

Bundel – Politieke Avond van 9 april 2025

Agenda bijlagen

Raadskamerindeling PA 9 april 2025

- 1 18.45 – 20.15 uur: Brand in de binnenstad van Arnhem
Behandeladvies 9 april, informatieve bespreking
Overzicht aanwezigen
Behandelresultaat 9 april, informatieve bespreking
- 2 20.15 – 20.30 uur: Pauze
- 3 20.30 – 22.00 uur: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 – 2030
Behandeladvies 9 april, bespreking van amendementen en/of moties
amendement 'In de dienstverlening van Arnhem werken vanuit vertrouwen' (25A26) van de fractie PvdA
amendement 'In de dienstverlening van Arnhem bewustzijn van overheidshandelen' (25A27) van de fractie PvdA
amendement 'Fysiek toegankelijke dienstverlening' (25A28) van de fracties D66 en ChristenUnie
motie 'Toegankelijkheid is een prioriteit' (25M67) van de fractie ChristenUnie
motie 'Het oor lenen aan mensen met een auditieve beperking' (25M68) van de fractie ChristenUnie
motie 'Alleen verantwoord gebruik van kunstmatige intelligentie' (25M69) fracties GroenLinks, Partij voor de Dieren en Volt
Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 – 2030'
Bijlage – Dienstverleningsvisie Arnhem 2025–2030
Schriftelijke bijdrage Dhr. Van der Deen – Dienstverleningsvisie 2025–2030
Raadsbrief 'Uitvoeringsplan Koersnota Van Wijken Weten 2025 – 2026' d.d. 10–12–2024
Raadsbrief 'Rapportage structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening' d.d. 25–02–2025
Behandelresultaat 12 maart 2025, informatieve & meningsvormende bespreking
Inspreekbijdrage Mw. Chabot
Inspreekbijdrage Dhr Zevenbergen City Centrum Arnhem
Inspreekbijdrage Adviesraad Werken en Inkomen
Schriftelijke bijdrage APCG – Dienstverleningsvisie 2025–2030
Behandelresultaat 26 maart, hervatting meningsvormende bespreking
Behandelresultaat 9 april, bespreking van amendementen en/of moties
- 4 22.00 – 22.15 uur: Pauze
- 5 22.15 – 23.15: Vaststellen Nota investeren, waarderen en afschrijven
Behandeladvies 9 april, informatieve en meningsvormende bespreking
Raadsvoorstel 'Vaststellen Nota investeren, waarderen en afschrijven'
Nota investeren, waarderen en afschrijven 2025 gemeente Arnhem
Bijlage – Was–wordt–lijst herziening Nota investeren, waarderen en afschrijven 2025
Behandelresultaat 9 april, informatieve en meningsvormende bespreking



Agenda Politieke Avond 9 april 2025

Raadzaal	Landgoed/Festival	Walburgis
<p>18.45 uur - 20.15 uur (90)</p> <p>Brand in de binnenstad van Arnhem</p> <p><i>(Informatieve bespreking)</i></p>	<p>18.45 uur - 20.15 uur (90)</p> <p>Vaststellen 'TAM-Omgevingsplan Schaapsdrift e.o.' en omgevingskwaliteitsplan 'Schaapsdrift e.o.'</p> <p><i>(Meningsvormende bespreking)</i></p>	<p>18.45 uur - 20.15 uur (90)</p> <p>Arnhemse Kost: een visie op (stads)landbouw en voedsel 2025-2035</p> <p><i>(Informatieve & meningsvormende bespreking)</i></p>
Pauze: 20.15 uur - 20.30 uur		
Raadzaal	Landgoed/Festival	Walburgis
<p>20.30 uur – 22.00 uur (90)</p> <p>Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030</p> <p><i>(Bespreking van amendementen en/of moties)</i></p>	<p>20.30 uur – 22.00 uur (90)</p> <p>Vaststellen 'TAM-Omgevingsplan Schaapsdrift e.o.' en omgevingskwaliteitsplan 'Schaapsdrift e.o.' (hervatting)</p> <p><i>(Meningsvormende bespreking)</i></p>	<p>20.30 uur – 22.00 uur (90)</p> <p>Gespreksnotitie 'Vorbereiding participatieverordening'</p>
Pauze: 22.00 uur – 22.15 uur		
Raadzaal	Landgoed/Festival	Walburgis
<p>22.15 uur - 23.15 uur (60)</p> <p>Vaststellen Nota investeren, waarderen en afschrijven <i>(Debat)</i></p> <p><i>(Informatieve & meningsvormende bespreking)</i></p>	<p>22.15 uur - 23.15 uur (60)</p> <p>Vaststellen 'TAM-Omgevingsplan Schaapsdrift e.o.' en omgevingskwaliteitsplan 'Schaapsdrift e.o.' (hervatting)</p> <p><i>(Meningsvormende bespreking)</i></p>	<p>22.15 uur - 23.15 uur (60)</p> <p>Gespreksnotitie 'Vorbereiding participatieverordening' (hervatting)</p>





‘Brand in de binnenstad van Arnhem’ (informerend)

Fasering

- ☒ Informerend
- ☐ Meningsvormende bespreking
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen
- ☐ Besluitvormende vergadering



Procedure:

Datum vergadering

9 april 2025

Type voorstel

Niet van toepassing

Spreekrecht publiek?

Niet van toepassing

Voorgesteld resultaat:

Informeren van de gemeenteraad

Informerend:

Presentatie(s) en toelichting

Voorgesteld besluit

Er ligt geen besluit voor bij de gemeenteraad.

Aandachtspunten

Begin maart heeft in de binnenstad van Arnhem een omvangrijke brand plaatsgevonden. Via verschillende [raadsbrieven](#) is de gemeenteraad hier de afgelopen weken over geïnformeerd.

De burgemeester heeft het dagelijks bestuur van de Agendacommissie verzocht om, gezien de actualiteit, de raad op korte termijn in een informatieve vergadering tijdens de Politieke Avond te informeren over het optreden van de hulpdiensten, de ODRA en de gemeente Arnhem bij de brand in de binnenstad van Arnhem.

Tijdens deze sessie wordt een tijdelijk gepresenteerd, waarbij beeldmateriaal wordt gebruikt om de raad te informeren en mee te nemen in de verschillende stappen en fases die de hulpdiensten, ODRA en de gemeente Arnhem hebben doorlopen. De burgemeester wil inzicht verschaffen in de uitvoering van de brandbestrijding en de samenwerkingen die zijn aangegaan om de historische panden zoveel mogelijk te behouden. Ook wordt er ingegaan op de organisatie van de ontruiming en de opvang van bewoners, evenals de andere aspecten die bij dergelijke ingrijpende incidenten een rol spelen.

De hulpdiensten en enkele direct betrokken ambtenaren van relevante afdelingen worden uitgenodigd. De sessie is **informerend** van aard en **niet evaluatief**. Er is uiteraard ruimte voor vragen, maar het is belangrijk te vermelden dat **niet alle informatie gedeeld** kan worden vanwege het lopende onderzoek naar de brand.



Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Ahmed Marcouch

Ambtenaar
Frederieke Schilling
frederieke.schilling@arnhem.nl
026 377 5783

Raadsadviseur
Petra Wielaard
petra.wielaard@arnhem.nl
026 377 4836

Aandachtspunten

De raad heeft de volgende raadsbrieven over de brand in de binnenstad ontvangen:

14-03-2025	Brand binnenstad Arnhem
10-03-2025	Onderzoek naar brand binnenstad van Arnhem
06-03-2025	Brand binnenstad van Arnhem

Voorgestelde behandelwijze

Met behulp van beeldmateriaal wordt een tijdlijn gepresenteerd, waarin de verschillende stappen en fases worden weergegeven die door de hulpdiensten, de ODRA en de gemeente Arnhem zijn doorlopen. Na de presentatie(s) krijgt de raad de gelegenheid om vragen te stellen.

Mogelijk resultaat:

- Informeren van de gemeenteraad.



Informatieve bijeenkomst over de brand in de binnenstad van Arnhem

Overzicht aanwezigen

Nr.	Naam	(Namens) Organisatie
1	Anton Slofstra	VGGM
2	Chiel Crul	VGGM
3	Frank van Leeuwen	Politie
4	Marc Teunissen	Politie
5	Rick Martens	ODRA
6	Marieke Zeilstra	Afdelingshoofd Veiligheid gemeente Arnhem
7	Frederieke Schilling	adviseur veiligheid
8	Daniel Renjaan	adviseur veiligheid
9	Matthijs van den Brink	adviseur veiligheid
10	Coen Peelen	bestuursadviseur
11	Pieter Polman	bestuursadviseur

Manier van bespreken

Vertegenwoordigers van de VGGM, Politie, ODRA en gemeentelijke organisatie zullen aan de hand van presentaties de raad informeren over de brand in de binnenstad van Arnhem.



‘Brand in de binnenstad van Arnhem’

Fasering

- | | |
|---|---|
| ☒ Informatieve bespreking |  |
| ☐ Meningsvormende bespreking |  |
| ☐ Bespreking Moties & Amendementen |  |
| ☐ Besluitvormende vergadering |  |

Besprekingen

- 9 april 2025: informatieve bijeenkomst

Aanwezig

De raadsleden/fractievoolgers Roelen (SP), Van Plateringen (Burgerbelang Arnhem), Neutkens (Volt), Kumas (VVD), Van den Berg (D66), Van Munster (PvdA), Lu (Partij voor de Dieren), Jansen (ChristenUnie), Manders (Arnhem Centraal), De Boef (GroenLinks).

De fracties van DENK, CDA, Groep Van den Broek, PVV en Forum voor Democratie waren niet vertegenwoordigd.

Verder aanwezig: Marcouch (burgemeester), Roelofs (wethouder)

Bespreking

De volgende direct betrokken functionarissen hebben de raadskamer bijgepraat over de brand in de binnenstad van Arnhem: Anton Slofstra (VGGM), Chiel Crul (VGGM), Frank van Leeuwen (Politie) en Marc Teunissen (Politie) over het ontstaan en het verloop van de brand en de inzet van Brandweer en Politie; Rick Martens (ODRA) over de constructie en sloop panden en de depositie van asbest; Marieke Zeilstra (Gemeente Arnhem, met collega's Frederieke Schilling, Daniel Renjaan, Matthijs van den Brink, Coen Peelen en Pieter Polman) over de communicatie, opvang en nazorg. De raadskamer heeft haar waardering uitgesproken voor de hulp- en crisisdiensten en heeft onder andere vragen gesteld over het ontstaan van de brand (prullenbak), de locatie van de meldkamer, relatie bezuinigingsmaatregelen, bescherming monumentale panden.

Toezeggingen

n.v.t.

Conclusie

De voorzitter heeft vastgesteld dat de informatieve is afgerond.

De raadsadviseur,

P. Wielaard

De voorzitters,

N. Eppich



Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030'

Fasering

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



Procedure:

Datum vergadering
9-4-2025

Type voorstel
Raadsvoorstel

Spreekrecht publiek?
Nee

Voorgesteld resultaat:
Start en afronding van de bespreking van amendementen en moties.

Voorgesteld besluit / Kernboodschap

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

Aandachtspunten

Eerdere informatie/besluiten:

- [Raadsbrief 'Proces Dienstverleningsvisie Arnhem', d.d. 03-10-2023](#)
- [Rapportage structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening Arnhem - iBabs Publiekspitaal](#)
- [Uitvoeringsplan Koersnota Van Wijken Weten 2025 - 2026 Arnhem - iBabs Publiekspitaal](#)
- Het betreft een visiedocument, die onder andere bestaat uit 6 kernwaarden. Na de vaststelling van de visie zal een uitvoeringsagenda worden opgesteld met daarin concrete maatregelen die het college gaat uitvoeren. Deze uitvoeringsagenda wordt vervolgens vastgesteld door het college en de raad zal hierover worden geïnformeerd met een raadsbrief.
- Voor de totstandkoming van de uitvoeringsagenda, het ontwikkelen van een communicatieplan en het uitvoeren van een aantal inspanningen voor de korte termijn is een budget van € 200.000,- beschikbaar. In Q4 van 2025 wordt de uitvoeringsagenda afgerond en hierin worden de eventuele financiële consequenties meegenomen. Deze consequenties kunnen dan in de integrale afweging voor de begroting vanaf het jaar 2027 worden meegenomen.
- In de meningsvormende bespreking is aangegeven dat het tweede dictum door de griffie uit het ontwerp-raadsbesluit zal worden verwijderd. Het college is namelijk altijd bevoegd om een uitvoeringsagenda op te stellen. Ook komen er twee 'ambtshalve' wijzigingen in het raadsvoorstel en de beleidsnota. Het woord 'klant' (in het woord 'klanttevredenheidsonderzoek' zal worden vervangen door 'inwoner', het woord 'gelijkheid' zal worden vervangen door 'gelijkwaardigheid'.



Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Maurits van de Geijn

Ambtenaar
Gerald Wagenaar
gerald.wagenaar@arnhem.nl
0611992325

Raadsadviseur
Maaïke Piscaer
maaike.piscaer@arnhem.nl
0631114892

Toelichting voorgestelde behandelwijze

Indienen concept moties/amendementen

Bij het publiceren van de agenda zijn er nog geen moties/amendementen ingediend. Er zijn tijdens de meningsvormende bespreking amendementen/moties aangekondigd door de fracties van de PvdA, D66 en Partij voor de Dieren. De fracties die wensen moties en amendementen te bespreken, dienen deze uiterlijk op de maandagochtend 12.00 uur in concept aan te leveren.

Voorgestelde behandelwijze

Ieder amendement en/of motie wordt afzonderlijk besproken in twee termijnen:

1. Start eerste termijn aan de zijde van de raad.
 - De indiener(s) van de motie of het amendement krijgt of krijgen als eerste de gelegenheid.
 - Indien fracties vragen hebben aan de indiener kunnen zij die stellen in de eerste termijn van de indiener (als interruptie).
 - De overige fracties worden in hun eigen eerste termijn uitgenodigd om hun voorlopige mening over de motie of het amendement te delen en/of vragen aan de wethouder te stellen.
2. Start eerste termijn aan de zijde van het college.
 - Hierin geeft de portefeuillehouder een preadvies en worden gestelde vragen in de eerste termijn beantwoord.
3. Tweede termijn aan de zijde van de raadskamer, waarin weer gestart wordt bij de indiener(s);
4. Indien nodig: tweede termijn aan de zijde van het college;

Interrupties zijn in alle termijnen toegestaan. Zoals altijd kan de voorzitter interrupties beperken.

Mogelijk resultaat:

- Alle moties en/of amendementen zijn besproken: het voorstel wordt doorgeleid naar de besluitvormende fase
- Nog niet alle moties en/of amendementen zijn besproken: vervolg bespreking is nodig



Amendement

Datum raadsvergadering: 16 april 2025
Nummer amendement: **25A26**
Zaaknummer: 4468707
Status
Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Titel:

In de dienstverlening van Arnhem werken vanuit vertrouwen

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen de volgende wijziging voor:

Voeg in de bijlage *dienstverleningsvisie Arnhem-2025-2030* bij de kernwaarde *Betrokken* op pagina 19 direct na de zin "Wat gaan we hiervoor doen?" de volgende alinea toe:

We werken vanuit vertrouwen

In onze dienstverlening werken we vanuit vertrouwen in onze inwoners. Dit betekent dat we uitgaan van de goede intenties van degenen die een beroep op ons doen. We hanteren een mensgerichte aanpak, waarin we luisteren, meedenken en ons verplaatsen in de situatie van de inwoner. Door een onbevooroordeelde, respectvolle en nieuwsgierige basishouding aan te nemen, versterken we de band tussen inwoners en de overheid.

Toelichting:

Een positief mensbeeld is essentieel in onze dienstverlening en wordt nog niet besproken in de dienstverleningsvisie. Goed en eenduidig communiceren spreekt over de gevolgen en niet de intentie. Daarom het voorstel de uitspraak te doen dat we werken vanuit vertrouwen in onze inwoners.

Indieners:

Sam Groenendijk - PvdA



Amendement

Datum raadsvergadering: 16 april 2025
Nummer amendement: **25A27**
Zaaknummer: 4468707
Status
Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Titel:

In de dienstverlening van Arnhem bewustzijn van overheidshandelen

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen de volgende wijziging voor:

Voeg in de bijlage *dienstverleningsvisie Arnhem-2025-2030* bij de kernwaarde *Betrouwbaarheid* op pagina 9 na de alinea met de titel “We doen wat we zeggen, we zeggen wat we doen” de volgende alinea toe:

Bewustzijn van overheidshandelen

We zijn ons bewust van de impact van ons handelen op inwoners. We gaan zorgvuldig om met de zorgen en rechten van onze inwoners. Wanneer signalen van inwoners laten zien dat beleid in de praktijk anders uitpakt dan bedoeld, nemen we dat serieus en bespreken we dit actief als organisatie.

Toelichting:

Als overheid hebben we de taak om zorgvuldig te handelen ten aanzien van onze inwoners. Juist ook gezien de afhankelijkheid die inwoners hebben van de overheid. Daarom is het belangrijk dat signalen van inwoners binnen de organisatie serieus worden genomen en worden besproken.

Indieners:

Sam Groenendijk - PvdA



Amendement

Datum raadsvergadering: 16 april 2025
Nummer amendement: **25A28**
Zaaknummer: 4468707
Status:
Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Titel:

Fysiek toegankelijke dienstverlening

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen de volgende wijziging voor:

Aan de tekst op pagina 11 van de Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030, aan het eind van de paragraaf 'We bieden online dienstverlening waar het kan, offline waar het moet' de volgende dikgedrukte zin toe te voegen:

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

Door processen te digitaliseren, kunnen we de efficiëntie van onze dienstverlening aanzienlijk verbeteren. (...) Daarnaast blijft er vanuit de behoefte van inwoners, ondernemers en instellingen ook de mogelijkheid om persoonlijk contact te hebben. **We hanteren als uitgangspunt dat er voor elke aanvraag of contactmoment die digitaal aangeboden wordt, ook actief een fysiek alternatief aangeboden wordt.**

Toelichting:

Wij willen met dit amendement duidelijk maken dat er bij de uitvoering van de Dienstverleningsvisie Arnhem 2025-2030 altijd een fysiek alternatief aangeboden moet worden. Dit komt de toegankelijkheid (kernwaarde 4) ten goede. Verdere digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening biedt veel kansen, maar er is ook een keerzijde. We weten dat een deel van de mensen minder digitaalvaardig is, voor hen kan verdere digitale dienstverlening tot vervreemding van de overheid leiden, of zelfs tot het afhaken bij de samenleving. Wij willen niemand uitsluiten en vergaande digitalisering niet zonder fysieke alternatieven inzetten. Dit sluit aan bij eerder aangenomen voorstellen over toegankelijkheid.

Indieners:

Wimer Heemskerk – D66
Nathalie Nede - ChristenUnie



Motie

Datum raadsvergadering: 16 april 2025
Nummer motie: **25M67**
Zaaknummer: 4468707
Status
Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Titel:

Toegankelijkheid is een prioriteit

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen voor:

Omdat we weten dat:

- Het VN Handicap Verdrag gemeenten verplicht om toegankelijkheid te waarborgen
- Onze dienstverlening nog niet volledig toegankelijk is

Omdat we vinden dat:

- Iedereen gelijk, gelijkwaardig en zelfstandig mee moet kunnen doen
- Het VN Handicap Verdrag uitgevoerd moet worden
- De gemeente Arnhem het goede inclusieve voorbeeld moet geven

Daarom draagt de gemeenteraad het college op om:

- Bij de verdere uitwerkingen van de visie op dienstverleningen (beleid, uitvoeringsplannen, etc.) toegankelijkheid als prioriteit te stellen
- Hierbij belangenorganisaties en ervaringsdeskundigen te raadplegen en hun adviezen zo veel als mogelijk over te nemen
- Niet te wachten op verder beleid of uitvoeringsplannen met het doen van kleine aanpassingen om de dienstverlening toegankelijker te maken
- Jaarlijks verslag te doen aan de gemeenteraad over de voortgang van de maatregelen en de effectiviteit van de verbeteringen op het gebied van toegankelijkheid.

Indieners:

Nathalie Nede - ChristenUnie



Motie

Datum raadsvergadering: 16 april 2025
Nummer motie: **25M68**
Zaaknummer: 4468707
Status
Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Titel:

Het oor lenen aan mensen met een auditieve beperking

Aan de gemeenteraad

Ondergetekenden stellen voor:

Omdat we weten dat:

- Mensen met een auditieve beperking vaak tegen obstakels aanlopen in de communicatie met de overheid, openbare instellingen en tijdens evenementen;
- Ook de dienstverlening van gemeente Arnhem mensen met een auditieve beperking soms uitsluit
- De gemeente Arnhem een inclusieve stad wil zijn waarin iedereen gelijke kansen en participatie voor alle inwoners
-

Omdat we vinden dat:

- Iedereen recht heeft op gelijke, gelijkwaardige en zelfstandige toegang tot informatie en diensten
- Er momenteel onvoldoende voorzieningen zijn om de communicatie met mensen met een auditieve beperking toegankelijk te maken, zoals gebarentolken, ondertiteling bij evenementen en schriftelijke communicatie;
- De gemeente het goede, inclusieve voorbeeld moet geven

Daarom draagt de gemeenteraad het college op om:

1. Een inventarisatie te maken van de huidige toegankelijkheid voor mensen met een auditieve beperking binnen de gemeente, inclusief openbare gebouwen, evenementen en digitale diensten.
2. In samenwerking met lokale organisaties en belangenverenigingen voor mensen met een auditieve beperking een plan van aanpak op te stellen om de communicatie en toegankelijkheid te verbeteren.
3. Bij toekomstige evenementen en bijeenkomsten te zorgen voor de aanwezigheid van gebarentolken en/of ondertiteling, zodat ook mensen met een auditieve beperking volledig kunnen deelnemen.
4. De kosten hiervoor mee te nemen in de budgetten van de evenementen en bijeenkomsten.
5. De raad binnen zes maanden te informeren over de voortgang van deze maatregelen en de resultaten van de inventarisatie.



Indieners:

Nathalie Nede, ChristenUnie



Motie

Datum raadsvergadering: 16 april 2025
Nummer motie: **25M69**
Zaaknummer: 4468707
Status
Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Titel:

Alleen verantwoord gebruik van kunstmatige intelligentie

Omdat we weten dat:

- In de beleidsvisie dienstverlening 2025-2030 staat dat de gemeente de inzet van een AI-chatbot overweegt.
- Het college in haar brief van 25 maart 2025 duidelijkheid heeft gegeven over de voorwaarden voor inkoop van algoritmische diensten: de GIBIT 2023.
- Deze inkoopvoorwaarden, opgesteld door de VNG, niet sturen op datasoevereiniteit of het ethisch toepassen van AI.

Omdat we vinden dat:

- Het risico bestaat dat er persoonsgegevens gedeeld worden met in de chatbot.
- Onze afhankelijkheid van grote Amerikaanse techbedrijven risico's brengt op het gebied van veiligheid en zelfbeschikking.
- Bij het ontwikkelen van de bestaande grote AI-modellen privacy en het auteursrecht zijn geschonden¹.
- Europese alternatieven voor deze technologie, zoals GPT-NL, onze steun verdienen.

Vragen we het college:

- De AI-diensten alleen uit te voeren, mits het onder de volgende voorwaarden mogelijk is:
 - De omgeving van het AI-model is afgesloten, dat wil zeggen dat data van de gemeente Arnhem niet gedeeld worden met derden.
 - De fysieke infrastructuur staat in de Europese Economische Gemeenschap (EEG).
 - De gemeente Arnhem beheert het model zelf of laat dit door een in de EEG gevestigde partij doen.
- Waar mogelijk, een taalmodel te gebruiken dat in de EU is ontwikkeld op data waar expliciet toestemming voor verwerking is gegeven.

Indieners:

Joost Gerretschien – GroenLinks
Floor Hogenhout – Partij voor de Dieren
Niels Scholten – Volt

¹ Zie bijvoorbeeld [dit onderzoek](#).



Aan de gemeenteraad

Zaaknummer: 4468707

Onderwerp: Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030

Kernboodschap

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

Voorstel

1. De Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 – 2030 vast te stellen;

Inleiding

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



betrouwbaar, duidelijk en betrokken te zijn, werken we aan een goed contact met inwoners, ondernemers en instellingen.

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

Beoogd effect

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

Argumenten

- 1.1 *Er is behoefte aan overkoepelende visie op de gemeentelijke dienstverlening.*
- Op tal van plekken binnen de gemeente is er aandacht voor (de verbetering van) dienstverlening en het contact met inwoners, ondernemers en instellingen. Voorbeelden hiervan zijn: de verbeterde dienstverlening richting ondernemers door middel van Van Bedrijven Weten en de doorontwikkeling van de dienstverlening richting de uitkeringsgerechtigden binnen Werk & Inkomen (onder andere de inzet van het principe van Samen Beslissen). Doordat de gemeentelijke organisatie groot en veelzijdig is, ziet de dienstverlening er per plek anders uit. Voor de buitenstaander is de gemeente één organisatie en dat willen we in onze dienstverlening uitdragen. Duidelijk moet zijn wat inwoners, ondernemers en instellingen kunnen verwachten van de gemeente Arnhem. De visie geeft medewerkers een kader waarbinnen zij, binnen hun eigen werkveld, verder uitwerking kunnen geven aan de invulling en verbetering van dienstverlening.

Kanttekeningen en risico's



1.1 *Het ambitieniveau moet worden afgestemd op beschikbare middelen en capaciteit.*

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

Participatie

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

Financiën

Voor de totstandkoming van de uitvoeringsagenda, het ontwikkelen van een communicatieplan en het uitvoeren van een aantal inspanningen voor de korte termijn is een budget van € 200.000,-



beschikbaar. In Q4 van 2025 wordt de uitvoeringsagenda afgerond en hierin worden de eventuele financiële consequenties meegenomen. Deze consequenties kunnen dan in de integrale afweging voor de begroting vanaf het jaar 2027 worden meegenomen.

Uitvoering

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

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



Communicatie

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

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

- Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030



Besluit van

Zaaknummer

4468707

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

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

besluit:

1. De Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030 vast te stellen;

De griffier,

De voorzitter,

Dienstverleningsvisie Arnhem 2025 - 2030



April 2025

Voorwoord

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

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

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

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

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

Maurits van de Geijn
Wethouder Dienstverlening
Gemeente Arnhem



Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
2. Waarde 1: Betrouwbaar	9
3. Waarde 2: Eigentijds	11
4. Waarde 3: Toegankelijk	13
5. Waarde 4: Duidelijk	15
6. Waarde 5: Passend	17
7. Waarde 6: Betrokken	19
8. Randvoorwaarden en kaders	20
9. Uitvoering	22



1. Inleiding

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

Dienstverlening is onze kerntaak

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

We werken doorlopend aan een goede dienstverlening

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

Een visie op dienstverlening is noodzakelijk

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

Onze visie bouwen we op zes kernwaarden

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

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

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



2. Betrouwbaar

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

Aanleiding

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

Wat gaan we hiervoor doen?

We doen wat we zeggen, we zeggen wat we doen

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

We blijven communiceren

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

We zijn eenduidig in boodschap en werkwijze

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



3. Eigentijds

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

Aanleiding

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

Wat gaan we hiervoor doen?

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

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

We zetten kunstmatige intelligentie in als hulpmiddel

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

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



4. Toegankelijk

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

Aanleiding

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

Wat gaan we hiervoor doen?

We communiceren op een begrijpelijke manier

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

We beperken doorverwijzingen

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

Onze bijeenkomsten en fysieke ruimtes zijn voor iedereen toegankelijk

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



5. Duidelijk

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

Aanleiding

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

Wat gaan we hiervoor doen?

We maken onze processen helder

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

We onderbouwen onze reacties goed

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

Gelijke behandeling voor iedereen

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



6. Passend

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

Aanleiding

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

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

Wat gaan we hiervoor doen?

We betrekken inwoners en ondernemers bij wat we doen

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

We werken met meerdere kanalen

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

Onze dienstverlening is inclusief

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



7. Betrokken

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

Aanleiding

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

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

Wat gaan we hiervoor doen?

We vragen inwoners om feedback op onze bejegening en beleving

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

We versterken onze communicatieve vaardigheden

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

8. Randvoorwaarden en kaders

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

Landelijke ontwikkelingen, wetgeving en richtlijnen

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

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

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

Veiligheid en integriteit

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

Mensen en middelen

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

Technologie versus ethiek

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

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

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

9. Uitvoering

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

Uitvoeringsagenda

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

Monitoringsinstrumenten

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

Communicatieplan

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

Planning

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

Geachte lezer(es),

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

Met vriendelijke groet,

Ipe van der Deen

Mijn opmerkingen/suggesties/vragen bij Concept dienstverleningsvisie:

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

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

Aan de gemeenteraad

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

Onderwerp: Uitvoeringsplan Koersnota Van Wijken Weten 2025 - 2026

Geachte voorzitter en leden,

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

Uitvoeringsplan Koersnota 2025 – 2026

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

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

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

Veranderplan Doorontwikkeling Wijksturing

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



Datum : 10 december 2024
Zaaknummer : 4402019
Pagina : 2

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

Procesplaat voor het samenstellen van doelen en inspanningen per wijk

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

Rollen en taken Teams Leefomgeving

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

Ambtelijke en bestuurlijke betrokkenheid bij de wijken vergroten

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

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



Datum : 10 december 2024
Zaaknummer : 4402019
Pagina : 3

Naast de vier bovenstaande inspanningen worden de volgende inspanningen ook opgepakt:

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

Toezeggingen

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

Toezegging 1465 - Samenspel TLO's en wijken in uitvoeringsplan Van Wijken Weten

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

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

Toezegging 1466 – Administratieve druk TLO's

Wethouder Lauriks zegt toe dat het uitvoeringsplan Van Wijken Weten niet zal zorgen voor een grotere administratieve druk voor de wijkteams.

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



Datum : 10 december 2024
Zaaknummer : 4402019
Pagina : 4

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

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

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

Toezegging 1469 - Onderzoeksproject 'Zin in de Wijk'

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

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

Vervolgproces

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

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

J.H. de Baas

A. Marcouch

Bijlage: Uitvoeringsplan Koersnota Van Wijken Weten 2025 - 2026

Uitvoeringsplan

Koersnota Van Wijken Weten 2025 - 2026

Gemeente Arnhem
December 2024

Inleiding

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

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

Participatie

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

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

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

Met de volgende partijen is gesproken:

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

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

Traject Doorontwikkeling Wijksturing

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

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

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

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

Vaststellen Taken en Rollen

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

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

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

Uitgangspunt 3: 'Het karakter van de wijk centraal'

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

Uitgangspunt 4: *'We benutten de aanwezige krachten in de wijk ten volle'***Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030**

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

Hoe gaan we dit doen?

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

Een heldere ondersteuningsstructuur realiseren voor organisaties in de wijk.

Hoe gaan we dit doen?

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

De ambtelijke en bestuurlijke betrokkenheid bij de wijken vergroten.

Hoe gaan we dit doen?

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

Ook door de inzet van het plan 'Samensturen' (zie uitgangspunt 1) wordt de ambtelijke betrokkenheid vanuit de wijken op inhoud gestimuleerd.

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

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

Tekst: Koersnota Van Wijken Weten 2023 - 2030

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

Hoe gaan we dit doen?

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

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

Aan de gemeenteraad

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

Onderwerp: Rapportage structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van bijgevoegde rapportage.

Inleiding

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

Raadsbrief structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening

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

Consequenties

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

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



Datum: 25 februari 2025
Zaaknummer: 4460469
Pagina: 2

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

J.H. de Baas

A. Marcouch

Bijlage(n)

- Rapportage stand van zaken structureel inbedden 'Ondernemersdienstverlening'
- Uitkomsten Ondernemersenquête 2024

Geachte voorzitter en leden,

Betreft: Rapportage 'structureel inbedden van de visie op Ondernemersdienstverlening'.

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

Inleiding

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

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

Met deze rapportage doen wij de volgende motie af:

Motie 24M144 [Document Arnhem - motie 'Bezuinigen op regeldruk Arnhemse \(mkb-\)ondernemers' \(24M144\) van de fractie VVD - iBabs Publieksporaal](#)

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

1. Behandelen van ondernemersvraagstukken (Interne en externe samenwerking)
2. Bereikbaarheid en zichtbaarheid (Contact en afstemming tussen ondernemers en de gemeente Arnhem)
3. Netwerken (Bijeenkomsten met en voor ondernemers)
4. Organisatie en cultuur (Blijven zoeken naar verbetering)
5. Toelichting op afdoen motie 24M144 'Bezuinigen op regeldruk Arnhemse (mkb-)ondernemers'.

1. Behandelen van ondernemersvraagstukken (onder andere verder uitwerken Ondernemersplein)

Interne en externe samenwerking

a. Samenwerking Kamer van Koophandel voor Ondernemersplein

De Kamer van Koophandel (KvK) heeft Arnhem geselecteerd als een van de vijf locaties in Nederland waar zij een zogenaamd Ondernemersplein wil vestigen. Op een Ondernemersplein kan de gemeente, naast diverse andere voor ondernemers relevante partners, zich fysiek presenteren aan de ondernemers en hen laagdrempelig voorzien van informatie en advies.

Tot nu toe is hiervoor, ondanks inspanningen vanuit de gemeente, in Arnhem nog geen passende locatie gevonden die voldoet aan de zoekopdracht van de KvK. De warme contacten worden ook in 2025 met de KvK onderhouden door onder ander gezamenlijk voor ondernemers relevante events te organiseren.

b. Vervolg met ambassadeurs

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

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

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

Contact en afstemming tussen ondernemers en de gemeente Arnhem

a. Ondernemersenquête 2024

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

b. MKB- toets

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

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

c. Ondernemerspanel

Naast een ondernemersenquête (zie ook 2a) wordt een ondernemerspanel ingericht om beter op de hoogte te blijven van de wensen en behoeften van ondernemers in Arnhem. Deelnemers aan dit panel ontvangen enkele keren per jaar een e-mail met een korte vragenlijst over actuele, voor ondernemen relevante, onderwerpen binnen de gemeente.

In de ondernemersenquête zijn ondernemers gevraagd of zij via een ondernemerspanel willen meedenken. 238 ondernemers hebben te kennen gegeven dat zij interesse hebben. Op dit moment worden de laatste voorbereidingen getroffen om in februari 2025 van start te gaan met het panel over het onderwerp circulariteit. Ook Arnhemse ondernemers die niet hebben deelgenomen aan de ondernemersenquête worden dan uitgenodigd om lid te worden van het ondernemerspanel.

d. Pilot Modekwartier, 'Focus op Dienstverlening'

Uit de ondernemersenquête (zie ook 2a) komt onder andere de behoefte van ondernemers naar voren dat de gemeente pro-actiever naar ondernemers kan reageren en zichtbaarder kan zijn. De gemeente ziet dit niet alleen als een ontwikkelbehoefte, maar ook als een ontwikkelnoodzaak. Ondernemers zijn belangrijk voor de gemeente en andersom kan de gemeente belangrijk zijn voor ondernemers. De uitdaging is uit te komen op synergie.

Om meer inzicht te verkrijgen in hoe dit bereikt kan worden is een pilot gestart in het Modekwartier. Een overzichtelijk afgebakend marktgebied met een grote groep ondernemers. Op basis van interviews met ondernemers en een ondernemersbijeenkomst in het Modekwartier is gezocht naar wat we als gemeente anders/beter kunnen doen vanuit het perspectief van de ondernemer. Onze ambitie is en blijft onveranderd: Tevreden ondernemers die zich gehoord voelen door de gemeente en goede dienstverlening ervaren, waarbij 'nee' ook een antwoord kan zijn. Belangrijke uitkomsten van de pilot zijn:

Samenwerking Wijkmanagers en Accountmanagers Economie (zie ook 2e)
Noodzaak van Ambassadeurs met een integrale visie in de organisatie (zie ook 1b)

e. Pilot Samenwerking Wijkmanagers en Accountmanagers Economie

Een belangrijke uitkomst uit de ondernemersenquête 2024 en de pilot 'Focus op dienstverlening' in het Modekwartier is de beperkte zichtbaarheid en vindbaarheid van de contactpersonen van de gemeente. Ondernemers hebben behoefte aan een proactieve houding van de gemeente richting ondernemers. Eén van de

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

f. Nieuwsbrief

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

3. Netwerken - verbinden met betrokken organisaties

Bijeenkomsten met en voor ondernemers

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

a. Ondernemers Event Arnhem

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

b. Dag van de Ondernemer

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

c. Ondernemerslunch met de wethouder

In 2024 is gestart met het organiseren van ondernemerslunches. Daarbij worden zes tot acht ondernemers uitgenodigd bij de wethouder. De samenstelling van deze groep varieert. Soms komen de ondernemers uit dezelfde sector, zoals bij de lunch met creatieve ondernemers gevestigd op het IPKW, de andere keer is het een gemixte groep.

In 2024 zijn drie ondernemerslunches georganiseerd en dat is ook voor 2025 de planning.

d. Directie Netwerk Arnhem

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

e. Bezoeken van Ondernemersverenigingen en businessclubs

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

f. Extra inzet accounthouder op zzp'ers

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

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

g. OndernemersLab Arnhem (OLA)

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

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

Blijven zoeken naar verbetering

a. Website voor ondernemers 2025

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

b. Verbinding Dienstverleningsvisie Arnhem 2025-2030

Op dit moment wordt gewerkt aan de Arnhemse visie op de gehele dienstverlening van de gemeente. Hierbij gaat het om dienstverlenende onderdelen als burgerzaken, klantenservice, maar ook werk en inkomen én ondernemersdienstverlening. Deze visie moet antwoord geven op de vraag: Wat kan een inwoner, ondernemer of instellingen eigenlijk verwachten van de gemeente Arnhem?

De doorontwikkeling van ondernemersdienstverlening loopt hier op vooruit, maar sluit ook nauw aan bij de kernwaarden die in de Arnhemse visie voorgesteld worden. De noodzaak voor een goede ondernemersdienstverlening wordt door ondernemers nadrukkelijk onderschreven. In mei 2022 is een kerngroep gestart met de doorontwikkeling van de Ondernemersdienstverlening. De kernwaarden die door deze kerngroep in 2022 zijn bepaald voor ondernemersdienstverlening zijn verwerkt bij de kernwaarden die nu voorgesteld worden in de Arnhemse dienstverleningsvisie (betrouwbaar, eigentijds, eenvoudig, duidelijk, passend en betrokken).

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

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

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

1. Open staan blijven voor voorstellen van ondernemers om overbodige regels te schrappen;
*Dit punt wordt al op diverse manieren geïmplementeerd.
Een voorbeeld hiervan is hoe er samen met ondernemers(verenigingen) de aanpak Energienoodfonds is beoordeeld en aansluitend is opgezet. Maar ook hoe samen met de stad een economische agenda wordt opgesteld en vervolgens jaarlijks een uitvoeringsagenda wordt vastgesteld*
2. Te streven naar eenvoudigere of minder arbeidsintensieve procedures, zoals bijvoorbeeld in het verleden de flitsvergunning (ODRA, 2017) of de werkwijze

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

Tevens wordt, in het kader van verbeteren van dienstverlening, in februari 2025 een zgn. Opgavetafel¹ ingezet om de interne afhandeling van vragen van ondernemers te kunnen versnellen

3. Te verkennen hoe kleine wijzigingen van bestaande vergunningen zonder nieuw vergunningtraject mogelijk gemaakt kunnen worden;
*Contact met de ODRA en de afdeling Vergunning & Handhaving heeft duidelijk gemaakt dat hieraan een vervolg aan wordt gegeven.
Een praktische uitwerking is ook de vernieuwde inzet van de zgn. flitsvergunning (zoals omschreven bij 5.2).*
4. In het bijzonder aandacht te hebben voor regels en procedures die duurzame innovaties of milieuvriendelijke startups in de weg kunnen zitten;
De gemeente heeft hier aandacht voor zoals via onze subsidie aan Stichting Connectr en de actielijnen voor de (regionale) ambitie om een Europese 'hotspot' te worden voor decentrale duurzame energie-innovaties. Via Connectr kunnen ondernemers bijvoorbeeld gebruik maken van het Energy Demofield op IPKW en van vouchers om praktijkdemonstraties voor te bereiden. Daarmee kunnen ze sneller de brandveiligheid en vergunbaarheid van praktijktoepassingen onderzoeken, verbeteren en aantonen. Maar ook via team circulariteit /klimaat adaptatie leggen we als gemeente verbindingen tussen partijen om concrete oplossingen mogelijk te maken.
5. Voorstellen voor bovengenoemde aanpassingen van procedures voor te leggen aan ondernemers(organisaties), alvorens ze vast te stellen of aan de raad voor te stellen;
*Voor het opstellen van een zgn. MKB-toets (zie ook 2b) is een plan van aanpak geschreven.
Het doel van een MKB-toets is om vroegtijdig ondernemers te betrekken bij beleidsontwikkelingen die invloed hebben op ondernemers om daarmee onnodige regeldruk te voorkomen, 'beter gedragen' regels en beleid te verkrijgen die afgestemd zijn op de praktijk van ondernemers. Aan de hand van de informatie uit deze bijeenkomst (de MKB-toets) wordt aansluitend intern een advies*

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

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

6. Deze denkwijze ook mee te nemen bij toekomstige nieuwe regels die ondernemers raken.

Boven beschreven (geplande) uitvoering van de diverse actiepunten zal moeten worden ingebed in de organisatie

Vervolg

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

Samenvatting Ondernemersenquête 2024

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

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

Onderzoeksopzet

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

Selectie ondernemers

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

Respons

Na opschoning (van niet-voltooides enquêtes) hebben er:

In **totaal** 809 ondernemers meegedaan aan het onderzoek. Dit betekent een netto respons van 11,8%.

428 **zzp'ers**; Dit betekent een netto respons van 9,0%

en 381 **bedrijven met meer dan één werkzaam persoon** geclassificeerd als mkb/grote bedrijven de enquête ingevuld.

Terugkoppeling

In **totaal** 809 ondernemers meegedaan aan het onderzoek

148 ondernemers (18%) willen graag in contact komen met de accounthouder

239 ondernemers (29%) willen deelnemen aan het Ondernemerspanel

376 ondernemers (46%) willen graag inzicht in de uitkomsten van het onderzoek

Weging

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

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

Onderwerpen

In de enquête zijn de volgende onderwerpen uitgevraagd:

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

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

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

1. Contact met de gemeente

- Ondernemers gebruiken de **websites** en de **telefoonnummers** het vaakst (zowel algemene website/nummer als voor ondernemers).
MKB resp. 50% en 20/14%,
ZZP resp. 35% en 11/6%)
- De helft (50%) van de zzp'ers heeft **nooit contact** met de gemeente
Bij het MKB betreft dit 27%!
De behoefte aan contact met de gemeente is dan ook kleiner bij zzp'ers dan bij mkb/grote bedrijven.
- Over de **communicatiekanalen** en de deelaspecten van de communicatie is men neutraal tot (zeer) tevreden.

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

- Zzp'ers krijgen graag informatie via de e-mail, een nieuwsbrief of de website.
Als zij **zelf contact willen** met de gemeente, doen ze dat graag via een vast aanspreekpunt (24%)
of het ondernemersloket (19%).
- Mkb/grote bedrijven krijgen ook graag informatie via de e-mail, een nieuwsbrief of de website.
Vragen willen zij graag per e-mail regelen, via een vast aanspreekpunt (39%)
of een accountmanager (25%).
- Suggesties over hoe de gemeente de communicatie kan verbeteren zijn:
 - * wat **(pro-)actiever** naar ondernemers reageren (meer **zichtbaarheid**),
 - * meer duidelijkheid of een centraal punt waar men naartoe kan voor contact met de gemeente (bijv. **duidelijkere** website)
 - * en een **meer persoonlijke benadering** (bijv. bij uitleg van besluiten, maar ook direct/persoonlijk contact middels een accounthouder).
- Als het gaat om vanuit de gemeente ondernemers **te informeren**, **dan is e-mail de beste** manier (al dan niet via een nieuwsbrief).
- Over **contact via het algemene telefoonnummer** is met het vaakst (zeer) ontevreden (16%);

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

2. Dienstverlening van de gemeente

- De meeste interesse (53%) is er in ondersteuning bij het **subsidieaanbod**.
- Daarnaast is onder **zzp'ers** interesse in ondersteuning bij **verduurzaming** (29%).
- Onder mkb/grote bedrijven is er de meeste interesse in ondersteuning bij de **uitbereiding/verplaatsing** van de onderneming (46%) en circulair ondernemerschap (43%).
- Zzp'ers zijn daarnaast ook het vaakst geïnteresseerd in een website die speciaal is ingericht voor zzp'ers.

3. Economische agenda

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

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

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

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

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

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

4. Ondernemersklimaat

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

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

Opvallend is dat circa een kwart (26%) vindt dat er voldoende **aanbod is van vestigingsplaatsen** in Arnhem, maar een even grote groep (23%) vindt het juist onvoldoende.

Mogelijk is dit afhankelijk van het type bedrijf of diensten dat men levert (of de latente behoefte)

- Men is verdeeld over de vraag of het ondernemersklimaat is verbeterd of verslechterd in de afgelopen drie jaar.
 - *Ruim de helft (54%) van de ondernemers vindt dat het **gelijk** is gebleven,
 - *ongeveer een derde (35%) vindt dat het is **verslechterd**
 - *en tien procent (10%) vindt dat het is **verbeterd**.
- Ondernemers wijzen **geen eenduidige reden** aan voor de verbetering dan wel verslechtering. Mogelijk hangt dit af van de sector en markt waarin men actief is.

5. Arnhem als vestigingslocatie

- Voor de helft van mkb/grote bedrijven (51%) is het **belangrijk om in Arnhem gevestigd te zijn**;
Voor 38% van de zzp'ers is dit belangrijk. Zzp'ers werken voornamelijk vanuit huis, op wisselende externe locaties, zoals bij de klant of opdrachtgever.
- De locatie van de klantenkring, centrale ligging van Arnhem en het digitaal kunnen werken, maakt dat het wel of niet belangrijk is om in Arnhem gevestigd te zijn.
- Het grootste deel (53%) mkb/grote bedrijven verwacht de komende drie jaar **geen verandering** in de bedrijfslocatie.
28% verwacht in de komende drie jaar **wel een verandering** in de huisvestiging. (Verbouwing, uitbreiding, inkrimping of verhuizing)

6. Bedrijfsomgeving

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

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

7. Samenwerking en netwerk

- Er wordt samengewerkt met andere Arnhemse ondernemers.

MKB-ers met name met:

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

Zzp'ers vooral met:

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

8. Netwerk

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



Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030'

Fasering

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

Eerdere besprekingen

-

Aanwezig

De raadsleden/fractievoorgangers Dayioglu (GroenLinks), Heemskerk (D66), Pape (VVD), Groot (Arnhem Centraal), Philips (Partij voor de Dieren), Groenendijk (PvdA), Scholten (Volt), Wiggers (BurgerBelang Arnhem), Nede (ChristenUnie), Van den Broek (Groep van den Broek)

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

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

Bespreking

Tijdens de informatieve fase wordt ingesproken door:

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

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

Toezeggingen

Conclusie

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

De raadsadviseur,
M. Piscaer

De voorzitter,
C. Prinsen



GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELRESULTAAT

Inspreken Dienstverleningsvisie 2025-2030

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

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

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

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

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

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

2. Zorg ervoor dat er, binnen de gemeentelijke diensten, kennis van zaken aanwezig is. Op dit moment is Arnhem voor een groot deel een regie-organisatie. Als het bij een vraag inhoudelijk wordt of als de burger meer inhoudelijke kennis heeft, dan gaat het maar al te vaak direct mis door kennisgebrek bij de desbetreffende ambtenaren. Er wordt meteen bluffpoker gespeeld en bedreigd met juridische stappen.

De zes kernwaarden mogen, nee moeten, dus eigenlijk uitgebreid worden met een 7e punt: namelijk kennis van zaken.

3. Ook de politiek heeft een grote verantwoordelijkheid. Houd het, bij nieuwe regeltjes bedenken, kort en zakelijk. Vermijd allerlei symboolpolitiek en hobbyïsme die in de praktijk niets opleveren, maar de burger wel frustreren, op hoge kosten jaagt en waarvan het nut of effect vaak niet te zien of uit te leggen is. Heb ook de moed dit soort symbool-wetgeving en tegenstrijdige regelgeving af te schaffen. M.a.w.: ga met een stofkam door de regelgeving. Ook dat scheelt veel belasting van het ambtelijke apparaat en dus gemeenschapsgeld.

Luister naar mensen uit de praktijk die verstand van zaken hebben in plaats van je als bestuur in je eigen denkbeeldige gelijk of principe in te graven en onzinnige, kostbare oplossingen te bedenken die na korte tijd weer, tegen hoge kosten, ongedaan gemaakt moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan het lassen en weer losslijpen van de restafvalcontainers, wat een godsvermogen moet hebben gekost.

Hou je als gemeente strak aan gemaakte afspraken en hou er geen dubbele agenda's op na. Hou burgers niet aan het lijntje, ook niet bij kleinere issues. Dat soort veelvoorkomende praktijken zijn dodelijk voor je geloofwaardigheid en hiervan zijn legio voorbeelden te geven. Hou vooral strak toezicht op basis van deze 6, of liever 7, kernwaarden, ook daar waar de gemeente verantwoordelijk is voor zaken die bovengemeentelijk zijn georganiseerd, zoals bij de ODRA. Daar heeft de burger op dit moment echt het nakijken en is van het zich houden aan die 6 kernwaarden zelfs geen begin van een begin.

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

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

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

Om met mijn naam en hoedanigheid van vandaag te beginnen: Ik heet Christiaan Zevenbergen en vertegenwoordig hier als vicevoorzitter van City Centrum Arnhem de ondernemers van de binnenstad.

Om deze insprekbeurt goed voor te bereiden heb ik me ook met andere binnenstad organisaties verstaan, met name met de Ondernemersvereniging Korenmarkt, die ik met een zekere regelmaat adviseer en met het Platform Binnenstad Arnhem, beter bekend als het PBA.

Min of meer toevallig zag ik met dank aan de griffie een week geleden, dat vanavond de dienstverleningsvisie op de agenda stond en er ingesproken kon worden.

De visie is duidelijk en lijkt me niet alleen een goede aanvulling aan de bestaande dienstverlening maar ook en vooral behoorlijk noodzakelijk.

Wat mij verbaasde was, dat ik aan het bestaan van het programma Van Bedrijven Weten geen actieve herinnering had. Ook daarin heb ik me de afgelopen dagen ingelezen. Ook hiervan kan ik alleen maar zeggen: ziet er prima uit.

Navraag bij verschillende hoogwaardigheidsbekleders in de binnenstad liet zien, dat ook daar zonder uitzondering niemand van het bestaan Van Bedrijven Weten afwist.

Het CCA is begonnen met het opzetten van een BIZ, een bedrijven-investeringszone, zoals die al voor het Korenkwartier en voor de vastgoedeigenaren in de binnenstad bestaan.

Zo'n BIZ heeft natuurlijk doelstellingen.

Wij hebben over onze doelstellingen nagedacht en vergaderd. Op nummer 1 staat bij ons BIZ project een Vraagbaak. Wij willen een eerste aanlooppunt zijn voor de deelnemers aan de BIZ, die vragen hebben. Wij hebben daarvoor een behoefte gesignaleerd.

Door de onverwachte kennis van Van Bedrijven Weten lijkt het erop dat we in een gat springen, wat al voor een groot gedeelte is gevuld.

Over redenen en oorzaken van ons gebrek aan kennis over Van Bedrijven Weten ga ik niet in. Heeft ook geen zin.

Wel lijkt het ons zinvol, dat we -indien mogelijk en gewenst natuurlijk- als grootste werkgever in de stad in de uitvoeringsfase betrokken worden. Van onze kant bestaat daaraan een grote en hopelijk begrijpelijke behoefte.



Datum 12-03-2025

Inspreken Visie dienstverlening

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

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

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

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

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

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

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

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

Dus daarbij roept dit vragen op:

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

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

Nog een aantal andere aandachtspunten:

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

Slot opmerking

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

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

Nanda Bakker voorzitter adviesraad Werk en inkomen Gemeente Arnhem

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

Voorwoord

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

1. Inleiding

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

2. Betrouwbaar

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

3. Eigentijds

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

4. Toegankelijkheid

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

5. Duidelijkheid

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

6. Passend

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

7. Betrokken

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

8. Randvoorwaarden en kaders (referend aan punt digitale overheid en AI)

Bijlage 2 Aanvullende stukken overheid, AVG en digitalisering AI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/algorithmes-ai/algorithmes-ai-en-de-avg>

Additional reading: op de risico zijn eindeloos veel

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

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

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

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

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

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

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

Beste raadsleden en fractievolgers,

Morgen besluit u over de dienstverleningsvisie.

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

Wij onderschrijven de uitgangspunten van de dienstverleningsvisie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vriendelijke groet,

Marjolein van den Broek

Voorzitter Apcg



Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030'

Fasering

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



Eerdere besprekingen

- Informatieve en meningsvormende bespreking – [PA 12 maart](#)

Aanwezig

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

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

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

Bespreking

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

Toezeggingen

Conclusie

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

De raadsadviseur,
M. Piscaer

De voorzitter,
N. Nede



Raadsvoorstel 'Vaststelling Dienstverleningsvisie 2025 - 2030'

Fasering

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



Eerdere besprekingen

- Informatieve en meningsvormende bespreking – [PA 12 maart](#)
- Meningsvormende bespreking – [PA 26 maart](#)

Aanwezig

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

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

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

Bespreking

De volgende amendementen en moties zijn besproken:

Amendement / motie	Indieners	Pre-advies college
amendement 'In de dienstverlening van Arnhem werken vanuit vertrouwen' (25A26)	PvdA	Oordeel raad
amendement 'In de dienstverlening van Arnhem bewustzijn van overheidshandelen' (25A27)	PvdA	Oordeel raad
amendement 'Fysiek toegankelijke dienstverlening' (25A28)	D66	Oordeel raad
motie 'Toegankelijkheid is een prioriteit' (25M67)	ChristenUnie	Oordeel raad
motie 'Het oor lenen aan mensen met een auditieve beperking' (25M68)	ChristenUnie	Negatief
motie 'Alleen verantwoord gebruik van kunstmatige intelligentie' (25M69)	GroenLinks, Partij voor de Dieren en Volt	Positief (mits)

Toezeggingen

-

Conclusie

De voorzitter concludeert dat de bespreking van amendementen en moties is afgerond en dat het voorstel zal worden doorgeleid als besprekestuk naar de besluitvormende vergadering van 16 april.

De raadsadviseur,

M. Piscaer

De voorzitter,

M. Loor



Raadsvoorstel 'Vaststellen Nota investeren, waarderen en afschrijven'

Fasering

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



Voorgesteld besluit / Kernboodschap

In de financiële verordening 2023 staat dat de nota Investeren, waarderen en afschrijven tenminste eenmaal in de vier jaar wordt geactualiseerd. De huidige, vigerende nota dateert uit 2021. Met actualisatie van de nota sluit het Arnhemse beleid aan met de (eerder genomen) bestuurlijke besluiten en wensen en met de meest recente ambtelijke inzichten.

Aandachtspunten

Procedure:

Datum vergadering

9 april 2025

Type voorstel

Raadsvoorstel vanuit B&W

Spreekrecht publiek?

Ja

Voorgesteld resultaat:

Start en afronding informatieve en meningsvormende bespreking



Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Paul Smeulders

Ambtenaar
Reka Kokenyessy
reka.kokenyessy@arnhem.nl
026 - 377 4686

Raadsadviseur
Maaïke Piscaer
maaïke.piscaer@arnhem.nl
0631114892

Toelichting voorgestelde behandelwijze

Informatieve bespreking

Bij het publiceren van de agenda hebben zich geen insprekers gemeld.

Meningsvormende bespreking

Er wordt in twee termijnen vergaderd.

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

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

Mogelijk resultaat:

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

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



Aan de gemeenteraad

Zaaknummer 4482049

Onderwerp: Vaststellen Nota investeren, waarderen en afschrijven

Kernboodschap

In de financiële verordening 2023 staat dat de nota Investeren, waarderen en afschrijven tenminste eenmaal in de vier jaar wordt geactualiseerd. Dat moment is nu daar en om die reden ligt een geactualiseerde nota voor aan de raad. In de vast te stellen nota zijn de gestelde kaders in het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) en de financiële verordening verder uitgewerkt en Arnhem-specifiek gemaakt. De huidige, vigerende nota dateert uit 2021. Met actualisatie van de nota sluit het Arnhemse beleid aan met de (eerder genomen) bestuurlijke besluiten en wensen en met de meest recente ambtelijke inzichten.

Voorstel

1. De nota investeren, waarderen en afschrijven 2025 van gemeente Arnhem vast te stellen.

Inleiding

In de financiële verordening 2023, artikel 14 is opgenomen dat het college aan de raad de nota investeren, waarderen en afschrijven aanbiedt. In deze nota nemen wij de beleidskaders voor de omgang met investeringsbudgetten, activerings- en waarderingsgrondslagen en afschrijvingen op. Tenminste eenmaal in de vier jaar wordt de nota op toepasbaarheid en actualiteit geëvalueerd en zo nodig aangepast.

De wijzigingen ten opzichte van de huidige nota betreffen vooral wijzigingen in de afschrijvingstabel. De benamingen van een aantal categorieën zijn gewijzigd zodat deze passender zijn. Voor de categorie "Openbare verlichting" werken wij vanaf 2025 met één categorie in plaats van met deelcategorieën. In de afschrijvingstabel zijn ook de wijzigingen van het Integraal huisvestingsplan onderwijs 2024-2039, de Nota grondbeleid 2023 en het raadsbesluit voor het instellen van de gebiedsexploitatie ontwikkelperspectief Kronenburg verwerkt. Daarnaast wordt een verruiming mogelijk gemaakt voor het hanteren van een restwaarde. Dit naar aanleiding van een onderzoek dat heeft plaatsgevonden over het hanteren van een restwaarde bij circulair bouwen voor onderwijshuisvesting. Met de verruiming in de nota IWA maken we dit technisch mogelijk en ontstaat de mogelijkheid om dit in de toekomst ook voor andere investeringen toe te passen, mits dit past binnen de richtlijnen van het BBV.

Voor een integraal overzicht van de wijzigingen verwijzen wij naar de was-wordt lijst.

Bij de mogelijke invlechting van de Connectie wordt onderzocht wat dit concreet betekent voor de spelregels van deze nota, bijvoorbeeld wanneer extra activacategorieën toegevoegd moeten worden of



wanneer voor bestaande activacategorieën de afschrijvingstermijnen afwijken. Als andere omstandigheden ertoe aanleiding geven, gaan wij eveneens onderzoeken of op een eerder moment een herziening nodig is.

Beoogd effect

Een geactualiseerd beleidskader voor de gemeente Arnhem vast te stellen met betrekking tot investeren, waarderen en afschrijven.

Argumenten

1.1 Met actualisatie van de nota komt het Arnhemse beleid tegemoet aan de gewijzigde bestuurlijke en ambtelijke wensen.

In de financiële verordening 2023, artikel 14, staat dat de nota Investeren, waarderen en afschrijven tenminste eenmaal in de vier jaar wordt geactualiseerd.

Kanttekeningen en risico's

Niet van toepassing.

Participatie

Niet van toepassing. Het voorstel heeft geen externe werking en is voornamelijk technisch van aard.

Financiën

Aan de wijzigingen op zichzelf zijn geen financiële gevolgen verbonden.

Bij actualisatie van het MIP (meerjareninvesteringsplan) (in Perspectiefnota en Begroting) worden de exacte effecten meegenomen. Wij verwachten daarbij een beperkt financieel effect.

Conform het BBV worden de voorgestelde wijzigingen prospectief verwerkt, wat inhoudt dat de wijzigingen gaan gelden vanaf het moment dat de nieuwe nota van kracht wordt.

Uitvoering

Voorgesteld wordt om aan het besluit tot vaststellen van de nota terugwerkende kracht te verbinden tot en met 1 januari 2025. De beleidswijzigingen lopen dan gelijk op met de begroting en jaarstukken.

Communicatie

Na vaststelling van de nota zal deze breed gedeeld worden binnen de ambtelijke organisatie en met de accountant, opdat naleving en toetsing van het gemeentelijke financiële beleid en beheer aan de nota kan plaatsvinden.



Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

-
- Nota investeren, waarderen en afschrijven 2025 gemeente Arnhem
- Bijlage: Was-wordt-lijst herziening Nota investeren, waarderen en afschrijven 2025



Besluit van

Zaaknummer

4482049

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 11 maart 2025, nummer: 4482049;

Gelet op artikel 212 van de Gemeentewet en artikel 14 van de Financiële verordening Gemeente Arnhem;

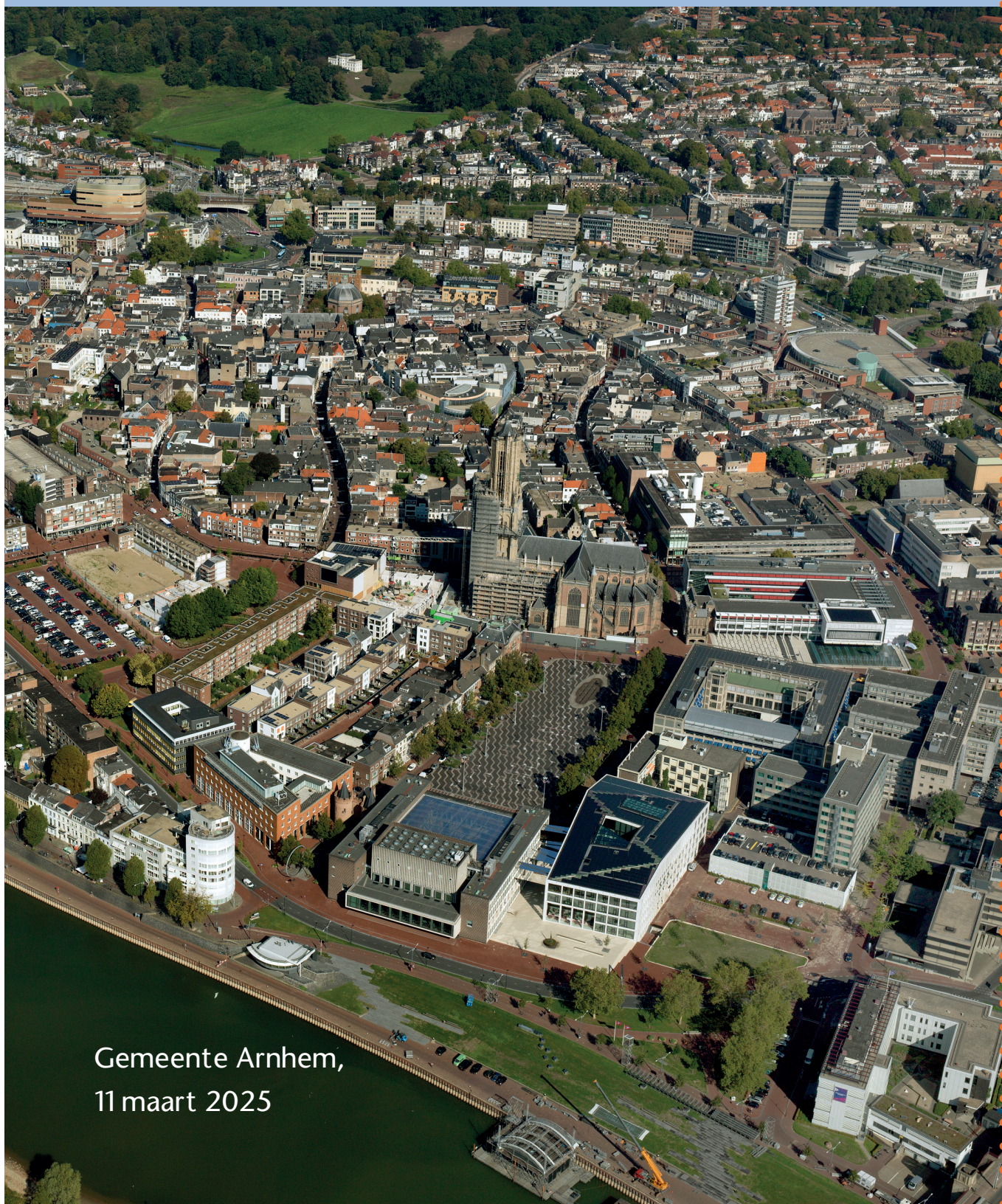
B E S L U I T:

1. De nota investeren, waarderen en afschrijven 2025 van gemeente Arnhem vast te stellen.

De griffier,

De voorzitter,

NOTA investeren, waarderen en afschrijven



Gemeente Arnhem,
11 maart 2025

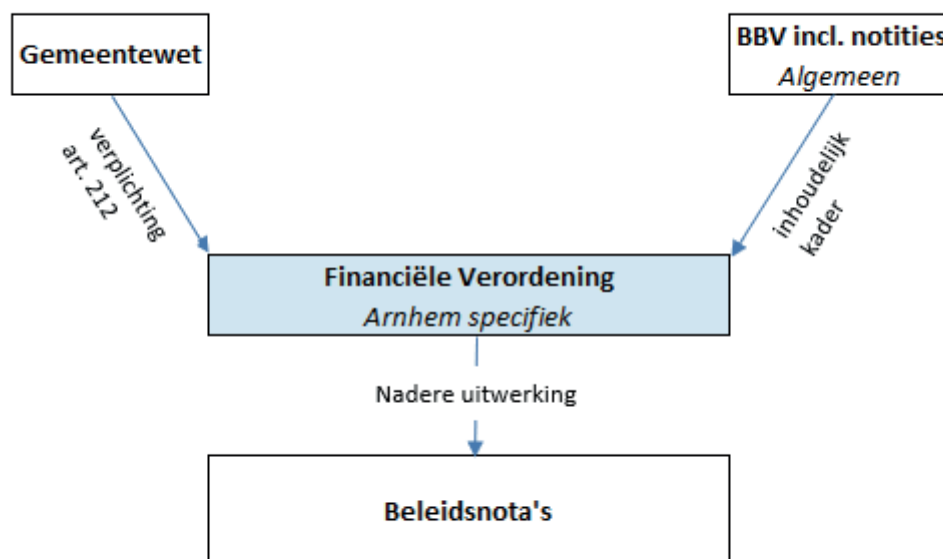
Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Investeren	4
2.1 Investeringsbudgetten	4
2.1.1 Toekennen investeringsbudgetten	4
2.1.2 Budgetoverheveling	4
2.2 Minimumbedrag voor activeren	4
2.3 Specifieke kosten	5
2.3.1 Onderzoeks- en voorbereidingskosten	5
2.3.2 Bijdragen aan activa in eigendom van derden	5
2.3.3 Kosten verbonden aan het sluiten van geldleningen en het saldo van agio en disagio	5
2.3.4 Overheadkosten	5
2.3.5 Kosten van groot onderhoud	6
2.4 Kapitaallasten	6
3. Waarderen	7
3.1 Bijkomende kosten	7
3.2 Indirecte kosten en rentekosten	7
4. Afschrijven	8
4.1 Componentenbenadering en afschrijvingstermijnen	8
4.2 Restwaarde	8
4.3 Moment van eerste afschrijving	8
4.4 Afschrijvingsmethodiek	8
5. Ingangsdatum, geldigheidsduur en citeertitel	9
Bijlage 1: Afschrijvingstabel	10

1. Inleiding

In deze nota worden de gestelde kaders in het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) en de financiële verordening verder uitgewerkt. Waar het BBV algemene kaders stelt, betreffen de financiële verordening en deze nota de in Arnhem gemaakte keuzes.

In onderstaand schema zijn de genoemde verhoudingen weergegeven.



Investerings binnen de grondexploitatie worden vanwege het specifieke karakter ervan in deze nota niet behandeld; hiervoor wordt verwezen naar de notitie grondbeleid van de commissie BBV¹.

In deze nota zijn enkel de Arnhemse specifieke beleidskeuzes opgenomen. Voor aspecten waar het BBV een werkwijze verplicht voorschrijft wordt verwezen naar het BBV (inclusief notities van de commissie BBV). Voor punten die in deze nota niet benoemd worden, betekent dit dat het BBV direct gevolgd wordt.

¹ Notitie Grondbeleid in begroting en jaarstukken (2023) van de commissie BBV

2. Investeren

2.1 Investeringsbudgetten

2.1.1 Toekennen Investeringsbudgetten

De raad autoriseert met het vaststellen van de begroting de investeringsbudgetten die zijn opgenomen in het Meerjareninvesteringsplan (MIP); een niet in de begroting opgenomen investeringsbudget moet met een afzonderlijk raadsvoorstel bij de raad worden aangevraagd (art. 4 financiële verordening). Het budget is het maximumbedrag, dat de raad voor een investering autoriseert en door het college daarvoor besteed mag worden.

De hoogte van een investeringsbudget is gebaseerd op het reële kostenniveau bij de aanvraag van het budget.

2.1.2 Budgetoverheveling

- Anders dan naar aanleiding van een beslissing van de raad wordt bij doorschuiven van een investeringsbudget naar het volgende begrotingsjaar geen indexering toegepast.
- Anders dan naar aanleiding van een expliciete beslissing van de raad worden restanten van investeringsbudgetten niet ondergebracht bij andere budgetten.
- Voor doorlopende investeringsbudgetten geldt:
- Bij onderuitputting van een aan een jaar toegekend budget valt het niet bestede bedrag vrij ten gunste van de exploitatie, tenzij:
 - de raad hierover expliciet anders beslist.
 - er specifieke afspraken gelden voor verrekening met bestemmingsreserves.
- Voor projectbudgetten geldt:
 - Tot het moment dat het project wordt afgerond (doorlooptijd) en binnen het totaal vastgestelde investeringsbudget worden niet bestede budgetten overgeheveld naar het volgende begrotingsjaar.
 - Wanneer er in de eerste twee jaar na toekenning van het investeringsbudget (t en t+1) nog geen enkele uitgave is gedaan, dan vallen de in de begroting opgenomen budgetten voor kapitaallasten vrij ten gunste van de algemene reserve. Voor overheveling van dit budget naar jaar t+2 en verder dient de raad expliciet te beslissen bij vaststellen van de nieuwe begroting.
 - Restantbudgetten na uitvoering van een investeringsproject vallen vrij ten gunste van de algemene middelen.

2.2 Minimumbedrag voor activeren

- Alleen investeringen met een levensduur van minimaal drie jaar en een omvang van minimaal € 25.000 (na evt. aftrek van bijdragen van derden) worden geactiveerd. Uitzondering hierop vormen investeringen in gronden en terreinen, welke altijd worden geactiveerd.
- Indien door gebruik van de componentenbenadering (zie § 4.1) een zelfstandig component niet meer voldoet aan de activeringscriteria, dan dient de component niet te worden afgesplitst, maar onderdeel te blijven vormen van het hoofdcomponent en als zodanig te worden geactiveerd.
- Identieke activa met een verkrijgingsprijs lager dan € 25.000 per stuk (bijvoorbeeld een vervangingsinvestering van een aantal laptops) worden geclusterd tot één investeringsbedrag en eveneens geactiveerd. Dit geldt ook indien deze activa binnen een boekjaar op verschillende momenten worden aangeschaft. Uitzondering op deze regel geldt voor identieke activa die per pand geregistreerd worden; deze activa worden niet geclusterd en hiermee niet geactiveerd indien de verkrijgingsprijs lager dan € 25.000 is.

2.3 Specifieke kosten

2.3.1 Onderzoeks- en voorbereidingskosten

- Onder kosten van onderzoek en ontwikkeling verstaan we onderzoekskosten die niet vallen binnen een projectopdracht. Kosten voor onderzoek en ontwikkeling worden niet geactiveerd, maar komen ten laste van de exploitatie.
- Uitzondering hierop vormen plankosten van een (her)ontwikkeling. Deze kosten worden geactiveerd, nadat uit een raadsbesluit is gebleken dat er bestuurlijke instemming is voor deze (her)ontwikkeling.
- Voor grote, eenmalige investeringsprojecten stelt de raad een afzonderlijk budget vast voor de voorbereidingsfase; kosten gemaakt in de voorbereidingsfase worden geactiveerd.
- Bij annulering van een investeringsproject worden de reeds geactiveerde voorbereidingskosten alsnog direct ten laste van de exploitatie gebracht in de periode waarin het besluit tot annulering wordt genomen. De bijbehorende begrote kapitaallasten vallen vrij ten gunste van de exploitatie.

2.3.2 Bijdragen aan activa in eigendom van derden

- Aanvullend op de in het BBV (art. 61) gestelde voorwaarden, worden bijdragen van de gemeente Arnhem in activa in eigendom van derden alleen geactiveerd indien de bijdrage minimaal € 250.000 is.

2.3.3 Kosten verbonden aan het sluiten van geldleningen en het saldo van agio en disagio

- Kosten verbonden aan het sluiten van geldleningen en het saldo van agio en disagio worden niet geactiveerd en komen direct ten laste van de exploitatie.

2.3.4 Overheadkosten

- Kosten van overhead worden toegerekend aan het investeringsbedrag met behulp van een opslag overhead op de bestede uren (zie ook § 3.2).

2.3.5 Kosten van groot onderhoud

Materiële vaste activa worden geactiveerd volgens de componentenbenadering (zie ook § 4.1). Er is bij het toepassen van deze methode geen sprake van groot onderhoud van het materieel vast actief als geheel, maar van vervangingsinvesteringen van de betreffende componenten. Gezien de mate van verfijning waarmee de componentenbenadering binnen de gemeente Arnhem wordt toegepast wordt er geen voorziening voor groot onderhoud nodig geacht. Het vormen van een voorziening (voor groot onderhoud binnen de componenten) is wel toegestaan en besloten kan worden om deze in de toekomst alsnog in te stellen.

Groot onderhoud (niet zijnde levensduurverlengend onderhoud) van de afzonderlijke componenten (bijvoorbeeld schilderwerk van het pand) komt, indien er geen voorziening voor groot onderhoud wordt gehanteerd, ten laste van de exploitatie en wordt uit het budget voor groot onderhoud gedekt, dan wel via de resultaatbestemming uit hiervoor aanwezige bestemmingsreserves.

- Er wordt op het moment van het vaststellen van deze nota geen voorziening voor groot onderhoud gehanteerd. Mocht er in de toekomst reden zijn om deze alsnog in te stellen, dan is dat toegestaan.
- Groot onderhoud (niet zijnde levensduurverlengend onderhoud) komt, indien er geen voorziening voor groot onderhoud is ingesteld, ten laste van de exploitatie. Voor groot onderhoud aan investeringen geldt dat deze lasten van groot onderhoud uit het budget voor groot onderhoud worden gedekt, dan wel via de resultaatbestemming worden gedekt uit hiervoor aanwezige bestemmingsreserves.

2.4 Kapitaallasten

- Als daartoe door de raad besloten wordt kunnen afschrijvings- en rentelasten gedekt worden via de bestemmingsreserve kapitaallasten.
 - Bij het toekennen van het investeringsbudget wordt aan deze reserve een dotatie gedaan gelijk aan het bedrag van de investeringsbijdrage;
 - Tevens wordt over de boekwaarde van de reserve per 1 januari jaarlijks omslagrente / rekenrente berekend, die aan de exploitatie wordt toegevoegd;
 - Het bedrag van de onttrekking aan deze reserve is evenredig aan het bedrag van de afschrijvingen van het activum waarvoor de reserve is ingesteld.
- Indien de kapitaallasten lager zijn dan begroot (onderuitputting) zal het bedrag van deze onderuitputting vrijvallen ten gunste van de exploitatie. Uitzondering hierop vormt onderuitputting van kapitaallasten voor investeringen in onderwijshuisvesting en parkeren; deze wordt toegevoegd aan de betreffende bestemmingsreserves.
- Indien de kapitaallasten hoger zijn dan begroot (overuitputting) zal het bedrag van deze overuitputting ten laste van de exploitatie worden gebracht. Uitzondering hierop vormt overuitputting van kapitaallasten voor investeringen in onderwijshuisvesting en parkeren; deze wordt aan de betreffende bestemmingsreserves onttrokken.

3. Waarderen

Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs (art. 63.1 BBV).

3.1 Bijkomende kosten

Onderdeel van de verkrijgingsprijs betreffen de bijkomende kosten (art. 63.2 BBV). Dit zijn kosten die, naast de inkoopprijs, rechtstreeks aan de in gebruikname van het actief zijn toe te wijzen en voor deze in gebruikname ook noodzakelijk zijn.

- Bijkomende kosten worden toegerekend aan de actiefcomponent met het hoogste investeringsbedrag.

3.2 Indirecte kosten en rentekosten

Het BBV biedt de mogelijkheid om indirecte kosten en rente tot het tijdstip van in gebruikname op te nemen in de vervaardigingsprijs (art. 63.3). Bij de gemeente Arnhem passen we beide mogelijkheden toe.

- Indirecte kosten worden doorbelast naar het actief met behulp van een opslag overhead op de directe uren.
- Rentekosten tot aan de in gebruikname van het actief worden opgenomen in het investeringsbedrag.

4. Afschrijven

4.1 Componentenbenadering en afschrijvingstermijnen

Binnen de gemeente Arnhem zijn voor materiële vaste activa afschrijvingstermijnen vastgesteld die zijn gebaseerd op de economische levensduur. Voor activeren en afschrijven wordt de componentenbenadering gehanteerd, wat inhoudt dat verschillende samenstellende delen van het materieel vast actief afzonderlijk worden geactiveerd en de verschillende delen worden afgeschreven op basis van de bij die componenten horende afschrijvingstermijn. De onderscheiden componenten met bijbehorende afschrijvingstermijn zijn opgenomen in de bijlage bij deze nota.

- Voor activeren en afschrijven wordt de componentenbenadering toegepast.
- Voor de onder de immateriële vaste activa gepresenteerde bijdragen aan activa in eigendom van derden geldt dat deze worden afgeschreven op basis van de afschrijvingstermijn van het onderliggend materieel vast actief.
- Voor een aangekocht, reeds gebruikt materieel vast actief wordt de in de tabel opgenomen afschrijvingstermijn indien nodig gecorrigeerd voor de reeds verstreken gebruiksduur van het betreffende materieel vast actief.
- De afschrijvingstabel kan afzonderlijk aan de raad ter vaststelling aangeboden worden indien aanpassing nodig is.

4.2 Restwaarde

Op het moment van vaststellen van deze nota wordt een restwaarde gehanteerd voor parkeer-garages en loopt de implementatie om een restwaarde te hanteren voor circulair bouwen bij onderwijshuisvesting (onderdeel van het IHP).

De mogelijkheid bestaat om dit in de toekomst ook voor andere investeringen toe te passen.

- Geactiveerde investeringen worden volledig afgeschreven, tenzij het redelijk is om een restwaarde te hanteren en dit voldoet aan de richtlijnen van het BBV.

4.3 Moment van eerste afschrijving

- Op een investering wordt afgeschreven met ingang van 1 januari van het boekjaar volgend op het jaar waarin het actief gereed komt / verworven wordt.

4.4 Afschrijvingsmethodiek

- Voor alle categorieën activa wordt de lineaire afschrijvingsmethode gehanteerd.

5. Ingangsdatum, geldigheidsduur en citeertitel

Deze nota wordt aangehaald als de "nota investeren, waarderen en afschrijven gemeente Arnhem" en treedt in werking per 1 januari 2025.

Deze nota vervangt na vaststelling ervan de "Nota waardering en afschrijving vaste activa Gemeente Arnhem" uit 2021.

Verder zal de nota ten minste eenmaal in de vier jaar op toepasbaarheid en actualiteit worden geëvalueerd en zo nodig aangepast (volgende actualisatie in 2028). Indien wet- en regelgeving of de omstandigheid dit vereist zal aanpassing uiteraard eerder plaatsvinden.

Bijlage 1 Afschrijvingstabel

De gehanteerde afschrijvingstermijnen in jaren zijn in onderstaande tabel opgenomen. Bij raadsbesluit kan besloten worden in de toekomst aanpassingen en/of uitbreidingen op de activacategorieën te maken.

Activacategorie	Afschrijvingstermijn in jaren
Gronden en terreinen	
Grond	0
Bedrijfsgebouwen en woonruimten	
Parkeergarages ²	50
Permanente gebouwen & Verbouwingen, renovaties en restauraties ³	40
Installaties, leidingen en voorzieningen ³	20
Installaties, leidingen en voorzieningen ³	20
Semi - permanente gebouwen ⁴	20
Installaties, leidingen en voorzieningen ³	20
Dak en/of dakbedekking	20
Grond-, weg- en waterbouwkundige werken	
Bruggen, tunnels en viaducten	75
Kademuren	60
Bomen	50
Rioleringen	40
Verkeersinfrastructuur	30
Openbare verlichting	25
Aanleg / reconstructie groenvoorziening	25
Bouwkundige voorzieningen	20
Kunstgrasvelden - onderlaag	20
Verkeersvoorzieningen & Verkeersregelingen	20
Sport grasvelden	15
Beschoeiingen & Voorzieningen in bossen en parken / hekwerk	10
Kunstgrasvelden – bovenlaag	10
Parkeermaatregelen	10
Vervoersmiddelen	
Tractoren - landbouwvoertuigen	10
Fietsen en scooters	5
Personenauto's	5
Vrachtauto's	5
Machines, apparaten en installaties	
Zonnepanelen	25
Machines en installaties (niet vast aan/in gebouwen)	10
Parkeerapparatuur	10
Telecommunicatie voorzieningen & Glasvezelbekabeling	10
Datacommunicatie voorzieningen & Hard- en software	5
Gereedschappen	5
Overige materiële vaste activa	
Ondergronds afvaltransport en betonbakken afval	30
Inrichting van gebouwen en inventaris	15
(Ondergrondse) Afvalcontainers en GFT-voorzieningen	10
Toiletten in de openbare ruimte	10
Speelvoorzieningen	10

² Op parkeergarages wordt niet volledig afgeschreven, maar een restwaarde gehanteerd.

³ Voor een beperkte categorie installaties en daken wordt een afwijkende (langere) afschrijvingstermijn van veertig jaar gebruikt. Dit betreft de installaties en daken die onderdeel zijn van de onderwijshuisvesting waarvoor de schoolbesturen zelf verantwoordelijk zijn. De economische levensduur voor de gemeente Arnhem van deze componenten kan dan ook identiek gesteld worden aan die van het gebouw zelf.

⁴ Voor een beperkte categorie semi-permanente gebouwen wordt een afwijkende (kortere) afschrijvingstermijn gebruikt. Dit betreft de portocabins die als tijdelijke opvanglocatie worden gebruikt.

Was-wordt-lijst herziening Nota investeren, waarderen en afschrijven 2025

WAS	WORDT
Inleiding Om te komen tot een eenduidige financiële verslaggeving is in het accounting manual vastgelegd wat de gemaakte keuzes concreet betekenen voor de inrichting en uitvoering van de financiële administratie. Het accounting manual wordt gebruikt door de medewerkers binnen de afdeling Financiën en Control; het betreft een 'levend document', waarin door het jaar heen (proces)afspraken worden vastgelegd.	Inleiding Vervallen.
Toelichting wijziging: Het accounting manual betreft in feite interne werkafspraken, daarom wordt deze niet afzonderlijk benoemd.	
Hoofdstuk 2.1.2 Budgetoverheveling Bij doorschuiven van een investeringsbudget naar het volgende begrotingsjaar wordt geen indexering toegepast.	Hoofdstuk 2.1.2 Budgetoverheveling Anders dan naar aanleiding van een beslissing van de raad wordt bij doorschuiven van een investeringsbudget naar het volgende begrotingsjaar geen indexering toegepast.
Toelichting wijziging: Tekstueel aangescherpt.	
Hoofdstuk 2.3.1 Onderzoeks- en voorbereidingskosten Plankosten van een (her)ontwikkeling	Hoofdstuk 2.3.1 Onderzoeks- en voorbereidingskosten Plankosten van een (her)ontwikkeling te activeren nadat uit een raadsbesluit is gebleken dat er bestuurlijke instemming is voor deze (her)ontwikkeling.
Toelichting wijziging: Deze werkwijze is vastgesteld in de Nota grondbeleid 2023.	

<p>Hoofdstuk 4.1 Componentenbenadering en afschrijvingstermijnen</p> <p>Voor een aangekocht, reeds gebruikt materieel vast actief, wordt de afschrijvingstermijn gecorrigeerd voor de reeds verstreken gebruiksduur van het betreffende materieel vast actief.</p>	<p>Hoofdstuk 4.1 Componentenbenadering en afschrijvingstermijnen</p> <p>Voor een aangekocht, reeds gebruikt materieel vast actief wordt de in de tabel opgenomen afschrijvingstermijn <i>indien nodig</i> gecorrigeerd voor de reeds verstreken gebruiksduur van het betreffende materieel vast actief.</p>
<p>Toelichting wijziging:</p> <p>Tekstueel aangescherpt.</p>	
<p>Hoofdstuk 4.2 Restwaarde</p> <p>De restwaarde van geactiveerde activa is nul. Geactiveerde investeringen worden volledig afgeschreven. Uitzondering hierop vormen investeringen in parkeergarages; hierbij wordt wel een restwaarde gehanteerd.</p> <p>De mogelijkheid wordt opengehouden om in de toekomst voor specifieke activa wel met een restwaarde te werken; het BBV biedt hiervoor de ruimte.</p>	<p>Hoofdstuk 4.2 Restwaarde</p> <p>Geactiveerde investeringen worden volledig afgeschreven, tenzij het redelijk is om een restwaarde te hanteren en dit voldoet aan de richtlijnen van het BBV.</p>
<p>Toelichting wijziging:</p> <p>Tekstueel aangepast in verband met verruiming voor het hanteren van een restwaarde.</p>	
<p>Hoofdstuk 5. Ingangsdatum, geldigheidsduur en citeertitel</p> <p>Deze nota wordt aangehaald als de "nota investeren, waarden en afschrijven gemeente Arnhem" en treedt in werking per 1 januari 2021.</p> <p>Verder zal de nota ten minste eenmaal in de vier jaar op toepasbaarheid en actualiteit worden geëvalueerd en zo nodig aangepast (volgende actualisatie in 2024).</p>	<p>Hoofdstuk 5. Ingangsdatum, geldigheidsduur en citeertitel</p> <p>Deze nota wordt aangehaald als de "nota investeren, waarden en afschrijven gemeente Arnhem" en treedt in werking per 1 januari 2025.</p> <p>Verder zal de nota ten minste eenmaal in de vier jaar op toepasbaarheid en actualiteit worden geëvalueerd en zo nodig aangepast (volgende actualisatie in 2028).</p>
<p>Bijlage 1. Afschrijvingstabel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bruggen en viaducten (verkeerstechnische kunstwerken) • Lage kade • Openbare verlichting: kabels (25 jaar) 	<p>Bijlage 1. Afschrijvingstabel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bruggen, tunnels en viaducten • Kademuren • Openbare verlichting (25 jaar)

<ul style="list-style-type: none"> • Herinrichting wijken (niet meer in gebruik vanaf 01.01.2011) • Openbare verlichting: masten & LED-armaturen (15 jaar) • Openbare verlichting: LED-behuizingen (10 jaar) • Aanleg/ reconstructie groenvoorziening • Ondergronds afvaltransportsysteem • Ondergrondse afvalcontainers • Dak en/of dakbedekking: 15 jaar • Semi-permanente gebouwen • Invalidetoiletten • Permanente gebouwen & verbouwingen, renovaties en restauraties 	<ul style="list-style-type: none"> • Nvt • Vervalt, wordt vervangen door één categorie Openbare verlichting (25 jaar) • Vervalt, wordt vervangen door één categorie Openbare verlichting (25 jaar) • Een afschrijvingstermijn te hanteren van 25 jaar voor Aanleg/ reconstructie groenvoorziening • Ondergronds afvaltransport en betonbakken afval • Ondergrondse afvalcontainers en GFT-voorzieningen • Voor een beperkte categorie installaties en daken wordt een afwijkende (langere) afschrijvingstermijn van veertig jaar gebruikt. Dit betreft de installaties en daken die onderdeel zijn van de onderwijshuisvesting waarvoor de schoolbesturen zelf verantwoordelijk zijn. De economische levensduur voor de gemeente Arnhem van deze componenten kan dan ook identiek gesteld worden aan die van het gebouw zelf. • Voor een beperkte categorie semi-permanente gebouwen wordt een afwijkende (kortere) afschrijvingstermijn gebruikt. Dit betreft de portocabins die als tijdelijke opvanglocatie worden gebruikt. • Toiletten in de openbare ruimte • Vervallen: "Voor een beperkte categorie oudere schoolgebouwen wordt een afwijkende (langere) afschrijvingstermijn gebruikt. Dit betreft schoolgebouwen die eind jaren '70 zijn overgegaan van het Rijk naar de gemeente; destijds zijn de afschrijvingstermijnen die het Rijk hanteerde overgenomen."
--	---

Toelichting wijziging:

De wijzigingen betreffen vooral aanscherping in de naam van categorieën. Voor daken/dakbedekkingen en semi-permanente gebouwen zijn de wijzigingen afkomstig uit het vastgestelde IHP 2024-2039.
Voor onderwijshuisvesting wordt een afschrijvingstermijn van 40 jaar gehanteerd volgens het IHP 2024-2039.
Zoals besloten met het raadsbesluit Instellen Gebiedsexploitatie Ontwikkelperspectief Kronenburg, is er een extra activacategorie ingesteld voor Aanleg/ reconstructie groenvoorziening met een afschrijvingstermijn van 25 jaar.

Bijlage 2. Relevante artikelen uit het BBV

Geschrapt

Toelichting wijziging:

Deze artikelen zijn terug te vinden in het actuele BBV.



Nota investeren waarderen en afschrijven

Fasering

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

Eerdere besprekingen

-

Aanwezig

De raadsleden/fractievoorgangers Noomen (GroenLinks), Loor (D66), Kumas (VVD), Meyer (Arnhem Centraal) Philips (Partij voor de Dieren) Ait Chrif (PvdA) Scholten (Volt) Zijlstra (ChristenUnie)

De fracties van SP, CDA, DENK, BurgerBelang Arnhem, PVV, Forum voor Democratie, Groep van den Broek

Verder aanwezig: (wethouder), (wethouderadviseur)

Bespreking

Er hebben zich geen sprekers gemeld voor de informatieve fase, waardoor direct gestart kan worden met de meningsvormende bespreking, deze vindt plaats in twee termijnen.

Toezeggingen

-

Conclusie

De voorzitter concludeert dat de meningsvormende bespreking is afgerond en dat het voorstel zal worden doorgeleid als hamerstuk naar de besluitvormende vergadering van 16 april.

De raadsadviseur,
M. Piscaer

De voorzitter,
W. de Boef