bestrijding van het coronavirus worden zichtbaar vanaf week 42. Het onvoldoende uitblijven van een gewenste afname van het aantal besmettingen heeft geleid tot een tijdelijke verzwaring van de regels voor de duur van 2 weken ingaande 4 november 2020. In de weken 45 t/m 47 waren ook de theaters musea, dierentuinen enz. dicht. Zelfs deze verzwaring van de regels heeft onvoldoende bijgedragen om de druk op de zorg te verminderen. Begin week 51 zijn naast de reeds geldende regels ook nog alle niet-essentiële winkels gesloten. Tot nu toe zijn alle opgesomde regels van kracht gebleven. De effecten van de invoering van de avondklok op zaterdag 30 januari jl. en de verdere beperking van het bezoek aan een huishouden tot 1 persoon zijn nog niet in onderstaande cijfers tot ultimo januari 2021 zichtbaar.

De afwijking in de beweging van mensen is gepubliceerd tot het niveau van sub-regio in elk land i.c. per provincie in Nederland; hieronder wordt de situatie in de provincie Limburg geschetst.

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

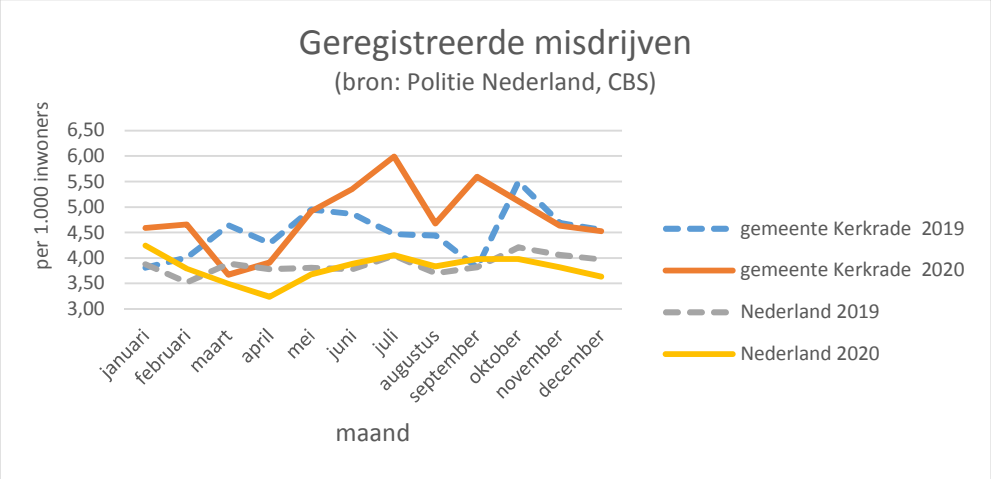


Na het ingaan van de 'intelligente lockdown' wordt geconstateerd dat de reisbewegingen naar werklocatie, ov-stations alsmede detailhandel en recreatie direct praktisch gehalveerd is en daarna een tendens tot herstel vertonen.
Na het afschalen van de maatregelen in het kader van de lockdown begin juli is bij detailhandel en recreatie sprake van gemiddeld 10% meer beweging in de periode juli tot medio september. Nadien vertoont de relatieve afwijking van de reisbewegingen een dalende tendens tot ruim 20% minder dan de reguliere trend medio oktober 2020. Na het invoeren van de 'gedeeltelijke lockdown' is het bezoek aan de winkels verder gezakt naar gemiddeld 30% minder dan regulier in de eerste weken van november 2020 en heeft zich enigszins hersteld tot ruim 20% minder dan regulier in de laatste week van november.
Na de sluiting van de niet-essentiële winkels medio december zijn de reisbewegingen naar detailhandel verder geslonken tot -60% van het reguliere patroon.
Vanaf de 2e/3e week in september slaat de stijgende lijn bij de reisbewegingen naar werklocatie en ov-stations om in een daling. Na medio oktober 2020 zijn er beduidend minder reisbewegingen, bij het reizen naar werklocatie globaal 15% en ov-stations met rond 35% afname. De reisbewegingen met het openbaar vervoer zijn in de laatste 2 weken van 2020 tot een dieptepunt gezakt van bijna 60% minder bewegingen en vertoont in januari 2021 een daling van 50% ten opzichte van het reguliere beeld. Eenzelfde patroon wordt ook waargenomen in de recente maanden bij de bewegingen naar een werklocatie; eind december de helft minder en begin dit jaar ruim een kwart minder beweging.
Het bezoek aan de supermarkt en drogisterij is licht verminderd en varieert tussen 0 en min 20% in de weken na 15 maart 2020. Vanaf medio mei is het bezoek aan de supermarkt en drogisterij weer nagenoeg terug gekomen op het reguliere niveau vóór de corona-uitbraak. Na het ingaan van de 'gedeeltelijke lockdown' is een lichte afname van

het bezoek aan de supermarkten waar te nemen, echter eind november is deze afname teniet gedaan. De afgekondigde maatregelen medio december verleden jaar hebben geleid tot een verminderd bezoek aan supermarkten van tussen 10 en 15% in vergelijking met het reguliere patroon.
De bewegingen rond de woonlocatie zijn enigszins gestegen en blijven 10 tot 15% meer reisbewegingen registreren tot eind mei 2020. Nadien zwakken de bewegingen rond de woonlocatie af tot gemiddeld bijna 5% meer beweging dan het reguliere patroon vanaf juni jl. Sinds eind september nemen relatief de reisbewegingen weer enigszins toe tot 8%. Vanaf medio december zijn de bewegingen rond de woonlocatie enigszins toegenomen tot 12% in de eerste weken van 2021.
De beweging naar parken vertoont over de gehele periode na de lockdown continu een stijgende trend. Na 11 mei 2020 is het aantal bewegingen naar parken explosief gestegen tot 3 keer zoveel reisbewegingen eind juli en begin augustus. Dit zeer hoge niveau kan worden toegeschreven aan het verblijf van vakantiegangers in en het bezoek van dagjesmensen aan de provincie Limburg. De laatste weken zijn de reisbewegingen naar parken drastisch afgenomen, doch begin oktober is de relatieve afwijking van het reguliere patroon nog steeds 50% hoger. In november is een verdere daling van de reisbewegingen tot rond 20% in de laatste week van november. Met uitzondering van de week tussen kerstmis en nieuwjaar is voor het eerst de afgelopen weken sinds de afkondiging van de maatregelen medio maart 2020 dat de bewegingen naar wandelgebieden lager zijn dan het reguliere patroon. Dit is eerder toe te schrijven aan de weersomstandigheden in januari 2021.

Veiligheid

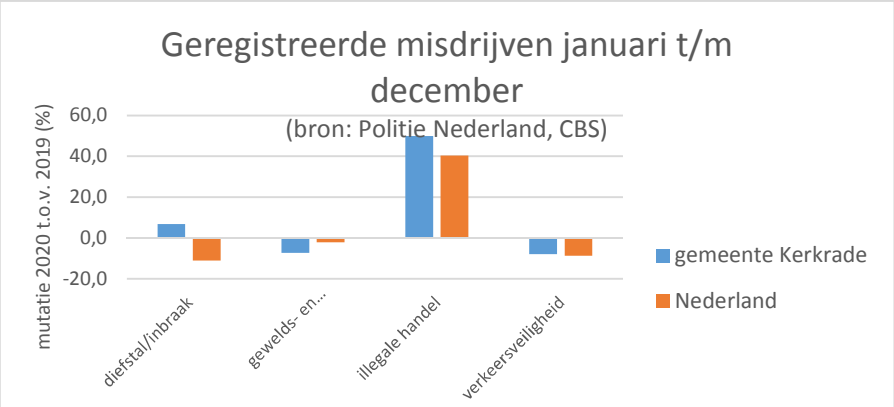
Naast de economische impact heeft de coronapandemie ook invloed op andere maatschappelijke terreinen zoals op de veiligheid. De politie publiceert voor elke maand het aantal geregistreerde misdrijven naar categorie. De vergelijking van de maandcijfers over 2020 laat met dezelfde maand één jaar eerder het volgende beeld zien.



Zowel in de gemeente Kerkrade als op landelijk niveau wordt voor de maanden maart en april 2020 een duidelijke afname van het promillage geregistreerde misdrijven waargenomen. Wel kent Kerkrade over de hele linie relatief een hoger aantal misdrijven dan het landelijk gemiddelde, hetgeen toegeschreven kan worden aan de ligging van de gemeente in een sterk stedelijk gebied. Tussen mei en juli 2020 is een duidelijke toename van het promillage misdrijven in de gemeente Kerkrade geconstateerd. In het 3e

kwartaal vertoont het promillage in de gemeente een sterke fluctuatie rond 5 per duizend inwoners, terwijl landelijk circa 4 misdrijven per duizend inwoners wordt waargenomen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de sterke fluctuatie van maand op maand beïnvloed wordt door de kleine aantallen misdrijven op gemeentelijk niveau. Vanaf september 2020 zet zich in de gemeente Kerkrade een geleidelijke daling in tot rond 4,5 misdrijven per 1.000 inwoners aan het eind van het verleden jaar, hetgeen vergelijkbaar is met het promillage eind 2019. Landelijk schommelt het promillage vanaf mei 2020 rond het niveau van één jaar eerder.

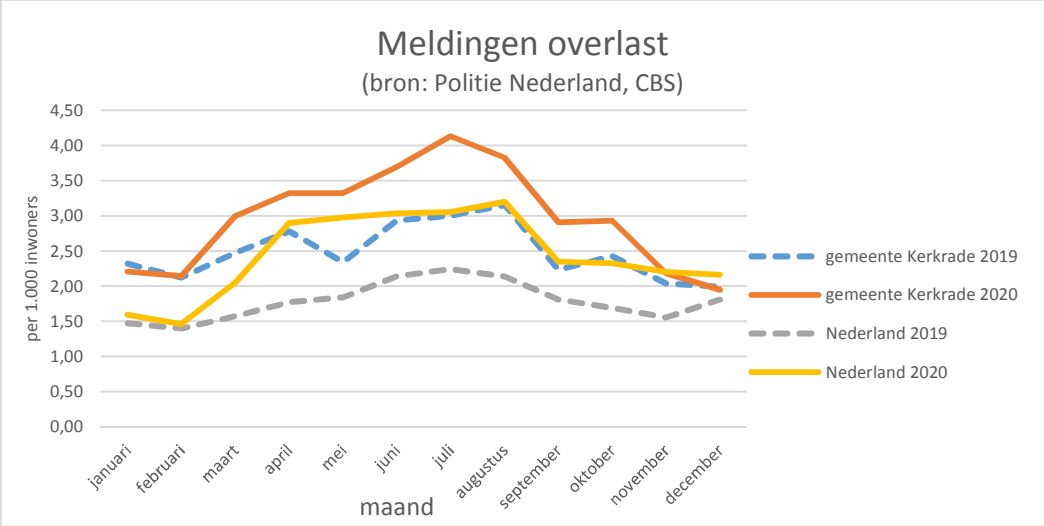
De ontwikkeling van de misdrijven in het afgelopen jaar vindt niet in gelijke mate over alle categorieën plaats. Van 4 relevante categorieën wordt de toe- dan wel afname in 2020 in vergelijking met één jaar eerder bekeken.



In de gemeente Kerkrade is het aantal diefstallen en inbraken in 2020 bijna 7% hoger dan één jaar eerder, terwijl landelijk ruimschoots 10% minder diefstallen plaatsvonden. De gewelds- en zedendelicten zijn zowel in de gemeente Kerkrade als in Nederland in 2020 enigszins gedaald. Terwijl in de gemeente Kerkrade de afname ruim 7% was, kende Nederland een geringere daling van circa 2%.

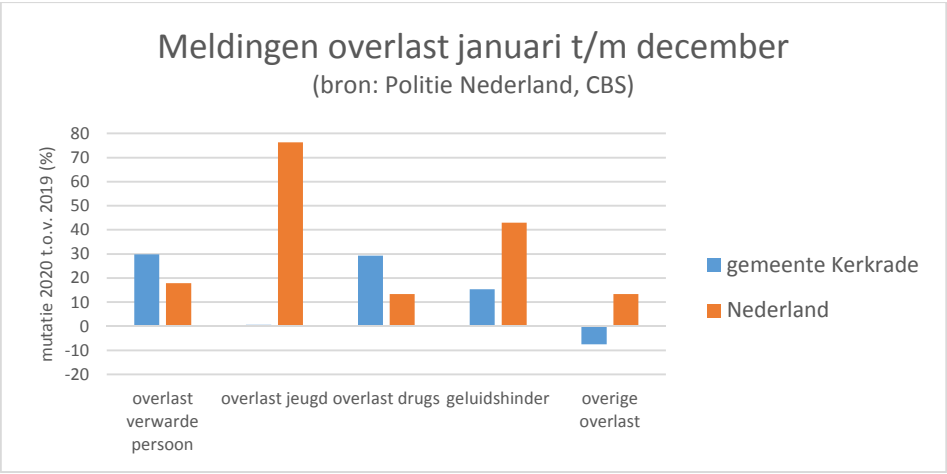
De illegale handel van drugs is landelijk en voor Kerkrade dit jaar fors gegroeid ten opzichte van 2019. Het aantal registraties van illegale handel is binnen onze gemeente met 50% gestegen en Nederland kende een toename van rond 40%.
Het aantal verkeersmisdrijven is vorig jaar in de gemeente Kerkrade 8% lager dan in 2019. In gelijke tred vertoont de landelijke ontwikkeling eveneens een daling van de verkeersmisdrijven.

Naast de misdrijven spelen ook de meldingen van overlast bij het beleven van onveiligheid door de burgers een belangrijke rol. Voor het kalenderjaar 2020 worden de meldingen in de gemeente Kerkrade en Nederland vergeleken met dezelfde maanden één jaar eerder.



Vanaf maart t/m oktober is er sprake van meer meldingen in de gemeente Kerkrade van overlast ten opzichte van dezelfde maand van het voorgaande jaar. Daarentegen kent Nederland over het hele jaar 2020 in elke maand duidelijk meer meldingen van overlast dan in dezelfde maand één jaar eerder. Echter de gemeente Kerkrade kent relatief meer meldingen per 1.000 inwoners dan Nederland; dit hangt vermoedelijke samen met de sterk verstedelijkte omgeving in de regio.
Het aantal meldingen per 1.000 inwoners houdt in 2020 in de gemeente Kerkrade in grove lijnen gelijke tred met de landelijke ontwikkeling. Vanaf augustus 2020 kent de gemeente Kerkrade een voortdurende daling van het aantal meldingen van overlast per 1.000 inwoners, terwijl Nederland in september pas afneemt na een lichte stijging in augustus.

Naar categorie van overlast is de mutatie in 2020 ten opzichte van één jaar eerder in onderstaande grafiek weergegeven.



De overlast veroorzaakt door verwarde personen steeg in de gemeente Kerkrade in 2020 met 30% ten opzichte van één jaar eerder. Landelijk beperkte de toename zich tot 18%.

Terwijl landelijk de overlast van de jeugd in het gehele jaar 2020 ruim driekwart hoger is dan in 2019, kent de gemeente Kerkrade nauwelijks meer meldingen in 2020 dan één jaar eerder.
Daarentegen laat de gemeente Kerkrade bij overlast door drugs een stijging van bijna 30% in 2020 zien, echter de landelijke toename beperkt zich tot minder dan 15%.
In de gemeente Kerkrade stijgt het aantal meldingen van geluidshinder tussen 2019 en 2020 met 15% niet sterk in vergelijking met Nederland, alwaar de toename bijna het drievoudige is, nl. bijna 45%.
Terwijl de categorie 'overige overlast' in de gemeente Kerkrade in 2020 ten opzichte van 2019 enigszins afnam, is in Nederland sprake van een stijging met 13%.

Na dit actuele statistische verslag in de vorm van de corona-monitor, volgt hieronder op volgorde van programma per corona gerelateerd onderwerp een inhoudelijke verdieping en, waar voorhanden, een financiële vertaling.

C. Corona-gerelateerde onderwerpen

Programma 0 Bestuur en Ondersteuning

Inhoudelijke component

0.1 Verkiezingen

Nog nooit eerder in de Nederlandse geschiedenis is het voorgekomen dat een verkiezing georganiseerd moet worden, waarbij zoveel anders zal zijn dan normaal en waarbij de aanpassingen door de wetgever op zo'n laat tijdstip vastgesteld zijn c.q. worden. Door de COVID-19 pandemie is ons leven flink veranderd en zal deze verkiezing als een unicum de geschiedenisboeken ingaan. Early voting, briefstemmen, afgiftepunten en voorzorgsmaatregelen zijn nieuwe begrippen in verkiezingsland en zullen hieronder verder worden toegelicht. Verschillende facetten van deze wijzigingen zullen op hoofdlijnen worden aangestipt. Achterliggende gedachte bij al deze wijzigingen is, de toestroom van kiezers zoveel mogelijk te spreiden/reduceren zodat het risico van besmetting met COVID-19 tot een minimum wordt beperkt.

De organisatie van de aankomende 2e Kamerverkiezingen is ook voor Kerkrade een enorme klus. Om uw raad een goed beeld te schetsen van de vele aandachtspunten nemen wij u hieronder mee in een ruime uiteenzetting.

Early Voting

Door de Tijdelijke wet verkiezingen COVID-19 heeft de wetgever de mogelijkheid geschapen dat kiezers ook op maandag 15 maart 2021 en dinsdag 16 maart 2021 hun stem kunnen uitbrengen zodat meer spreiding mogelijk is i.v.m. de corona-pandemie. Hiervoor dienen de gemeenten een aantal stemlocaties in te richten afhankelijk van het aantal kiesgerechtigden in de gemeente. Voor Kerkrade houdt dit in dat er minimaal 4 stemlocaties dienen te worden ingericht voor early-voting. Met onderstaande locaties is overeenstemming bereikt om aldaar op 15, 16 en 17 maart 2021 een stembureau in te richten:
- Hub, Theaterplein 30
- 't Patronaat, Ursulastraat 232
- SocioProject, Terbruggen 16
- 't Westhoes, Anemonenstraat 16
-

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

Op deze locaties zal een reguliere stemming plaatsvinden van 7.30 uur tot 21.00 uur. Het enige verschil zal zijn dat op de early voting dagen na 21.00 uur geen stemopneming zal plaatsvinden. De gesloten stembus zal na 21.00 uur moeten worden overgebracht onder begeleiding van 2 personen naar een beveiligde opslag. Het tellen van deze stemmen zal door aparte stembureaus op woensdag 17 maart 2021 vanaf 7.30 uur ter hand worden genomen. Uitslagen van de early voting dagen mogen wel pas op woensdag 17 maart 2021 na 21.00 uur bekend worden gemaakt.

Briefstemmen

Een tweede wijziging heeft plaatsgevonden door een aanpassing van de Tijdelijke wet verkiezingen COVID-19, waarin de mogelijkheid is geschapen tot briefstemmen voor kiesgerechtigden van 70 jaar en ouder.
De doelgroep in Kerkrade bestaat uit ongeveer 7.900 kiesgerechtigden. Deze kiesgerechtigden wordt de mogelijkheid geboden om hun stem schriftelijk uit te brengen. Bij briefstemmen dient na aanmaken van het ROS (Register ongeldige stempassen) op vrijdag 12 maart 2021 na 17.00 uur een aanvang te worden gemaakt met de zogenaamde vooropneming. Hierbij worden de ontvangen enveloppen inzake briefstemmen geopend om de stempas te controleren op echtheid en vergelijking met ROS om uiteindelijk de identiteit van de kiezer te scheiden van zijn stembiljet (in gesloten envelop). Dit proces zal worden voortgezet tot alle ingekomen briefstemmen zijn verwerkt.
Het is ook mogelijk om de briefstemmen in te leveren bij een afgiftepunt. Hiervan moet er minimaal per gemeente een worden ingericht. Het is ons voornemen om afgiftepunten in te richten in de 4 wijken, oost, west, noord en centrum. Deze punten moeten bemenst worden omdat de briefstem in ontvangst moet worden genomen en voorzien moet worden van datumstempel en handtekening van ontvanger. De afgiftepunten moeten in de periode van 10 maart 2021 tot en met 16 maart 2021 operationeel zijn van 9.00 uur tot 17.00 uur en op 17 maart 2021 van 7.30 uur tot 21.00 uur. Op werkdagen zijn wij verplicht de afgiftepunten in te richten en het weekend is optioneel. Wij geven de voorkeur om afgiftepunten uitsluitend op werkdagen in te richten.

Volmachten

Nog een aanpassing om de toestroom van kiezers te verminderen is dat het bij deze verkiezing het iedere kiezer is toegestaan om i.p.v. maximaal 2 volmachten thans maximaal 3 volmachten uit te brengen.

Stemlocaties

Bij de laatste verkiezing voor het Europees Parlement in 2019 beschikten wij in Kerkrade over 29 stemlocaties. Door de COVID-19 pandemie was dit aantal bij aanvang van de werkzaamheden gereduceerd tot 9 stemlocaties. Overheidsregels verbieden het gebruik van verzorgingstehuizen, tevens kunnen wij geen gebruik maken van de schoolgebouwen van de onderwijsstichting Movare en tot slot konden een aantal stemlocaties niet corona-proof worden ingericht. Na een uitvoerige zoektocht is het gelukt om het aantal stemlocaties aan te vullen tot 26. Ook dient vermeld te worden dat de lijst van stemlocaties niet als definitief beschouwd kan worden omdat door corona-omstandigheden de mogelijkheid bestaat dat stemlocaties op het laatste moment nog afvallen.

Voorzorgsmaatregelen

Door de coronapandemie moeten er op alle verkiezingslocaties extra voorzorgsmaatregelen worden getroffen om de verkiezingen voor de kiezer maar ook voor de stembureauleden zo veilig mogelijk te maken. Alle stemlocaties dienen te beschikken over een aparte in- en uitgang zodat kiezers zich niet kruisen in de locaties en zullen de loopwegen voor de kiezers goed aangegeven moeten worden. Stembureauleden dienen op een onderlinge afstand van 1,5 meter te zitten en de stemhokken dienen met een meter tussenruimte te worden geplaatst. Verder moeten voor de stembureauleden kuchschermen aanwezig zijn, medische mondmaskers, faceshields, handschoenen, desinfecterende handgel en desinfectiematerialen om de handcontactpunten voortdurend te reinigen. Ook voor de kiezers zal bij de in- en uitgang van het stembureau desinfecterende handgel aanwezig zijn. De te gebruiken rode potloodjes worden aan de kiezer meegegeven en hoeven niet te worden geretourneerd. Tevens zal bij de ingang ook een voorraad mond/neusmaskers aanwezig zijn voor het geval dat een kiezer geen mond/neusmasker draagt bij aankomst bij het stemlokaal. Door een lid van het stembureau zal bij de ingang van het stemlokaal 'crowd-control' plaatsvinden. Hieronder verstaan we dat gelet wordt op het dragen van mond/neusmaskers, het desinfecteren van de handen bij binnenkomst, vragen of de gezondheidscheck is nageleefd en dat zich niet te veel kiezers in het stemlokaal bevinden. De 1,5 metermaatregel zal altijd en overal in de stemlocaties in acht moeten worden genomen. Hiervoor zullen vloerstickers en andere voorzieningen aanwezig zijn. Een ander stembureaulid heeft tot taak continue de handcontactpunten in het stembureau te reinigen. De sanitaire voorzieningen behorend bij het stemlokaal zullen om de 4 uur gereinigd moeten worden. Hiervoor zijn de lokaalbeheerders benaderd of zij dit tegen vergoeding kunnen verzorgen. Daar waar dit niet mogelijk is zal dit via een extern bedrijf worden geregeld. Alles zal erop gericht zijn om voor zowel de stembureauleden als de kiezers een zo veilig mogelijke omgeving te creëren zodat ze hun werkzaamheden zo veilig mogelijk kunnen verrichten.

Bemensing

Regulier worden de stembureaus bemenst door uitsluitend ambtenaren van de eigen organisatie en zijn er in totaal 174 collega's nodig. In deze coronapandemie bestaat de bezetting van een stembureau niet uit 3 maar uit 5 personen per shift en is er eenzelfde bezetting nodig is voor de early voting dagen. Ook zijn er nog personen nodig voor de afgifte punten voor briefstemmen, de extra stembureaus voor tellen van early voting stemmen en de extra stembureaus voor de vooropening en het tellen van de briefstemmen. Omdat hier sprake is van een uitzonderlijke organisatie is een exacte opgave van het benodigd personeel niet mogelijk. Een voorzichtige inschatting zal er op neerkomen dat wij meer dan vierhonderd personen nodig hebben om deze verkiezing goed te kunnen organiseren. Er zal ook een reserve groep stembureauleden voorhanden moeten zijn omdat het niet ondenkbaar is dat stembureauleden in de aanloop naar de verkiezing om uiteenlopende redenen kunnen afhaken. Dit aantal zal ongeveer 10% bedragen van het aantal benodigd personeel.
Bemensing uitsluitend met ambtenaren is dan ook niet mogelijk en er worden in de voorbereidingen oproepen gedaan om stembureauleden te werven. Dit verloopt tot op het moment van het schrijven van dit document voorspoedig. Randvoorwaarde voor de bezetting zal zijn dat per stembureau (2 shiften van 5 stembureauleden) per shift de voorzitter en minimaal 1 stembureau lid uit de ambtelijke organisatie komen. Het resterend personeel kan dus ambtenaar of burger zijn.

Financieel

De tot nu toe geraamde kosten ca € 196.000,00 worden afgedekt door het reguliere budget verkiezingen aangevuld met de compensatiemiddelen van het Rijk.

Overzicht stemlokalen 17 maart 2021

- Hub, Theaterplein 30 (ingang Theaterplein)
- Continium, Museumplein 2 (ingang stationszijde)
- Gebouw D'r Prick, Pricksteenweg 1B
- Clublokaal KVC Oranje, Voorterstraat 80
- 't Patronaat, Ursulastraat 232
- Café E jen Bouwerwei, Franciscanerstraat 44
- Catharinahoes, Lambertistraat 12
- Sportcafé Sporthal Rolduc, Rolduckerstraat 114
- Parochiezaal, Directeur Geurtsstraat 9A
- Kerkgebouw, Nassaustraat (zaal rechts)
- Clublokaal v.v. Chevremont, Kaffebergsweg 4
- P3 't Sjevemethoes, St. Pieterstraat 3
- Centrum Op de Bies, Kapelaan Lochtmanstraat 3
- Gebouw Scouting, Vincent van Goghplein 1
- Autobedrijf Arsen, Eygelshovergracht 65
- SocioProject, Terbruggen 16 (ingang grote zaal)
- Basisschool de Schatkist, Truytstraat 25
- Clublokaal LHC, Anselderlaan 85
- Clublokaal v.v. R.K.T.S.V., Seghemanstraat 30
- Gymzaal Singelweg, Singelweg 5
- 't Sjtaaterhoes, Schaesbergerstraat 27
- Dansschool Move, Krichelstraat 8
- Spireahof, Spireastraat 38
- 't Westhoes, Anemonenstraat 16
- Flexiforum, Spekhofstraat 15 (ingang via Elbereveldstraat)
- Verenigingsgebouw Heidsjer Trefpunt, Patronaatstraat 19

In totaal zijn er 26 stemlocaties beschikbaar voor de Tweede Kamer verkiezing.

0.2 Informatievoorziening aan inwoners

In vergelijking met de vorige 7e raadsinformatiebrief van 12 januari 2021 hebben zich geen nieuwe ontwikkelingen voorgedaan. De in die brief opgenomen informatie is derhalve onverkort actueel.

0.3 Dienstverlening Burgerplein en Burgerlijke Stand

Inhoudelijke component

In vergelijking met de vorige 7e raadsinformatiebrief van 12 januari 2021 hebben zich geen nieuwe ontwikkelingen voorgedaan. De in die brief opgenomen informatie is derhalve onverkort actueel.

0.4 Raads- en commissievergaderingen

Idem.

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

Gemeente Kerkrade

0.5 Facturen

Idem.

0.6 Betekenis van de virusuitbraak voor de eigen organisatie

Met betrekking tot de impact van de virusuitbraak op onze organisatie is het gestelde in de 7e en vorige raadsinformatiebrief van 12 januari 2021 nog steeds onverkort van kracht. De in de vorige raadsinformatiebrief genoemde notitie 'Doorstart na corona' zal einde februari 2021 door het college worden behandeld.

Financiële component

Dienstverlening Klant Contact Centrum

Vanwege corona gerelateerde drukte bij het Klantcontact Centrum is gedurende de eerste 2 maanden van 2021 mankracht ingehuurd. De kosten hiervan bedroegen € 6.400,00.

Parkeerboetes / Parkeergelden

Voor 2021 is een bedrag van € 667.700 begroot aan parkeerinkomsten (parkeergelden, abonnementen vergunningen en parkeerboetes. De parkeergelden zijn bijgewerkt t/m week 5. De abonnementen worden maandelijks gefactureerd en de aanvragen van de vergunningen worden op aanvraag verstrekt. De BsGW draagt 1 keer per kwartaal de ontvangen parkeerboetes af. Aan de hand van de thans bekende gegevens is het niet mogelijk om een prognose te maken van het vermoedelijke tekort voor 2021.

	2021	
	Begroot	Voorlopig rekening
Parkeergelden	519.700,00	12.868,70
Abonnementen	51.000,00	7.577,76
Vergunningen	37.000,00	28.141,53
Parkeerboetes	60.000,00	0,00
	667.700,00	48.587,99

Precariobelasting / Reclamebelasting

In januari 2021 is besloten om de precario- en reclamebelasting 2020 met terugwerkende kracht niet te heffen. Voor het jaar 2021 is besloten om de ontwikkelingen de komende maanden af te wachten voordat precario- en reclamebelasting wordt geheven over 2021 en de tarieven voor precario- en reclamebelasting 2021 voorlopig te handhaven. In juni van dit jaar wordt de gemeenteraad gevraagd een besluit te nemen over hoe wordt omgegaan met deze belastingen in 2021.

Beschermingsmaterialen

In januari 2021 is voor een bedrag van € 1.000,00 beschermingsmaterialen, w.o. veiligheidsvesten en desinfecterende vloeistoffen aangeschaft.

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

Gemeente Kerkrade

Huisvesting ambtenaren

Voor het covid-proof schoonhouden van de gemeentelijke gebouwen (Raadhuis, Stadskantoor, Activerium, Hammolenweg en Flexiforum) is in januari 2021 een bedrag van € 2.000,00 besteed.

Totale tegenvaller € 9.400,00.

Programma 1 Veiligheid

1.1 Veiligheidsregio

Afgelopen januari heeft u kennis kunnen nemen van het verantwoordingsverslag van de voorzitter van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg over de GRIP 4 situatie "COVID-19" en de gelegenheid gehad om daarover vragen te stellen.

Vanaf medio januari jongstleden informeert de burgemeester u wekelijks schriftelijk over de afstemming die plaats vindt met de andere burgemeesters van de Zuid-Limburgse gemeenten.
De inzet van medewerkers ten behoeve van VRZL wordt in deze coronaperiode nog steeds gecontinueerd.

1.2 Lokale aanpak/handhaven maatregelen

Vanaf medio januari informeert de burgemeester u wekelijks schriftelijk over diverse actualiteiten betreffende de lokale aanpak.

Daarnaast heeft de burgemeester u via een presentatie in de Commissie AZM van 1 februari jongstleden geïnformeerd over de wijze waarop wordt omgegaan met de lokale bevoegdheden die de burgemeester toekomen en de eerste ervaringen met de toepassing daarvan. Tijdens diezelfde commissievergadering heeft afstemming plaats gevonden over de wijze waarop de burgemeester u in de toekomst op de hoogte gaat houden met betrekking tot de wijze waarop de lokale bevoegdheden daadwerkelijk worden toegepast.

Sinds de inwerkingtreding van de avondklok-maatregel per 23 januari jongsleden, dient ook deze maatregel lokaal gehandhaafd te worden. Dit gebeurt door politie en door onze gemeentelijke BOA's. Het algemeen beeld is dat onze burgers zich goed aan deze maatregel houden. Sinds de inwerkingtreding van deze maatregel tot heden zijn door onze gemeentelijk BOA's in totaal een twintigtal waarschuwingen en boetes gegeven. In de eerste periode na inwerkingtreding van de avondklok is het dienstrooster van de gemeentelijk BOA's tijdelijk aangepast. Dit om het toezicht op de naleving van deze nieuwe maatregel effectiever te maken.

Programma 2 Verkeer, vervoer en Waterstaat

Inhoudelijke component

2.1 Openbaar vervoer

Wendbare dienstregeling Arriva

Als gevolg van de corona-crisis is het gebruik van het openbaar vervoer in Nederland sterk gedaald. Dat heeft eveneens geleid tot een forse daling in de reizigersopbrengsten. Arriva verwacht voor 2021 en de eerste jaren daarna dat reizigersaantallen en opbrengsten zich niet op het oude niveau zullen herstellen.

Om hierop in te kunnen spelen gaat Arriva per 20 februari 2021 een wendbare dienstregeling implementeren. Dit heeft consequenties voor het busvervoer binnen onze gemeente. Door het hanteren van een wendbare dienstregeling wil Arriva optimaal inspelen op de ontwikkeling van het busgebruik, dat meebuigt met de reizigersontwikkeling. Hiervoor zal Arriva maximaal eens per 13 weken de dienstregeling aanpassen aan de reizigersvraag.

Met de wendbare dienstregeling biedt Arriva een passend voorzieningenniveau bij de situatie van dat moment.

Financiële component

Straatreiniging

Geconstateerd wordt dat er veel meer afval wordt gedumpt in buitengebieden (bijeenkomsten jongeren die niet op club en in horeca terecht kunnen). Ook zijn prullenbakken sneller gevuld waardoor extra ledigingen nodig zijn.

In de eerste maand van 2021 is een bedrag van € 2.000,00 besteed aan het extra ledigen van papieremmers en het schoonhouden van de buitengebieden.

Totale tegenvaller € 2.000,00.

Programma 3 Economie

Inhoudelijke component

3.1 Bedrijfsleven

In vergelijking met de vorige 7e raadsinformatiebrief van 12 januari 2021 hebben zich geen nieuwe ontwikkelingen voorgedaan. De in die brief opgenomen informatie is derhalve onverkort actueel.

3.2 Weekmarkten en kermissen

Weekmarkten

De, reeds ingevolge de per 14 december 2020 ingestelde lockdown in de vorige 7e raadsinformatiebrief corona omschreven, maatregelen gelden ook begin 2021 onverkort. Voor de weekmarkten (zowel Centrum, Eygelshoven als West) geldt als beperking dat uitsluitend marktkooplieden met als essentieel te waarderen producten nog standplaats mogen innemen. Kooplieden met andere niet-essentiële producten (bijv. kleding, lederwaren, huishoudelijke producten, accessoires voor telefonie, fournituren etc.) mogen onverkort niet tot de markt worden toegelaten. Op basis van de meest recente signalen kan niet worden uitgesloten dat de einddatum van 2 maart 2021 (of zoveel later) voor een nog nader te duiden periode zal worden verlengd. Een en ander heeft uiteraard ook financiële consequenties.

Financiële component

Marktgelden

De derving van marktgelden in 2020 zet zich in 2021 voort. Onderstaande tabel geeft een eerste zicht hierop.

Jaar 2021 MAAND	BEGROOT Marktgeld en promotiegeld	WERKELIJK	VERSCHIL	REDEN/VERKLARING
Januari	10.391	7.234,70	3.157,00	Enkel essentiële producten toegestaan
Februari	10.391	7.234,70	3.157,00	Enkel essentiële producten toegestaan
Totaal derving			6.314,00	

In hoeverre in 2021 kermisgelden worden ontvangen kan op dit moment nog niet worden aangegeven.

Retributies

Voor 2021 is een bedrag ad € 75.500,00 begroot als inkomsten uit retributies.
Omdat thans nog niet bekend is hoe lang de sluiting van dierentuinen zal aanhouden door de lockdown, kan er nog geen inschatting worden gemaakt van het tekort voor 2021.

Toeristenbelasting

Voor 2021 is een bedrag van € 171.400 begroot aan toeristenbelasting.
De BsGW draagt na afloop van ieder kwartaal de ontvangen toeristenbelasting af.
Aan de hand van de thans bekende gegevens is het niet mogelijk om een prognose te maken van de inkomsten voor 2021.

Totale tegenvaller € 6.314,00

Programma 4 Onderwijs

4.1 Jeugd

Noodopvang

Met de hernieuwde volledige openstelling van het onderwijs en kinderopvang per 8 februari 2021 is ook een einde gekomen aan deze periode van noodopvang. Zoals verwacht is de inzet van het Coronateam van de gemeente minimaal geweest. De paar casussen die voorgelegd werden konden met een eenvoudige verwijzing naar het onderwijs of kinderopvang worden opgelost of behoefde een reguliere zorgaanpak buiten de noodopvang om. Voor 3 scholen werd voor een 5-tal kinderen extra ondersteuning op Bs De Doorkijk geboden door jeugdhulporganisatie Scoor.
Zowel de kinderopvang als ook het onderwijs hebben inmiddels hun maatregelen genomen om alle kinderen vanaf 8 februari 2021 weer zo veilig mogelijk te kunnen ontvangen. Ouders zijn hierin ook schriftelijk geïnformeerd over de voor hun geldende bepalingen ten aanzien van het halen en brengen en ingeval van gezondheidsklachten bij de kinderen. Voor het overige wordt hiervoor verwezen naar de landelijke richtlijnen in deze.

Momenteel valt er veel te lezen en te horen over de door de lockdown ontstane onderwijsachterstanden bij de leerlingen. De gemeente Kerkrade wilt hier graag een actieve ondersteunende rol richting onderwijs in bieden en is daarom hierover in gesprek met het onderwijs. Hoewel er op dit moment allerlei ideeën bestaan over de wijze van invulling, is met het onderwijs afgesproken om eerst te inventariseren hoe groot de achterstand is. Dit zal o.a. gebeuren aan de hand van de af te nemen CITO toetsen in alle klassen. Daarna zal bezien worden of extra ondersteuning door de gemeente gewenst en uitvoerbaar is. Met name in de uitvoering loopt het onderwijs op dit moment tegen de grenzen aan voor wat betreft beschikbare capaciteit. Zowel binnen het onderwijs als ook op de arbeidsmarkt is momenteel onvoldoende extra gekwalificeerd personeel te vinden die mee kan ondersteunen in de aanpak van eventuele achterstanden.

4.2 Leerlingenvervoer

Doordat scholen open bleven voor de opvang van kinderen van ouders met cruciale beroepen en van kinderen in kwetsbare situaties konden de leerlingen, voor zover zij hier reeds gebruik van maakten, ook gedurende deze lockdown periode een beroep op het leerlingenvervoer doen om de noodopvang te bezoeken. Dit aantal is naarmate de lockdown langer duurde gestegen tot een totaal van 90 leerlingen. Hieronder zijn uiteindelijk ook een 8-tal kwetsbare basisschoolleerlingen opgenomen die vanuit Eygelshoven geen vervoer hadden naar de clusterschool Bs Steltloper om de noodopvang aldaar te bezoeken. De regie voor het leerlingenvervoer lag voor het overige bij de afdeling Welzijn. Omtrent de 80% doorbetalingsregeling vindt binnen Parkstad nadere afstemming plaats met vervoerder.

Verder kan worden vermeld dat met ingang van 8 februari 2021 de basisscholen, de kinderopvang en de scholen speciaal basisonderwijs weer geopend zijn. De buitenschoolse opvang blijft voorlopig gesloten.
In Kerkrade hebben op de volgende meetmomenten onderstaande aantallen kinderen gebruik gemaakt van het vervoer naar de noodopvang:

11 januari: 68 kinderen
25 januari: 79 kinderen en
1 februari: 90 kinderen.

Deze kinderen zijn niet alleen naar de Kerkraadse noodopvanglocaties gebracht, maar ook naar de scholen buiten Kerkrade die zij normaal ook bezoeken.

Programma 5 Sport cultuur en Recreatie

5.1 Professionele instellingen

Zwembad D'r Pool

Het zwembad is nog steeds gesloten. Verder zijn er geen nieuwe ontwikkelingen

Parkstad Limburg Theater

Als gevolg van de maatregelen van 15 december 2020 en de daarop volgende maatregelen zijn de deuren van Parkstad Limburg Theater nog steeds voor publiek gesloten. De zalen blijven nog leeg tot tenminste 1 maart 2021. In haar online communicatie naar de bezoekers toe blijft de organisatie een positieve gedachte

uitstralen en geeft aan door te gaan met de voorbereidingen achter de schermen. Tot het moment dat de deuren weer voor publiek open mogen gaan wordt podiumkunst via PL Thuis gecontinueerd.

Bibliotheek Kerkrade

De deuren van de bibliotheek zijn nog steeds gesloten. Bibliotheekleden kunnen wel gebruik maken van de afhaalbibliotheek. Boeken kunnen vooraf aangevraagd worden en gedurende een 'tijdslot' opgehaald worden.

De muziekschool

In verband met de verlenging van de lockdown blijven de deuren voor de cursisten gesloten. Lessen worden zo veel als mogelijk online gegeven.

5.3 Verenigingen

Het Rijk heeft voor de bestrijding van de gevolgen van de coronamaatregelen de maatregel "Ondersteuning lokale culturele infrastructuur" getroffen. Bezien wordt op dit moment hoe verenigingen (en professionele organisaties) die door coronamaatregelen met extra financiële lasten zijn/worden geconfronteerd met ondersteuning uit deze middelen geholpen kunnen worden.

5.4 Evenementen en toerisme

Toerisme

In vergelijking met de vorige, 7e raadsinformatiebrief, hebben zich op het vlak van toerisme geen nieuwe ontwikkelingen voorgedaan. De in die brief opgenomen informatie is dan ook nog steeds onverminderd actueel.

Evenementen

Openlucht concert van Guido's Orchestra

Het openlucht concert staat gepland op 28 -30 mei 2021 Gezien de pandemie-ontwikkelingen is het niet realistisch ervan uit te gaan dat dit concert gehouden kan worden. Met de organisatie vindt overleg plaats over het wederom verschuiven van de concertdatum.

Open Up Beleef Kerkrade

Ons evenemententeam vanuit Beleef Kerkrade is daags na de kabinetsaankondiging, van een garantiefonds evenementen per 1 juli 2021, aan de slag gegaan met een heropeningsevenement voor de hele stad in de zomer. In het kader van Kerkrade in Verbinding zijn we in overleg met eventorganisatoren en partners uit Kerkrade, waarmee plannen worden uitgewerkt om een evenement neer te zetten als Kerkrade weer "AAN" mag.

Concept
Open Up Beleef Kerkrade wordt een heropening met kwaliteit, sfeer en beleving voor alles en iedereen in Kerkrade. De uitkomst is een ludiek en innovatief evenement voor de hele stad, in het stadscentrum en in de wijken. Samen met inwoners, verenigingen en

bedrijven worden de plannen in onze mooie accommodaties, pleinen en parken in heel Kerkrade uitgewerkt.

Garantiefonds Rijksoverheid
Vanuit de Rijksoverheid is per 1 juli 2021 een garantiefonds voor evenementen ingesteld, zodat organisatoren aan de slag kunnen met het plannen en opzetten van bijvoorbeeld festivals, vanaf een moment dat dat weer verantwoord is. Beleef Kerkrade speelt hier met Open Up Beleef Kerkrade direct op in.

5.5 Openbare ruimte

De aanscherpingen van de Corona-maatregelen en de daarop volgende lockdown hebben voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte geleid tot nog verdergaande beperkingen. De uit te voeren taken blijven geprioriteerd en de personele bezetting van de wijkteams blijft sterk gereduceerd. Datzelfde geldt voor de inzet van de medewerkers uit de groepsdetachering WSP. Als inlener heeft de afdeling Stedelijk Beheer hierover nauw contact met WSP in haar rol als werkgever.

Ten gevolge van de vorstperiode in de eerste en tweede week van februari was de gladheidsbestrijding als prioriteit ingevoegd in de werkplanningen. Tegelijkertijd zijn nog meer medewerkers dan voorheen niet werkzaam. De medewerkers die nog werkzaam zijn in de buitendienst mogen maximaal 1 uur achtereen buiten zijn. Vanaf de Hammolenweg worden de richtlijnen van de Arbo strikt nageleefd. Medewerkers beschikken over beschermende kleding, overige persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en verwarmde pauzegelegenheid.

De calamiteitendienst van de afdeling Stedelijk Beheer blijft 24-7 functioneren. Machinale werkzaamheden en werkzaamheden aan bestratingen en riolen hebben in de verslagperiode (met uitzondering van de vorstperiode) minder hinder ondervonden en zijn voor zover noodzakelijk en verantwoord uitgevoerd.

De vervuilingsgraad van de openbare ruimte is in de verslagperiode niet verder toegenomen. Extra vervuiling vindt wel nog plaats in weekenden met mooi weer. De druk op het uitvoerend personeel was tijdens de vorstperiode extra verhoogd.

Op de gemeentewerf aan de Hammolenweg wordt sinds 15 maart 2020 nog steeds gewerkt volgens strikte en vastgelegde richtlijnen. Deze bevatten de concrete vertaling van maatregelen van RIVM en Rijksoverheid naar de Kerkraadse praktijk. De voor de Hammolenweg geldende regels worden nog steeds wekelijks geëvalueerd en indien nodig geactualiseerd.

5.6 Huurcompensatie gemeentelijk vastgoed

De aangescherpte lockdown tot nu toe heeft vooral een grote impact op onder andere musea en theaters, pretparken en dierentuinen, casino's en sauna's, accommodaties voor binnensport, horeca en horecavoorzieningen van hotels. Daarnaast zijn ook winkels zoals kledingwinkels, schoenenwinkels, sieradenwinkels en hobbywinkels gesloten.

Nu met de aangescherpte maatregelen, wenden huurders/gebruikers van gemeentelijk vastgoed zich toch nog incidenteel tot de gemeente met verzoeken omtrent het gebruik van de ruimten/ gebouwen met als reden dat bepaalde maatregelen niet altijd geheel duidelijk zijn.

Alle voornoemde verzoeken worden, zoals voorheen, aan het Covid-19 Team voorgelegd en in behandeling genomen. Gebruikers/huurders worden of wel telefonisch of wel schriftelijk geïnformeerd omtrent de mogelijkheden waarbij de uitgangspunten en de richtlijnen van het RIVM steeds in acht worden genomen.
Veel huurders/gebruikers hebben intussen veelal zelf voorzieningen getroffen om zo optimaal mogelijk eigen leden en/of bezoekers te kunnen ontvangen. Echter dit is momenteel dan ook niet toegestaan.

In de vorige brief werd opgemerkt dat de landelijke jurisprudentie inzake eventuele huurkorting in verband met corona zich geleidelijk verder ontwikkeld heeft. De rechter blijkt naar een aantal aspecten te kijken, o.a. naar:

- De maatschappelijke positie en onderlinge verhouding van partijen en
- De aard en ernst van betrokken belangen (bijv. de omvang van het omzetverlies).

Hierbij is van met name van belang dat duidelijk blijkt dat er sprake is van omzetverlies en dat dit grotendeels of volledig te wijten is aan de Covid-19 pandemie en de eventueel daaruit voortvloeiende overheidsmaatregelen. Voor de gemeente ligt daarin een extra reden om kritisch te zijn.

Het primaire standpunt is nog steeds dat alleen uitstel van betaling wordt verleend. Er is evenwel ook maatwerk mogelijk in bijzondere gevallen. Daarbij zullen verzoeken worden beoordeeld mede aan de hand van de actuele jurisprudentie en onderbouwing van het verzoek.

Voor het overige zijn er geen noemenswaardige wijzigingen.

Programma 6 Sociaal Domein

6.1 Wmo

Dienstverlening aanbieders HBH-BG-Dagactiviteiten

De ondersteuning van de aanbieders loopt zo veel mogelijk door op de manier die de cliënten gewend zijn ondanks het nog steeds hoge percentage ziekteverzuim bij de zorgaanbieders. Desondanks garanderen de aanbieders nog steeds continuïteit in de dienstverlening.
Een belangrijke plek in de dienstverlening is er nog steeds voor digitale middelen waarmee de aanbieders en hun cliënten steeds meer vertrouwd raken. Er zijn ook voldoende beschermingsmaterialen en – maatregelen om de ondersteuning bij de cliënten thuis en op de dagbestedingslocaties goed te laten verlopen.

Een heel kleine groep cliënten kiest ervoor tijdelijk geen hulp bij het huishouden te ontvangen uit vrees alsnog besmet te raken. In deze situaties zorgen de aanbieders voor regelmatig telefonisch contact om te kunnen inspelen op eventuele wijzigingen in de situatie van de cliënten. De aanbieders houden de gemeente regelmatig op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen. Daarbij hoort ook het tijdelijk, op advies van de GGD, kortstondig sluiten van dagbestedingslocaties of afdelingen van zorgcentra.

Mantelzorg

Duidelijk is dat de corona pandemie extra druk legt op mantelzorgers. Via het Steunpunt voor Mantelzorgers wordt met veel mantelzorgers regelmatig contact onderhouden.

Daarbij richten deze contacten zich op informatie verstrekken, adviseren en ondersteunen richting betrokken hulpverleners.

Eenzaamheid

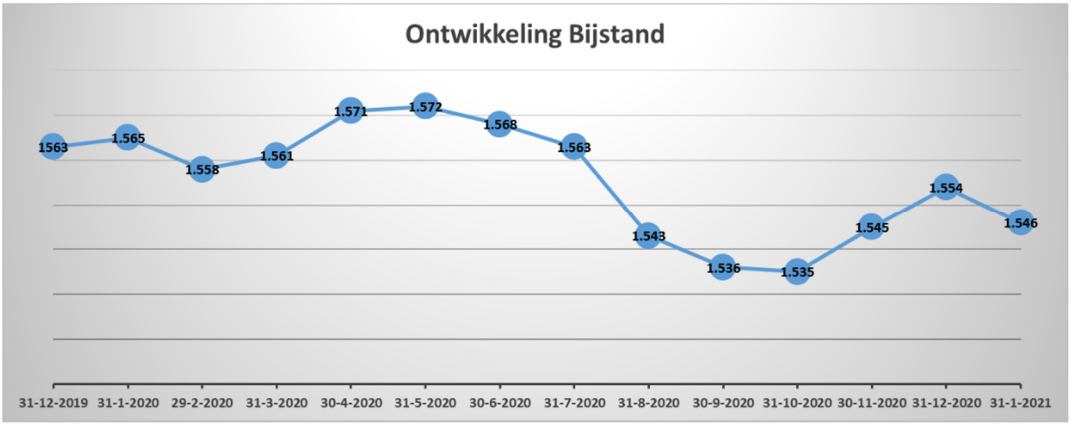
Het is duidelijk dat de corona pandemie zorgt voor versterking van gevoelens van eenzaamheid, onder alle leeftijden. De 32 deelnemende partijen aan de Kerkraadse coalitie 'Kerkrade: samen tegen eenzaamheid' hebben op 28 januari jl. in een digitale bijeenkomst elkaar beter leren kennen en daarmee stappen gezet naar een gezamenlijke aanpak van eenzaamheid. Daarbij is en blijft een belangrijke rol weggelegd voor het Meldpunt Eenzaamheid waar zowel inwoners zelf als ook naasten een hulpvraag kunnen neerleggen.

6.2 Participatie

In vergelijking met de vorige, 7e raadsinformatiebrief, hebben zich op het vlak van participatie, behoudens bij het klantenbestand, geen nieuwe ontwikkelingen voorgedaan. De in die brief opgenomen informatie is dan ook nog steeds onverminderd actueel.

Ontwikkelingen klantenbestand

De totale bijstandsontwikkeling van Kerkrade vanaf 1 januari 2020 ziet er tot nu toe als volgt uit:



Aangezien er geen substantiële wijziging in het klantaantal waarneembaar is, heeft een verdere verdieping geen meerwaarde.

Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemen

Hieronder de kerncijfers rondom de TOZO 1, TOZO 2 en TOZO 3 regeling binnen de gemeente Kerkrade tot nu toe.

TOZO 1

Aanvragen TOZO 1

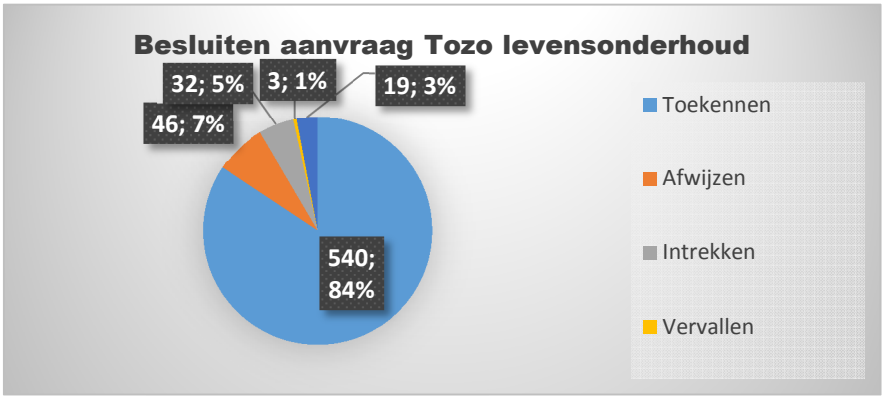
Totaal aantal ingestroomde aanvragen TOZO 1: 727

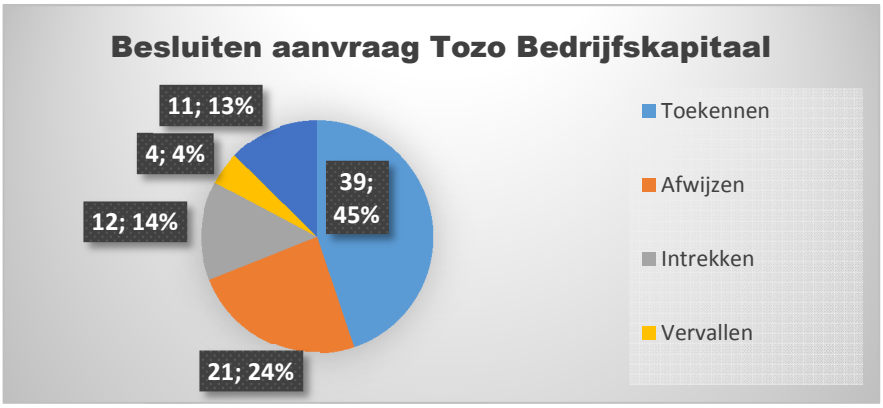
- Waarvan Levensonderhoud: 640
- Waarvan bedrijfskapitaal 87

Totaal aantal afgehandelde aanvragen TOZO 1: 727

Besluiten TOZO 1

Onderstaande grafieken geven per aanvraag de besluiten weer.





TOZO 2

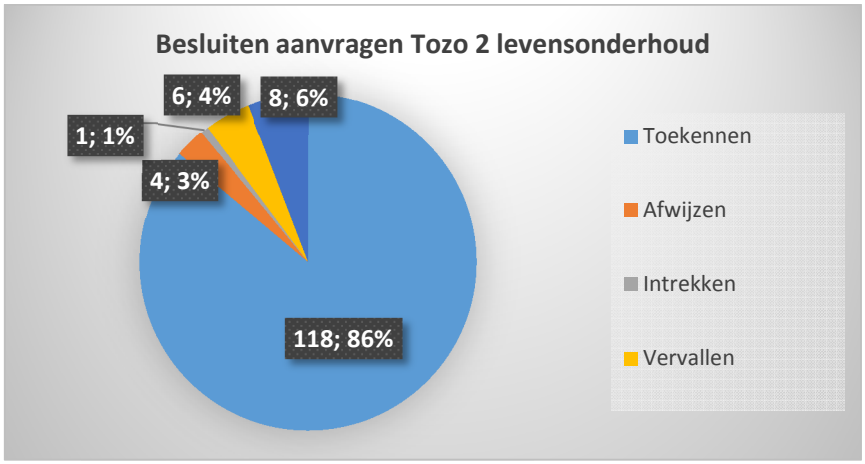
Aanvragen TOZO 2

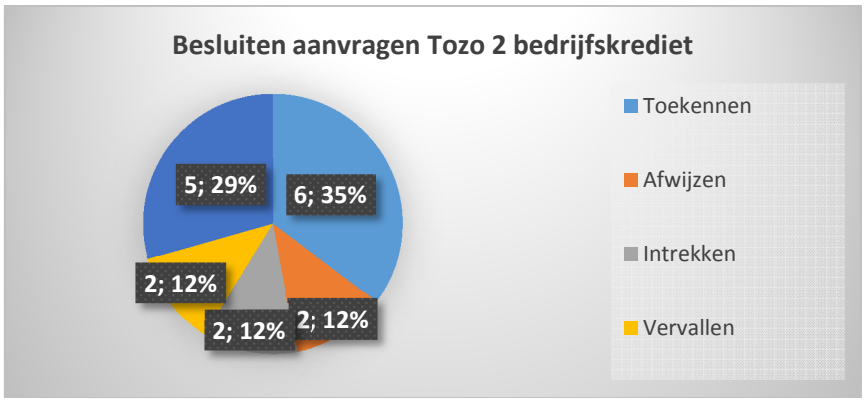
Totaal aantal ingestroomde aanvragen TOZO 2: 154
- Waarvan Levensonderhoud: 137
- Waarvan bedrijfskapitaal 17

Totaal aantal afgehandelde aanvragen TOZO 2: 154
- Waarvan Levensonderhoud: 137
- Waarvan bedrijfskapitaal 17

Besluiten TOZO 2

Onderstaande grafieken geven per aanvraag de besluiten weer.





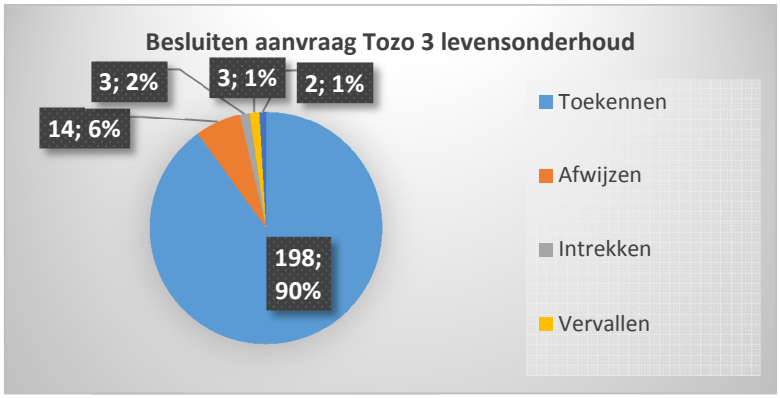
TOZO 3

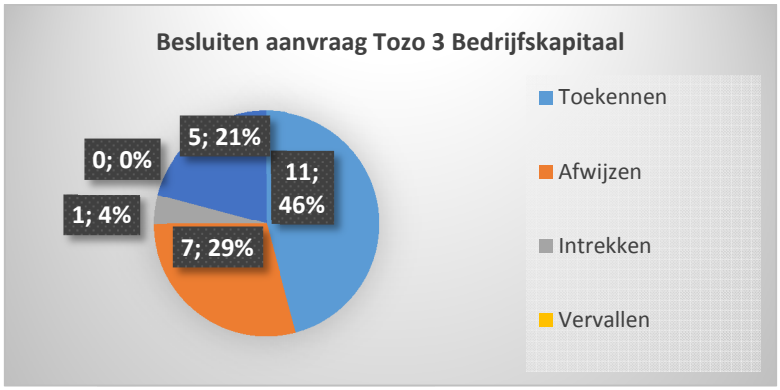
Aanvragen TOZO 3

Totaal aantal ingestroomde aanvragen TOZO 3:	251
- Waarvan Levensonderhoud:	227
- Waarvan bedrijfskapitaal	24
Totaal aantal afgehandelde aanvragen TOZO 3:	244
- Waarvan Levensonderhoud:	220
- Waarvan bedrijfskapitaal	24

Besluiten TOZO 3

Onderstaande grafieken geven per aanvraag de besluiten weer.





Korte uitleg soorten besluiten:

- Toekennen: De aanvraag is toegekend
- Afwijzen: De aanvraag is niet toegekend, omdat deze aan één of meerdere voorwaardes niet voldoet.
- Intrekken: De aanvraag is (formeel) door de klant ingetrokken, hier hoeft geen reden voor opgegeven te worden.
- Vervallen: De aanvraag is administratief vervallen. Dit is o.a. het geval bij aanvragen van klanten die meerdere malen zijn ontvangen.
- Niet in behandeling nemen: Er kan geen besluit genomen worden omdat gegevens (ook na de hersteltermijn) ontbreken.

6.3 Omnibuzz Wmo vervoer

Omnibuzz monitort vanaf de start van de coronapandemie in maart 2020 dagelijks de ontwikkeling van het vervoer door het dagelijkse aantal ritten te vergelijken met het jaar ervoor. Door de strenge lockdown en de avondklok is het vervoer door Omnibuzz opnieuw flink teruggevallen. Deze terugval is niet zo sterk als in de periode maart/april van 2020 toen het vervoer met 90% terugviel. In de eerste weken van 2021 ziet Omnibuzz een daling van ca. 60%. De ontwikkeling van het vervoer in de komende tijd blijft cruciaal en Omnibuzz zal dit intensief blijven monitoren.

Omnibuzz werkt momenteel aan de begrotingswijzing 2021-1 die recht doet aan de situatie van het voorgaande jaar en waarbij rekening wordt gehouden met de vervoersontwikkeling en de continuïteitsafspraken. Gewoonlijk zou het vervoersvolume gebaseerd worden op de realisatie van 2020 maar dit is nu niet realistisch.

Omnibuzz is in december 2020 overgegaan tot afrekening met de vervoerders waarbij als uitgangspunt werd gehanteerd dat de betaalde voorschotten = afrekening. Dit betekent dat een gedeelte van de betaalde voorschotbedragen betrekking heeft op daadwerkelijk gereden ritten, het andere deel betreft corona compensatie. Daarbij zijn correcties toegepast ten aanzien van de BTW (alleen over daadwerkelijk gereden ritten is BTW van toepassing). Ook met de gemeenten is inmiddels afgerekend over het eerste halfjaar van 2020. In totaal is aan de gemeenten een bedrag van € 1,6 miljoen terugbetaald.

Vervoer naar de vaccinatielocaties

Het rijk stelt zich in de vaccinatiecampagne op het standpunt dat ouderen die geen Wmo-vervoersindicatie hebben, zelf het vervoer moeten regelen. Daarbij wijst het rijk op vrijwilligersinitiatieven voor degenen die niet kunnen beschikken over vervoersmogelijkheden in de eigen kring. Omdat dit de gemeenten voor een aantal dilemma's plaatst, hebben de 30 aan de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz deelnemende gemeenten op 5 februari jl. een ander besluit genomen.

Besloten is gratis vervoer beschikbaar te stellen aan alle ouderen van 70 jaar en ouder via Omnibuzz, dus ook aan ouderen zonder vervoersindicatie. Gebruikers hoeven hoe dan ook geen klantbijdrage te betalen. Gelijktijdig is in een brief aan minister de Jonge gevraagd om ook ouderen die geen Wmo-vervoersindicatie hebben gratis vervoer via Omnibuzz ter beschikking te stellen.

Vooruitlopend op het besluit van de 30 gemeenten op 5 februari jl. is Omnibuzz in de laatste week van januari gestart met het gratis vervoeren van thuiswonende ouderen van 90 jaar en ouder. Dit in verband met het starten door de GGD met het oproepen van deze groep thuiswonende ouderen in de 3^{e} week van januari. Voor onze regio betekende dit vervoer naar de priklocatie in Maastricht. Vanaf 10 februari vindt de vaccinatie plaats in de Rodahal en hoeven ouderen niet meer zo ver te reizen. Omnibuzz zal het gebruik van het gratis vervoer en de daarmee gepaard gaande kosten nauwgezet monitoren en de gemeenten hiervan op de hoogte houden. De kosten van het vervoer kunnen de 30 deelnemende gemeenten waarschijnlijk geheel voldoen uit de eerder niet gemaakte kosten over 2020, mocht het ministerie van VWS niet alsnog overstag gaan.

Het is niet goed in te schatten hoeveel mensen gebruik gaan maken van het vervoer via Omnibuzz. De verwachting is echter dat de meeste ouderen het vervoer zelf kunnen regelen in hun eigen kring.

6.4 Impuls

In vergelijking met de vorige 7e raadsinformatiebrief van 12 januari 2021 hebben zich geen nieuwe ontwikkelingen voorgedaan. De in die brief opgenomen informatie is derhalve onverkort actueel.

Programma 7 Volksgezondheid

Inhoudelijke component

7.1 Gezondheidszorg

GGD

Per separate raadsinformatiebrief van 29 januari 2021 bent u door de GGD Zuid Limburg bent u onder meer geïnformeerd over de vaccinatieaanpak. In de brief is zicht gegeven op de volgorde van vaccinatie, de vaccinatielocaties, het vervoer naar de vaccinatielocaties en het testen en bron- en contactonderzoek.

Vaccinatieprogramma

De Rodahal is vanaf 10 februari jongstleden ingericht om te dienen als vaccinatielocatie. Om dit alles in goede banen te leiden is in overleg met gemeente, politie en GGD gekeken naar aanvullende maatregelen. Er is door de gemeente een verkeerscirculatieplan opgesteld om iedereen die voor een vaccinatieprik naar de Rodahal komt op een duidelijke wijze hier naartoe te leiden, dit circulatieplan betreft zowel de lokale maatregelen als de bewegwijzeringsroute met de letter V. Hierbij is doelstelling geweest om zo weinig mogelijk overlast te creëren voor omwonenden, de verkeersafwikkeling te optimaliseren en om alle straten (voor de ondernemers en inwoners) bereikbaar te houden.

De GGD is verantwoordelijk voor de gang van zaken in de Rodahal en voor de verkeersafwikkeling in de directe omgeving van de Rodahal en Europaplein (o.a. verkeersregelaars). De gemeente heeft voor opening van de vaccinatielocatie in de Rodahal de communicatie verzorgd via o.a. sociale media. De bewoners rond de Rodahal zijn geïnformeerd middels een huis-aan-huis bericht.

De vaccinatielocatie is 7 dagen per week van 08.00 uur tot 20.00 uur open (inclusief feestdagen), de locatie zal naar verwachting tot september 2021 worden gebruikt. Alle genomen maatregelen zijn gebaseerd op de maximale capaciteit van de priklocatie: max. 216 prikken per uur. Voor een prik is iemand tussen de 20-30 min op locatie, de benutting van de maximale capaciteit wordt verwacht in de periode april-juni. De verkeersmaatregelen zijn opgezet op basis van deze te verwachten piek zodat de GGD heel snel op kan schalen bij het verkrijgen van extra vaccinaties.

Voor wat betreft parkeren is de verwachting dat het Europaplein in de beginfase voldoende zal zijn, aangezien rustig wordt opgestart en het ouderen betreft waarvan een deel met taxivervoer zal komen. Tijdens de piekdrukte in de periode april – juni zullen de parkeervoorzieningen aan de J.S. Bachstraat en het Theaterplein als overlooplocatie dienen. Aan de parkeerregeling zal niks worden veranderd aangezien mensen die enkel voor de prik komen binnen het uur gratis parkeren weer weg kunnen zijn.

Omleidingsroute

Om het verkeer te centraliseren en voor het behoud van een goede doorstroom tijdens de verwachte piekdrukte, is er voor gekozen al het verkeer via de Wijngracht-Mozartstraat het gebied te laten betreden. Bij aankomst in de Van Beethovenstraat kunnen 2 routes worden gekozen:

1. route vaccinatielocatie: automobilisten kunnen links afslaan om via de mogelijke halteerlocaties P&R en ingang Rodahal door te rijden richting de parkeerplaats Europaplein. Bij het verlaten van het parkeerterrein kan weg worden gereden via de

J.S. Bachstraat om vervolgens linksaf te slaan richting Theaterplein/Niersprinkstraat. Deze route geldt overigens ook voor bewoners aan de J.S. Bachstraat.
2. route Theaterplein: automobilisten kunnen rechts afslaan om het Theaterplein op te rijden.

Ondernemers

Het is een gewenningsfase dat het Theaterplein vanaf de Wijngracht bereikbaar is en niet meer vanaf de Niersprinkstraat. Door de rustige periode op dit moment lijken de maatregelen overdreven, maar zoals eerder aangegeven is dit benodigd tijdens de te verwachte drukke periode. Er komt nog een extra bewegwijzering voor het Theaterplein vanaf de “normale” aanrijroute zodat duidelijk is dat er via de Wijngracht gereden moet worden.

In de bijlage 2 zijn de omleidingsroute opgenomen en de buurtflyer met lokale omleidingsroute.

Met de ondernemers die klachten hebben zullen gesprekken worden gevoerd.

We hebben het op bovenstaande wijze ingericht om verdere drukte (die overigens fluctueert) zo goed als mogelijk op te vangen.

Financiële component

Rd4

Door de coronacrisis is Rd4 geconfronteerd met extra kosten. Deze kosten spitsen zich toe op:

- Huis aan huis inzameling
- Textiel sorteer centrum
- Interne organisatie Rd4
- PMD inzameling

Bij de eerste kwartaalrapportage over 2021 zullen de financiële Covid-effecten voor 2021 in beeld worden gebracht.

D. Samenvatting financiële consequenties

In afwijking van de vorige raadsinformatiebrieven bevat deze paragraaf enkel een samenvatting van de financiële consequenties welke reeds in deze raadsinformatiebrief bij de afzonderlijke onderwerpen aan de orde kwamen.

Nr.	Programma	Meevaller	Tegenvaller
0.	Bestuur en ondersteuning		€ 9.400,00
1.	Veiligheid		
2.	Verkeer, vervoer en waterstaat		€ 2.000,00
3.	Economie		€ 6.314,00
4.	Onderwijs		
5.	Sport, cultuur en recreatie		
6.	Sociaal domein		
7.	Volksgezondheid		
8.	Volksh. RO en Sted. Vernieuwing		
	Totalen		€ 17.714,00

E. Volgende raadsinformatiebrieven Corona

In de aanhef is aangegeven dat het bestrijden van het coronavirus een proces van lange adem is. Om deze reden is voortdurende informatieverstrekking aan uw raad van groot en blijvend belang gedurende de crisis. Onderstaande tabel geeft de eerstkomende raadsinformatiebrieven tot het zomerreces aan.

Raadsinfobrief	Info bij afd. B&B	Ambtelijk gereed	College	Naar raad
Nr. 9	17 maart 2021	24 maart 2021	30 maart 2021	1 april 2021
Nr. 10	12 mei 2021	19 mei 2021	25 mei 2021	27 mei 2021
Nr. 11	23 juni 2021	29 juni 2021	6 juli 2021	8 juli 2021

Het college, De secretaris,

dr. T.P. Dassen-Housen R.M.J.S. Stijns

Postbus *600 6460 AP Kerkrade* ***E-mail*** *gemeentehuis@kerkrade.nl*
Telefoon *045 – 567 67 67* ***IBAN*** *NL49 BNGH 0285 0044 84*
Telefax *045 – 567 63 95* ***BIC*** *BNGHNL2G*

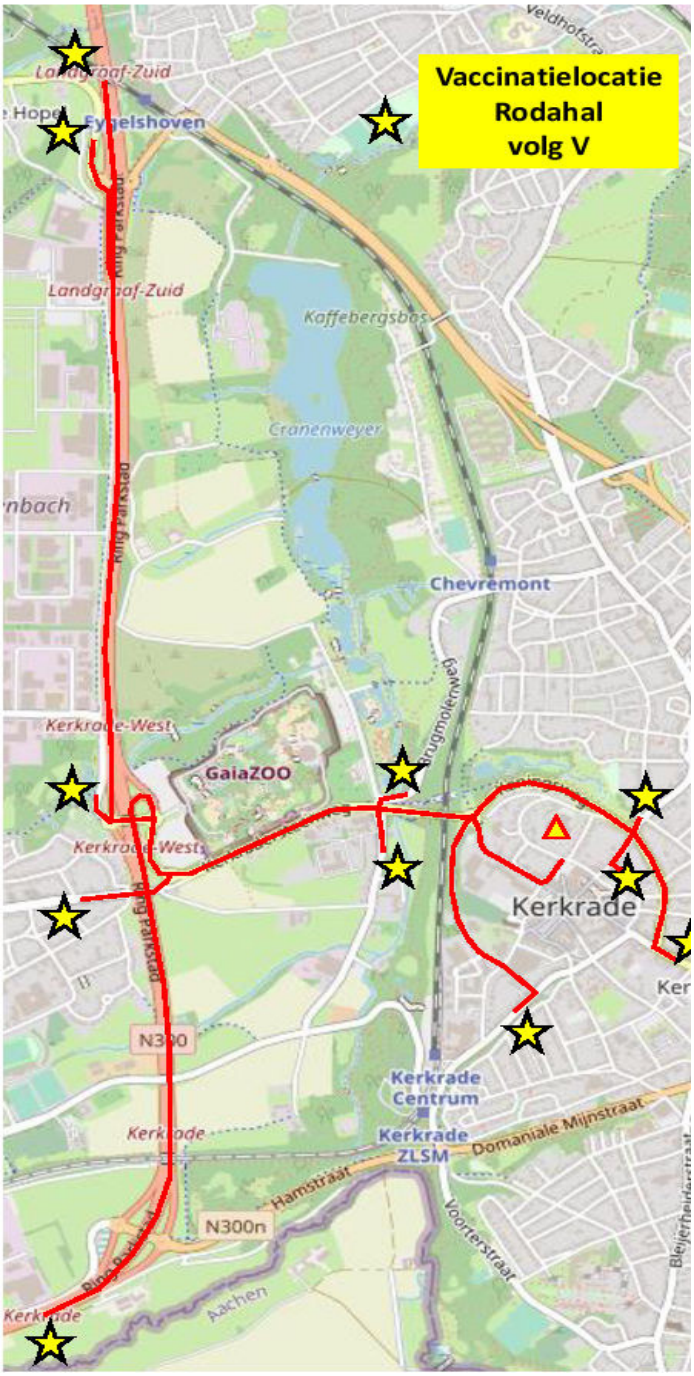
Gemeente Kerkrade

Bijlage 1: overzicht raadsinformatiebrieven en verdere brieven over de virusuitbraak

Datum	Reg. Nr.	Naam document	Korte schets
28 februari 2020	20u0040802	Update burgemeester	Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan.
29 februari 2020	20u0040802	Update burgemeester	Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan.
4 maart 2020	20u0040803	Update burgemeester	Update burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan.
24 maart 2020		1e raadsinformatiebrief	Eerste duiding aanpak en wijze van beheersing economische gevolgen.
28 april 2020	20u0025948	2e raadsinformatiebrief	Aanzet tot structurering van informatievoorziening aan raad en geeft de stand van zaken einde april 2020 weer.
20 mei 2020	20u0026567	Brief houdende specifieke informatie	De brief handelt over de veilige werkomstandigheden voor het bij de gemeente Kerkrade gedetacheerde WSP-personeel.
3 juni 2020	21u0009657	3e raadsinformatiebrief	De brief geeft de stand van zaken einde mei 2020 weer en introduceert verder de statistische Corona-monitor.
19 juni 2020	20u0028943	Antwoorden op art. 38 vragen.	De brief bevat de antwoorden op art. 38 vragen over de Coronacrisis.
29 juni 2020	20u0029406	4e raadsinformatiebrief	De brief geeft de stand van zaken einde juni 2020 weer.
27 augustus 2020	20u0032867	Brief houdende specifieke informatie	De brief schetst actuele ontwikkelingen rondom de lokale aanpak en de handhaving van overheidsmaatregelen.
7 oktober 2020	20u0035485	5e raadsinformatiebrief	De brief geeft de stand van zaken einde september 2020 weer.
13 november 2020	20u0037870	6e raadsinformatiebrief	De brief geeft de stand van zaken einde oktober 2020 weer.
13 november 2020	---	Brief houdende specifieke informatie	Informatie van de voorzitter van de Veiligheidsregio.
13 november 2020	---	Brief houdende specifieke informatie	Tussentijds verslag inzake de Tijdelijke wet Maatregelen COVID-19.
30 november 2020	20u0038884	Brief houdende specifieke informatie	Informatie Tijdelijke wet maatregelen COVID-19 en verantwoording GRIP 4.
16 december 2020	20u0040712	Brief houdende specifieke informatie	Wijziging Tijdelijke wet maatregelen COVID-19.
21 december 2020	20u0040795	Brief houdende specifieke informatie	Reactie minister toepassing artikel 58d Wet Publieke Gezondheid.
12 januari 2021	21u0001580	7e raadsinformatiebrief	De brief geeft de stand van zaken einde december 2020/begin januari 2021 weer.
18 januari 2021	21u0002237	Brief houdende specifieke informatie	Aanbieden verantwoordingsverslag voorzitter Veiligheidsregio.
19 januari 2021	21u0004162	Update burgemeester	Update 2020/2 burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan.
25 januari 2021	21u0004259	Update burgemeester	Update 2020/3 burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan.
1 februari 2021	21u0006363	Update burgemeester	Update 2020/4 burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan.
8 februari 2021	21u0006457	Update burgemeester	Update 2020/5 burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan.
12 februari 2021	21u0009573	Update burgemeester	Update 2020/6 burgemeester m.b.t. het coronavirus en de bestrijding daarvan.

Gemeente Kerkrade

Bijlage 2: omleidingsroute vaccinatielocatie en buurtflyer



Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
E-mail *gemeentehuis@kerkrade.nl*
IBAN *NL49 BNGH 0285 0044 84*
BIC *BNGHNL2G*

Rodahal als vaccinatielocatie GGD Zuid-Limburg

Aan: Bewoners van de Van Beethovenstraat, Diepenbrockstraat, Mozartstraat en J.S. Bachstraat

Woensdag 10 februari opent de GGD Zuid-Limburg een vaccinatielocatie in de Rodahal. Deze locatie telt straks twaalf vaccinatielijnen, waar met een maximale bezetting op z'n minst 1000 prikken per dag gezet kunnen worden. De Rodahal is 7 dagen per week geopend van 08.00 uur tot 20.00 uur. De gemeente Kerkrade gaat de volgende maatregelen treffen zodat dit voor zo min mogelijk (verkeers)overlast zal zorgen.

Verkeersmaatregelen
Er is samen met de GGD Zuid-Limburg bekeken hoe de verwachte verkeersstromen het beste gecoördineerd kunnen worden. Hiervoor worden de volgende maatregelen getroffen.

Het parkeerterrein Europaplein komt volledig ter beschikking voor de bezoekers van de vaccinatielocatie in de Rodahal. De gemeente Kerkrade zal de vergunninghouders hierover informeren en hen een alternatieve parkeergelegenheid aanbieden.

Mochten er te weinig plekken zijn op het Europaplein dan worden de parkeerplaatsen aan de J.S. Bachstraat en op het Theaterplein ingezet.

Eenrichtingsverkeer
Rondom de Rodahal wordt éénrichtingsverkeer ingevoerd om de verkeersstromen zo goed mogelijk te kunnen afwikkelen.

Personenvervoer
In eerste instantie zullen mensen in de leeftijdscategorie tussen de 80 en 90 jaar een vaccin ontvangen. De verwachting is dat zij veelal met taxivervoer de Rodahal zullen bezoeken. Hiervoor worden taxi-plaatsen aan de voorzijde van de Rodahal ingericht. Ook zal er een Kiss&Ride zone worden ingericht aan de voorzijde van de Rodahal.

Parkeerplaats achterkant Rodahal
Voor het personeel van de GGD Zuid-Limburg zal aan de achterkant van de Rodahal de parkeerplaats ter beschikking komen.

Toezicht
Om de verkeersstromen in goede banen te leiden zal er naast de genomen verkeersmaatregelen een aantal verkeersregelaars ingezet worden.

Vraag en antwoord
Heeft u vragen over het coronavaccinatie dan kunt u meer informatie terugvinden op www.ggdzl.nl/coronavirus

Heeft u vragen over de verkeersmaatregelen dan kunt u contact opnemen met de gemeente via telefoonnummer 14 045 of via gemeentehuis@kerkrade.nl

Zie achterzijde flyer voor een overzicht van de verkeersmaatregelen.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Postbus *600 6460 AP Kerkrade*
Telefoon *045 – 567 67 67*
Telefax *045 – 567 63 95*
E-mail *gemeentehuis@kerkrade.nl*
IBAN *NL49 BNGH 0285 0044 84*
BIC *BNGHNL2G*



Postbus 600 6460 AP Kerkrade
Telefoon 045 – 567 67 67
Telefax 045 – 567 63 95
E-mail gemeentehuis@kerkrade.nl
IBAN NL49 BNGH 0285 0044 84
BIC BNGHNL2G

Datum vergadering	Vergadering	Nummer	Portefeuillehouder	Onderwerp	Status	Datum reactie
1-2-2021	Cie AZM	20	Dassen-Housen	Vuurwerkvrije zones	Open	
19-1-2021	Cie AZM	12	Wiermans	Gezamenlijke raadscommissie Vie	Open	
11-1-2021	Cie AZM	1	Bejas	Aanpassing precario en reclamebelasting 2021	Open	
16-12-2020	Raad-AZM	23	Bejas	Bespreken tarievennota	Open	
12-11-2020	Raad-AZM	20	Schneider	vrijval middelen Transferium	Open	
12-11-2020	Raad-AZM	13	Dassen-Housen	voortgang aanpak 'goed communiceren'	Open	
12-11-2020	Raad-AZM	15	Schneider	grensoverschrijdende samenwerking	Open	
9-11-2020	Cie AZM	9	Bejas	Agenderen afronding corona boekhouding	Open	
12-10-2020	Cie AZM	7	Jongen	Bespreken resultaten uitvoeringsprogramma Geweld hoort nergens thuis	Open	
12-10-2020	Cie AZM	6	Dassen-Housen	Evaluatie vuurwerk aanpak / overlast	Afgedaan	1-2-2021
15-6-2020	Cie AZM	5	Schlangen	Maatschappelijke activiteiten Roda	Open	
27-5-2020	Raad-AZM	5	Jongen	Subsidie centrum seksueel geweld	Tussenbericht	15-6-2020
29-1-2020	Raad-AZM	1	Dassen-Housen	Capaciteit politie	Tussenbericht	9-11-2020
31-12-2019	Cie AZM	3	Jongen	Agenderingsverzoek SP inzake Right to Challenge (april 2019)	Tussenbericht	14-1-2021
31-12-2019	Cie AZM	1	Bejas	Periodieke terugkoppeling Roda JC	Tussenbericht	25-1-2021

Raadsgriffie

<u>concept</u> VERSLAG DIGITALE
RAADSCOMMISSIE ALGEMENE ZAKEN EN MIDDELEN
8 MAART 2021

Aanwezige raadsleden cie. AZM:
dhr. J. Roland (voorzitter)
dhr. P.H.M. Boumans (CDA)
mw. E.C.C.J. Bremen-Munsters (Lokaal Alternatief)
dhr. A.M.J. Geers (Burgerbelangen)
dhr. S.H.G. Gorissen (PvdA)
dhr. W.H.H. de Groot (VVD)
dhr. W.J. Heijltjes (Burgerbelangen)
dhr. H.J.G.M. Jacobs (Ons Kerkrade)
dhr. J.A. Piefer (SP)
dhr. J. Rozema (Ons Kerkrade)

Aanwezige niet-raadsleden cie. AZM:
dhr. J. Appels (SP)
mw. A.M.J.N. Fisher-Otten (Ouderenpartij)
dhr. J.C.L. Franssen (PvdA)
dhr. G.M.A. Haas (PvdA)
dhr. J.L.P. Hanssen (Burgerbelangen)
dhr. P.P.J. Hölsgens (CDA)
dhr. J.P.J. Noël (Lokaal Alternatief)
dhr. T.J. Moonen (Ons Kerkrade)
dhr. A.J.H. Pasmans (Burgerbelangen)
mw. M.A.A. Puts (Burgerbelangen)
dhr. J.P.J. Ritterbeeks (Burgerbelangen)
dhr. R.F.C. Scheeren (VVD)
dhr. M.M.K. Struver (Ons Kerkrade)

Verder aanwezig:
mevr. P. Dassen (burgemeester)
dhr. T. Weijers (wethouder)
dhr. D. Schneider (wethouder)
dhr. M. de Waal (hoofd Financiën)
dhr. R. Stijns (gemeentesecretaris)
dhr. M. Andriolo (hoofd OOV)
Mevr. D. Hendrix (beleidsmedewerker OOV)
Dhr. K. Heijens (beleidsmedewerker OOV)
Dhr. D.G.M.G. Franssen (griffier)

Afwezig:
mw. C. Wevers (SP)

1. <u>Opening door de voorzitter</u>
De <u>voorzitter</u> opent de vergadering om 19.00 uur. Afgemeld is mevr. Wevers.

2. <u>Vragenuurtje</u>
Er zijn geen vragen.

3. <u>Spreektijd voor het publiek</u>
Er is geen aanmelding voor de spreektijd voor publiek.

4. <u>Vaststelling van de agenda</u>
De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

5. <u>Vaststelling van het verslag van de commissie AZM van 1 februari 2021</u>
Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

6. <u>Ontwerpbesluit ondertiteling en verslaglegging raads- en commissievergaderingen</u>
Naar de raad: Ja, als akkoordstuk.

Algemeen: **Fractie**	**Standpunt**
SP	Het is goed dat vanaf 23 september 2020 het besluit digitale toegankelijkheid overheid inwerking is getreden. Zorgt er voor dat vergaderingen nu ook toegankelijk zijn voor mensen die doof of

	slechthorend zijn. Moeten er voor zorgen dat openbare voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn. Ieder mens heeft het recht om mee te doen in de maatschappij. Dat geldt ook voor onze digitale dienstverlening. In onze samenleving kun je bijna niet meer zonder internet. Als websites goed in elkaar zitten kunnen ze door iedereen worden gebruikt ook door bezoekers met een beperking. Het document van de ondertiteling moet zowel bij de raad als commissie op de agenda geplaatst worden ter info. Zo kan informatie snel teruggevonden worden en hebben burgers goede toegang tot de informatie. Na de externe correctie moet het verslag nog aangepast kunnen worden door raads- en commissieleden en moet dit, net zoals nu, door commissie en raad vastgesteld worden. Direct na de correctie moet het document te downloaden zijn in Ibabs voor burgers, raads- en commissieleden. Na een eerste half jaar dient de werkwijze geëvalueerd te worden.
CDA	Duidelijk verhaal. Belangrijk dat het niet ten koste gaat van de capaciteit van de griffie en is zelfs kostenbesparend. Is een wettelijke verplichting. Ziet het als een kwalitatieve verbetering en gaat akkoord met het voorstel
VVD	Eens met het voorstel dat vergaderingen en ondertiteling goed beschikbaar is voor iedereen. Ziet een uitbereiding in de kosten voor de verslaglegging. Kan echter niet goed herleiden uit het stuk wat er met de vrijkomende uren wordt gedaan en of de afweging is gemaakt om de uitbreiding binnen de griffie zelf op te vangen in plaats van extern wegzetten.
Ouderenpartij Kerkrade	-
Burgerbelangen	Prima voorstel waarmee we doven en slechthorenden ook toegang verschaffen tot de vergaderingen. Is verder akkoord.
PvdA	Goed stuk en sluit zich aan bij de voorgangers.
Lokaal Alternatief	De reden waarom het moet is helder en noodzakelijk. Voorstel is goed en sluit zich aan bij het voorstel om na een half jaar te evalueren.
Ons Kerkrade	Akkoord.

Toezegging 22: na een half jaar een evaluatie uitvoeren en indien wijziging van naslagwerk noodzakelijk is kan het naslagwerk op verzoek van raads- en commissielid aangepast worden.
Vragen: -

7. Ontwerpbesluit actualisatie werkgeverschap gemeenteraad
Naar de raad: ja, als bespreekstuk

Algemeen: **Fractie**	**Standpunt**
SP	Spreekt zijn verbazing uit dat zoveel jaar na dato een en ander nog niet geregeld was. Handreiking VNG stamt immers uit 2011. Nu wordt pas delegatie besluit uit 2002 aangepast. Positief dat het nu is opgepakt maar wil weten waarom wettelijke regels niet eerder zijn opgepakt? En waarom niet op gewezen door de eigen juridische afdeling? Zijn er consequenties voor de griffie mensen en hun rechtpositie? Hoe wordt de benoeming van de commissie geregeld na afloop van de periode en eventueel tussentijds? Wat is de procedure indien er meerdere kandidaten zijn? Wie gaat over de benoeming en ontslag? De raad moet het personeelshandboek van toepassing verklaring. Wil graag inzage in het personeelshandboek? In de nota van toelichting wordt op pagina 1 genoemd dat de fractievoorzitters informeel worden betrokken. Heeft dit betrekking op o.a. de benoeming van de Gemeentesecretaris? Doet een voorstel voor de bemensing van de commissie: 5 personen, naast de plv. voorzitter nog 2 leden coalitie en 2 oppositie van ieder een aparte

	partij. Depolitisering is van belang. Leden moeten griffier voldoende steun kunnen bieden t.o.v. van de organisatie. Waarom is de burgemeester vaste adviseur gezien de functiescheiding tussen raad en organisatie? Burgemeester kan op ad hoc basis om advies worden gevraagd. Raad dient zelf het handboek voort de griffier vast te stellen. Commissie moet de verbinding met de raad actief opzoeken. Beter is om dit concreet te regelen. Is geen voorstander van een vergoeding voor de commissieleden. Bovendien is de inschatting dan aan de raad, niet burgemeester. Wie doet de eerste oproep, stelt voor dat de griffier dit doet in opdracht van de voorzitter. Kan na de uitleg de samenstelling van drie leden volgen. Ook belangrijk dat andere leden in de commissie kunnen plaatsnemen, niet alleen fractievoorzitters.
CDA	Is een logische gevolg van het duale systeem. Wel met enige vertraging. Ook de Wnra heeft enkele gevolgen die direct worden meegenomen. De werkgeverscommissie is aan zet, de raad alleen nog daar waar het moet. Eens met de samenstelling van de commissie. Heeft wel nog het advies om het hoofd P&O vast te betrekken gezien de functie van griffier, om er voldoende gewicht aan te hangen. Kan handig zijn om mensen te benaderen vanuit seniorenconvent voor de werkgeverscommissie vanwege de korte lijnen naar de raadsleden, informatie delen en continuïteit na de verkiezingen. Op basis van de uitleg gaat het meer om de competenties en inhoud van leden dan de functie als fractievoorzitter.
VVD	Kan zich vinden in het voorstel. Er moeten mogelijkheden zijn voor advisering en ook goed nadenken over de samenstelling. Zouden ook fractievoorzitters kunnen zijn, maar nadruk op inhoud. Akkoord met het voorstel.
Ouderenpartij Kerkrade	Goed dat iedere vier jaar wordt besloten over de samenstelling. Wordt de samenstelling in het seniorenconvent besproken? Wil graag haar fractievoorzitter aanmelden gezien zijn kennis en kunde. Advisering, zeker in het begin, is geen overbodige luxe.
Burgerbelangen	Goed idee om een werkgeverscommissie in te stellen met drie leden. Heeft er geen moeite mee dat de voorzitter van de raad deel uitmaakt van de groep. Vraagt zich wel af of er een vaste P&O adviseur nodig is maar wellicht op afroep indien er vragen zijn.
PvdA	Sluit zich aan bij de vorige vragen en opmerkingen.
Lokaal Alternatief	Logisch gevolg van dualisme en hoogtijd voor een actualisatie. Samenstelling van de commissie en burgemeester als adviseur is prima. Steunt voorstel om hoofd P&O daar aan toe te voegen. Wijst wel nog op de competenties van de leden van de commissie. Is een profiel toegevoegd met specifieke competenties. Lijkt haar logisch om dat te volgen en geeft dan betere invulling aan de commissie. Hoeft dan ook niet perse fractievoorzitter te zijn en die hebben wel genoeg werk. Als er dus andere mensen in de raad zijn die voldoende aan het profiel is dat goed. Hoe verloopt de procedure indien er meerdere kandidaten zijn? Wie gaat bepalen wie er zitting in neemt? Het zou een mooie eerste uitdaging zijn voor de commissie om te kijken wat handiger is, het hoofd P&O of een beleidsmedewerker.
Ons Kerkrade	Kan zich vinden in het stuk, ook de profielschets. Herkent zich in de profielschets en wil zich graag kandidaat stellen.

Toezegging: -
Vragen: (SP) Graag een kopie van het personeelshandboek.

8. Ontwerpbesluit Corona boekhouding

Naar de raad: ja, als bespreekstuk.

Algemeen: **Fractie**	**Standpunt**
SP	Begrijpt niet waar de corona aanpak en lokale gevolgen niet ter bespreking op de agenda staan. Meerdere malen gevraagd en ook toegezegd is dat we een terugkoppeling per kwartaal krijgen maar moeten het doen met raadsinformatiebrieven. Onze agenda's zijn niet overvol. Heeft helaas gelezen dat in Kerkrade de meeste corona doden zijn. Lijkt SP reden genoeg om het te agenderen en even te bespreken. In de nota van toelichting staat onder kopje argumenten dat de raad n.a.v. een toezegging en in aanvulling op de raadsinformatiebrieven etc.. Die formulering is niet correct en heeft daarvoor een tekstvoorstel om die passage aan te passen: in het kader van de controlerende en taak stellende rol wordt de raad inzicht gegeven in de financiële effecten van de corona pandemie. Wil graag het tekstvoorstel nog toe sturen. Budget voor evenementen blijft gereserveerd voor volgend jaar. Wil graag een overzicht van de evenementen die geen doorgang hebben gevonden. Daar is een overschot en wat gaan we daarmee doen? Leest over de uitvoeringskosten van de Tozo regeling dat een bedrag van 500.000 euro noodzakelijk is. Is dit nodig voor de regeling? En wat is het inverdieneffect? Wat was het budget voor de verkiezingen van 2018 om een goed vergelijk te kunnen maken?
CDA	Maakt complimenten aan de opstellers van dit verslag en aan de wethouder en ambtenaren om deze boekhouding bij te houden. Ook een compliment aan de ambtenaren die uitvoering hebben gegeven aan de Tozo regeling, toch ook extra werk. Is door eigen ambtenaren opgepakt en heeft daardoor een plus van om en de nabij een half miljoen opgeleverd. Wordt in het stuk vaker opgemerkt dat de cijfers voorlopig zijn, zijn de compensatie gelden over 2020 wel al definitief? Is akkoord met de uitgangspunten compensaties zoals genoemd in het stuk. Nadelig effect is op te vangen in de jaarrekening. In het sociaal domein resteert 600.000 euro en dat gaat over naar het volgend jaar. Dat is een goede zaak want er staan twee p/m posten, jeugdzorg en de Kredietbank Limburg. Daar kan verwacht worden dat er nog een minder positieve verassing uit de bus komt. Een prima verslag en kunnen zo het hoofd nu boven water houden. Vraagt nog naar de uitleg van de afkorting Kassa.
VVD	Sluit zich aan bij de complimenten van het CDA. Een enorm bedrag, 4,5 miljoen euro. Komt niet vaak aan bod in de commissie en moeten we zorgvuldig mee omgaan. Er is een bedrag ontvangen per beleidsterrein op basis van macro cijfers. Zijn deze bedragen geoormerkt en is er een risico dat er nog bedragen terug moeten naar Den Haag? Hoe is de controle op de boekhouding geregeld, bijvoorbeeld via de accountant? Kan zich voorstellen dat er nog meer posten op gemeente afkomen. Vraagt zich af hoe dit verder gaat in de calculatie en controle? De Tozo heeft gemeente zelf uitgevoerd. Daarmee heeft gemeente de uitvoeringskosten binnen de gemeente gehouden, complimenten daarvoor. Er staat wel een enorm bedrag voor uitvoering, staat het bedrag in verhouding tot de daadwerkelijke uitvoeringskosten? Is er nog ruimte binnen de regeling want geld is er voor de zelfstandige ondernemers?
Ouderenpartij Kerkrade	Sluit zich aan bij de VVD vragen. Vraagt zich verder af of de bedragen die doorgeschoven worden zoals voor de verkiezingen alleen daarvoor gebruikt kunnen worden. Fijn overzicht waardoor goed te zien is of de bedragen

	ontvangen zijn van het Rijk de gemaakte kosten dekken. Mogen we bedragen ook houden als we ergens toch bedragen over houden of vloeit het dan terug naar het Rijk? Vraagt zich af of er überhaupt afdelingen zijn die geen extra kosten hebben gemaakt aangezien Corona al zo lang onder ons is? Kerkrade is zwaar getroffen door corona gezien de sterftecijfers, kan daar geld voor ingezet worden om dat te onderzoeken? Wellicht onder de noemer Vie en geld daarvoor inzetten om er uiteindelijk toch iets positiefs uit te halen.
Burgerbelangen	Als raad worden we door dit stuk geïnformeerd over de compensaties en financiële voor- en nadelen in aanvulling op de raadsinformatiebrieven. Maakt complimenten voor de manier waarop de raad wordt meegenomen. Stuk geeft inzicht in de kosten en inkomsten. Kan zich vinden in de uitgangspunten en de koppeling van kosten en compensaties. Ook in het sociaal domein is het goed dat het geld ook daar wordt ingezet waar het nodig is. Akkoord met het stuk.
PvdA	In de gehele periode van digitaal vergaderen is de informatievoorziening richting raad en commissie toch heel goed. Overzicht nu is ook weer duidelijk. Er komen geen grote verrassingen uit. Blijkt nu weer hoe groot de impact is en wat de gemeente allemaal op het bordje krijgt om te ondersteunen. Blijkt ook uit de overzichten. Maakt complimenten aan college en ambtenaren voor de uitvoerige informatie voorziening.
Lokaal Alternatief	Is ook blij met het stuk en wordt zeer transparant en duidelijk inzichtelijk gemaakt. Sluit zich aan bij de eerdere complimenten. Er zijn al twee keer cultuur gelden ontvangen. Hoe zijn die gelden toegewezen, waar zijn ze aan besteed? Gelden van cultuur zijn dan verleden jaar niet helemaal uitgegeven, er is 100.000 euro over. Kan daar nog aanspraak op gemaakt worden?
Ons Kerkrade	Sluit zich aan bij eerdere sprekers. Zijn steeds goed meegenomen bij de ontwikkelingen. Nu is de informatie goed gebundeld en weergeven. Nog geen zekerheid over de uitkomst van de crisis maar klap tot nu toe hebben we goed kunnen opvangen.

Toezegging: -
Vragen:
(SP) Graag een overzicht van evenementen die geen doorgang hebben gevonden.
(CDA) Waar staat de term KASSA voor?
(SP) Graag een actueel overzicht van de cijfers m.b.t. de uitvoering van de Tozo.

9. Ingekomen stukken en mededelingen

Lokaal Alternatief;
9.15 Schrijven d.d. 16 februari 2021 van BsGW (21i0005696) inzake animatie 'WOZ en proceskosten'.
Leuk filmpje en worden aangemoedigd om reclame te maken bij burgers om de BSGW eerst te bellen voordat er bezwaar wordt gemaakt. Heeft zelf de proef op de som genomen. BSGW gebeld en wordt je overvallen met de vraag om het BSN nummer door te geven. Je krijgt vervolgens de mogelijkheid om met een taxateur te spreken, lange wachtrij en wachttijd met 19 wachtenden en 48 minuten.
Maakt zich ongerust over hoe de burger hierop gaat reageren richting raadsleden/ commissieleden indien wij dit aanbevelen.
Verzoekt om dit signaal door te geven aan de BSGW.

Ouderenpartij;
9.15 Schrijven d.d. 16 februari 2021 van BsGW (21i0005696) inzake animatie 'WOZ en proceskosten'.

Gemiddelde stijging van 10-15 procent maar er zijn excessen en wordt je dan ook echt niet vrolijk van. Kan zich voorstellen dat burgers verhaal willen halen. Communicatie kan altijd beter. Is het niet mogelijk dat de gemeente geïnformeerd worden over excessen voordat de aanslagen verstuurd worden. Dan kan gemeente aan de voorkant al actie ondernemen om deze excessen te controleren.
Verder is er een reclamefolder bezorgd bij inwoners die in de gemeente kleuren is opgemaakt. Kan verwarring veroorzaken.

Ons Kerkrade;
9.5 Informatiebrief d.d. 26 januari 2021 van wethouder Bejas (21u0004301) inzake Algemene uitkering – decembercirculaire 2020
Ons Kerkrade gaat een agendaverzoek indienen.

SP;
9.3 Ledenbrief d.d. 22 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (20i0003194) inzake coronacrisis. (nr. 23)
Heeft Kerkrade gebruik gemaakt van de mogelijkheid om gelden aan te vragen voor crisisbanen? Zo ja, waarvoor? Zo nee, waarom niet? Heeft dezelfde vragen over de noodopvang voor kinderen op scholen.

9.4 Informatiebrief d.d. 25 januari 2021 van wethouder Bejas (21u0004267) inzake periodieke terugkoppeling Roda JC (actielijst commissie AZM)
Met tevredenheid vernomen dat Roda aan al haar verplichtingen over 2020 heeft voldaan. Wel een vraag over de renovatie Kaalheide. Pas een besluit over genomen om Kaalheide op te knappen en werkzaamheden zijn inmiddels gestart.
Uit de krant vernomen dat de gemeente van plan is daar 90 appartementen te realiseren.
Wil dit graag agenderen om geïnformeerd te worden over de plannen en om de samenhang mogelijkheden kapitaalvernietiging met de mogelijke renovatie complex te kunnen beoordelen.

9.5 Informatiebrief d.d. 26 januari 2021 van wethouder Bejas (21u0004301) inzake Algemene uitkering – decembercirculaire 2020
Wil circulaires van het Rijk graag integraal ontvangen.
Waardeert de specificatie van de wethouder.
Een agendaverzoek volgt nog over hoe de middelen zijn ingezet.

9.11 Ledenbrief d.d. 3 februari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (21i0004896) inzake start consultatie herijking gemeentefonds
Heeft Kerkrade gebruik gemaakt van het recht om input te leveren op de herverdeling van het gemeentefonds?

9.15 Schrijven d.d. 16 februari 2021 van BsGW (21i0005696) inzake animatie 'WOZ en proceskosten'.
Sluit zich aan bij de vorige sprekers, blijkt weer dat dit onderwerp te complex is om alleen voor kennisgeving aan te nemen en dient besproken te worden in de commissie.

10. Lijst van toezeggingen
SP: is van mening dat een toezegging voorzien dient te worden van een behandeldatum. Mag ook een vermelding zijn zoals 'derde kwartaal 2021'.
Toezegging vuurwerk is afgehandeld maar burgemeester heeft toegezegd om er later dit jaar op terug te keren.

11. Rondvraag
Er is geen gebruik gemaakt van de rondvraag.

12. Sluiting
Niets meer aan de orde zijnde sluit de voorzitter de vergadering om 21:52 uur

Franssen, Didier (Kerkrade)

Van: Franssen, Didier (Kerkrade)
Verzonden: vrijdag 19 maart 2021 09:47
Onderwerp: Diverse onderwerpen commissie AZM
Bijlagen: Data delen.docx; Verzoek tot agendering data.docx

Aan de commissieleden AZM,

Onderstaande nog de afhandeling van enkele punten van de commissie AZM:

Ingekomen stukken:
BSGW
Er werden opmerkingen gemaakt in relatie tot de BSGW. Hierbij alvast de aankondiging dat de BSGW waarschijnlijk al in de eerstvolgende commissiecyclus aanwezig is om vragen te beantwoorden.

SP 9.11 Ledenbrief d.d. 3 februari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten
(21i0004896) inzake start consultatie herijking gemeentefonds
Heeft Kerkrade gebruik gemaakt van het recht om input te leveren op de herverdeling van het gemeentefonds? Inmiddels is er vanuit de Parkstad gemeenten een schrijven richting de minister gegaan. Dit heeft u eerder al via Ibabs gekregen. Deze brief is ook bij de VNG ingebracht als standpunt.

SP; 9.3 Ledenbrief d.d. 22 januari 2021 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (20i0003194) inzake coronacrisis. (nr. 23)
Heeft Kerkrade gebruik gemaakt van de mogelijkheid om gelden aan te vragen voor crisisbanen?
Zo ja, waarvoor? Zo nee, waarom niet? Heeft dezelfde vragen over de noodopvang voor kinderen op scholen.
Crisibanen:
in de commissie AZM van februari heeft de burgemeester n.a.v. deze vraag beantwoord dat we een vacature voor de functie van handhaver niet ingevuld kregen. We hebben een kwaliteitsnorm voor deze functie en de kandidaten konden niet aan deze kwaliteitsnorm voldoen. We hebben vorige week een kandidate zelf benaderd en zij zal per 1 april 2021 voor 24 uur per week in tijdelijke dienst treden. We kunnen dus nog voor haar subsidie aanvragen van 1 april t/m 30 juni 2021.
Verder hebben we op dit moment een persoon als ondersteuner op de afdeling geplaatst voor een leer- en werktraject (UWV). Wij zijn nu doende om de mogelijkheden te bekijken om hem eveneens tijdelijk in dienst te nemen/in te huren voor administratieve ondersteuning van de handhaving van de COVID-maatregelen, zodat we ook voor deze medewerker subsidie kunnen aanvragen. Uitgangspunt is hierbij ook 1 april 2021.
Wij hebben voor het overige voldoende capaciteit op de afdeling om uitvoering te geven aan de handhaving van de Coronamaatregelen.
Noodopvang:
De gemeente Kerkrade kan geen extra middelen aanvragen. Het door het rijk beschikbaar gestelde budget is conform de regeling voorbehouden aan de scholen. Zij konden hiervoor tot 24 januari een aanvraag indienen. Vanuit de gemeente heeft overigens wel ondersteuning plaatsgevonden aan de noodopvang zoals in de Corona Raadsinformatiebrieven is verwoord. Bekostiging hiervan vond plaats vanuit de ontvangen Coronamiddelen en het onderwijsachterstandenbudget.
Voor alle duidelijkheid wil ik meegeven dat deze subsidie alleen geldt voor mensen, die wij tijdelijk extra en alleen in dienst nemen/inhuren voor handhaving van de Coronamaatregelen. Hierbij ontvangen we een vergoeding van maximaal 120% van het wettelijk minimumloon.

Agendaverzoek Lokaal Alternatief n.a.v. ingekomen stukken cie AZM Febr:
In de bijlage treft u een agendaverzoek van Lokaal Alternatief aan. Naar aanleiding van een ambtelijke schriftelijke reactie, ook in de bijlage, ziet Lokaal Alternetief af van het verder agenderen van dit specifieke onderwerp maar zal later nog terugkomen op het agederen van het thema digitalisering/informatisering/privacy. Ter aanvulling: de openbare informatie van de gemeenteraad wordt op korte termijn verstrekt als open data als onderdeel van een

VNG project ‘open raadsinformatie’ om alle openbare raadsinformatie te bundelen en beschikbaar te stellen als open data voor bijv. onderzoek. De griffie heeft zich daarvoor begin dit jaar aangesloten bij het VNG project. https://zoek.openraadsinformatie.nl/

Met vriendelijke groet,

Gemeente Kerkrade

Didier Franssen

Bezoekadres Raadhuis
Markt 1, 6461 EB Kerkrade
Postbus 600, 6460 AP Kerkrade
Telefoon 14 045
E-mail gemeentehuis@kerkrade.nl
Website www.kerkrade.nl

Griffier
Telefoon 0628502640
E-mail didier.franssen@kerkrade.nl

Lokaal Alternatief:
De fractie van Lokaal Alternatief wil meer informatie over de veranderingen in het samen delen van data. Met name de zorg om de bescherming van data, de AVG aspecten, de kosten die hiermee eenmalig en/of structureel gemoeid zijn, hoe en wanneer de aanpassing van kracht wordt en welke impact een en ander wellicht (ook op de langere termijn) op de gemeentelijke organisatie zal of kan hebben.
Vraag: achtergrondinformatie.

Brief van de VNG d.d. 3-12-2020 "Data delen en open maken".

Algemeen
De VNG wil een "Platform voor data delen" gaan inzetten dat ondersteunt bij het delen en gebruiken van data. Hiervoor is het nodig dat partijen, zoals andere overheden, leveranciers van softwarediensten en ketenpartners ook actief samen data gaan delen en gebruiken. Afhankelijk van de data wordt bepaald of dit in een open of in een meer gesloten vorm moet plaatsvinden. Ook wordt benoemd wie welke data deelt en wie welke data waarvoor mag gebruiken. Het geheel van afspraken over data wordt in een datadeal samengebracht.
Gemeenten zijn partner in deze datadeal en kunnen profiteren van nieuwe data die gedeeld wordt door datapartners. Om data te delen is het noodzakelijk dat gemeenten de data op dezelfde wijze en dezelfde data gaan delen. Het is meer dan alleen het delen van data, maar bevat ook bestuurlijke afspraken, samenwerkingsafspraken, (data)standaarden, datakwaliteitsnormen, distributie-afspraken, afspraken over privacy.

Om gemeenten daarbij te ondersteunen gaat de VNG een kennisplatform inrichten. Onderzocht wordt of dit kennisplatform een onderdeel kan zijn van "Waarstaatjegemeente".

In juli 2021 zal de nieuwe Europese Open Data Richtlijn worden geïmplementeerd in de Wet hergebruik overheidsinformatie (Who). Op dit moment is de overheid verplicht om op verzoek van burgers, bedrijven en onderzoeksinstellingen openbare overheidsinformatie (vrijwel gratis) voor hergebruik beschikbaar te stellen. Gemeenten zullen ook onderzoeksdata beschikbaar moeten stellen als open data.

Met het delen van data zal rekening moeten worden gehouden met de AVG, Auteurswet en beginselen van behoorlijke bestuur.

Gemeenten zijn in bepaalde gevallen wettelijk verplicht om informatie openbaar te maken en te publiceren. Dit in het kader van de Wet elektronische publicaties, GEO-informatie (Europese Richtlijn) of in antwoord op een verzoek in het kader van de Who en de Wob. Het wetsvoorstel Wet open overheid houdt een verplichting in om 11 informatiecategorieën actief openbaar te maken.

Opstellen van een kennisplatform door de VNG:
Om gemeenten te ondersteunen bij het delen, vinden en toepassen van data zal de VNG een kennisplatform inrichten. Met dit platform informeert de VNG welke datadeals eraan komen of al gesloten zijn.
Dit kennisplatform zal inzicht geven in:
- Wat de gemeenten moeten, wat gewenst is, wat mag (juridisch kader) en welke data gedeeld kan worden.
- Beschikbare standaarden, datadeals, handvatten en tools om het gewenste ambitieniveau te kunnen realiseren.
- Het monitoren van de voortgang van de gemeenten bij het behalen van de datadeel doelstellingen.
- De vindplaats van gewenste data.

- De systematiek hoe een open data-initiatief kan groeien en zich kan ontwikkelen.

Op dit moment heeft de VNG een aantal kennisplatforms:
- ORI (open raadsinformatie).
- PLOOI (platform openbare overheidsinformatie).
- DEGO (Datadeal energietransitie).
- Corona dashbord.

Voor het delen en uitwisselen van data wordt gesteld dat deze “FAIR” moeten zijn en ten behoeve van ketenpartners en hergebruikers zo veel mogelijk als open data aangeboden moet worden. FAIR staat voor vindbaar (Findable), toegankelijk (Accessible), interoperabel (Interoperable) en herbruikbaar (Re-usable). Voor elke vorm van data delen maken gemeenten onderling standaard afspraken.

Aanpassing Who:
De Europese Unie heeft in 2019 de nieuwe Open Data Richtlijn vastgesteld die in Nederland zal worden geïmplementeerd in de Wet hergebruik overheidsinformatie (Who).
Onder de huidige Who zijn overheden verplicht om op verzoek van burgers, bedrijven en onderzoeksinstellingen openbare overheidsinformatie voor hergebruik beschikbaar te stellen. Dit bij voorkeur in machinaal leesbaar formaat.
Door nieuwe elementen van de Open Data Richtlijn zal de Who aangepast worden. De verwachting is dat de inwerkingtreding per 1 juli 2021 zal plaatsvinden, echter door Corona wordt dit later.
Nieuwe elementen zijn:
- De verplichting om dynamische, real-time data door middel van API (application programming interfaces) te ontsluiten.
- Gemeenten moeten op verzoek onderzoeksdata, die met overheidsmiddelen gefinancierd werden, beschikbaar kunnen stellen als open data, zoals geo-informatie, milieudata en statistieken.

Hoe kan de gemeente op dit moment aan de slag:
Er kan een dataportaal worden ingericht, bijvoorbeeld als pagina op de gemeentelijke website.
Door het inrichten van één pagina op de website is data beter vindbaar.

Welke data kan gedeeld worden:
Gestart kan worden met informatie over:
- *Openbare raadsvergaderingen*:
  Raadsinformatie is zowel voor burgers als journalisten en onderzoekers een interessante bron van informatie. Door verschillen in publicatie en metadatering tussen gemeenten is raadsinformatie beperkt te doorzoeken, te vergelijken en opnieuw te gebruiken. Voor uniformiteit is ORI, Open Raadsinformatie, als standaard ontwikkeld. Leveranciers van raadsinformatiesystemen spreken dan dezelfde taal spreken en wordt raadsinformatie uitwisselbaar en vergelijkbaar voor hergebruik. Alle documenten van de gemeenteraad: besluiten, agenda’s, moties, amendementen en beleidsstukken worden dan eenvoudig en collectief toegankelijk.
- *Openbaarmaking in het kader van de Wob.*
  Er wordt door de VNG een standaard ontwikkeld voor de Wob-documenten. Hiervoor is een handreiking in de maak.

Wat zijn de gevolgen voor de gemeente Kerkrade?
Vanuit informatiebeleid ondersteunt de gemeente Kerkrade het initiatief van de VNG om te komen tot een platform, waarin de gemeenten en ketenpartners data actiever gaan delen. Momenteel is het echter nog te vroeg om een indicatie te geven van de eenmalige en structurele kosten. Zodra de ontwikkelingen binnen dit platform concreter worden en de softwareleveranciers in kaart hebben gebracht wat dit gaat beteken voor hun eigen positie, kunnen wij hier gericht een uitspraak over doen. De gemeente blijft deze ontwikkeling, net als andere landelijke ICT ontwikkelingen, actief volgen. Uiteraard zijn de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de privacywetgeving daarbij de richtinggevende kaders.

De Wet elektronische bekendmaking en de Wet open overheid zijn wetten waar de gemeente op termijn aan moet voldoen. Als het gaat om de Wet elektronische bekendmaking dan voldoet de gemeente daar op de meeste punten al aan. De wet werkt met een landelijk systeem DROP (Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties) waarvoor de gemeente jaarlijks een bedrag betaalt. Kerkrade publiceert sinds 2020 besluiten digitaal. De beleidsregels zijn een aantal jaren gedigitaliseerd. Er moet enkel op het punt van terinzagelegging van stukken nog een en ander geregeld worden. Hiervoor heeft de gemeente tot 1-1-2022 de tijd en wordt hetzelfde landelijke systeem gebruikt. Publicaties worden geanonimiseerd conform de door het Rijk opgestelde handreiking.

De Wet open overheid is recentelijk aangenomen door de Tweede Kamer (wijzigingsvoorstel, eerste voorstel is van 2012!). Er is nog geen datum bekend voor de behandeling in de Eerste Kamer. Na inwerkingtreding van de wet (verwachting thans 2022) moet de gemeente met kleine stapjes gaan beginnen met het actief openbaren van bepaalde categorieën van stukken. Door het Rijk worden hier gelden voor beschikbaar gesteld structureel en incidenteel. Vanuit het Rijk zal een centrale publicatievoorziening, PLOOI (Platform Open Overheidsinformatie) worden ontwikkeld, die alle overheidsinstanties en dus ook wij moeten gaan gebruiken. Uiteraard voldoet die voorziening aan alle wettelijke eisen en bevat deze ook privacy waarborgen. Nog niet duidelijk is wat e.e.a. in de praktijk qua ambtelijke belasting zal gaan betekenen.

Verzoek tot agendering bespreekpunt in commissie

Indiener(s) voorstel **Lokaal Alternatief**
Omschrijving onderwerp **Visiedocument van Open data naar samen data delen.**
Bron onderwerp **Raadscommissie Algemene Zaken en Middelen op 11 januari bij de ingekomen stukken nr 7.7 Ledenbrief d.d. 3 december 2020 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (20i0030353) inzake data delen en open maken, tevens te vinden in ibabs – overzichten- ingekomen stukken – geplaatst op 7-12-2020.**
Voor welke vergadering(en) wilt u dit punt agenderen **Raadscommissie Algemene Zaken en Middelen**
Aanleiding en doel verzoek **De fractie van Lokaal Alternatief wil meer informatie over de veranderingen in het samen delen van data. Met name de zorg om de bescherming van data, de AVG aspecten, de kosten die hiermee eenmalig en/of structureel gemoeid zijn, hoe en wanneer de aanpassing van kracht wordt en welke impact een en ander wellicht (ook op de langere termijn) op de gemeentelijke organisatie zal of kan hebben.**
Verwachtingen **Meer achtergrondinformatie**