Bundel van de Raadsplein info/debat van 7 september 2015

Agenda documenten

Korte terugblik Raadsplein info-debat 07-09-2015

0 RAADZAAL

0.1.aOpening en mededelingen (20.15 – 20.20 uur)

0.1.bVaststelling van de agenda

0.1.cInspreken niet-geagendeerde onderwerpen

0.2 Debatronde

0.3 Actualisatie prestatieafspraken 2015 en s.v.z. woonruimteverdeling (20.20 – 21.20 uur)

Informatienota Actualisatie prestatieafspraken 2015 en s.v.z. woonruimteverdeling

Rapportage woonruimteverdeling 2014

Geactualiseerde prestatieafspraken gemeente Zwolle en Zwolse woningcorporaties, activiteiten 2015

5-3 Agenderingsverzoek SP- Actualisatie prestatieafspraken

0.4 Pauze (21.20 - 21.30 uur)

0.5 Informatieronde

0.6 Uitbreiding schoolmaatschappelijk werk (21.15 - 22.30 uur)

Informatienota Uitbreiding schoolmaatschappelijk werk

5-3 Agenderingsverzoek D66- uitbreiding schoolmaatschappelijk werk

0.7 Sluiting (22.30 uur)

1.1.aOpening en mededelingen (20.15- 20.20 uur)

1.1.bVaststelling van de agenda

1.3 Debatronde

1.4 Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers

Beslisnota Visie op dienstverlening 2015

Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers 2015 gastvrij en op maat

Raadsbesluit visie op dienstverlening 2015

1.5 Pauze (21.15- 21.30 uur)

1.6 Voorjaarsnota 2015 veiligheidsregio IJsselland (21.30 – 22. 30 uur)

Informatienota voorjaarnota 2015 veiligheidsregio IJsselland

Aanbiedingsbrief

Voorjaarsnota 2015 veiligheidsregio IJsselland

5. Agenderingsverzoek SP- voorjaarsnota 2015 Veiligheidsregio IJsselland

1.7 Sluiting (22.30 uur)

korte terugblik

Zwolle

Raadsplein info/debat

Vergadering d.d.	7 september 2015
Locatie	Raadzaal / Takzaal
Aanvang	20.15
Eindtijd	22.30
Voorzitter	Dhr. H. Schippers / Dhr. F. Mussche
Griffier/secretaris	Dhr. H.C. Veraart / Dhr. A.B.M. ten Have

0. RAADZAAL

0.1.a. Opening en mededelingen (20.15 – 20.20 uur)
De voorzitter opent de vergadering om 20.33 uur.

0.1.b. Vaststelling van de agenda
De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

0.1.c. Inspreken niet-geagendeerde onderwerpen
Er heeft zich geen inspreker gemeld

0.2. Debatronde

0.3. Actualisatie prestatieafspraken 2015 en s.v.z. woonruimteverdeling (20.20 – 21.20 uur)
Deze informatienota is op verzoek van de SP geagendeerd. De gemeente en de Zwolse woningcorporaties hebben met elkaar prestatieafspraken gemaakt. Afgesproken is dat jaarlijks te actualiseren. In de informatienota staat een overzicht van actualisatie 2015. Het jaar 2015 kan gezien worden als ‘overgangsjaar’. Er wordt namelijk toegewerkt naar nieuwe prestatieafspraken voor de periode 2016-2019. Dit proces wordt begeleid door een gespecialiseerd bureau. De fractie van de SP vindt dat de raad aan het begin van het proces invloed moet kunnen uitoefenen om niet in 2016 voor een voldongen feit te worden gesteld. Daarom willen zij komen tot een inventarisatie van de wensen en ideeën van de kant van de raad voor de nieuwe prestatieafspraken. De SP krijgt tijdens deze debatronde als eerste het woord. De socialistische partij wil een set heldere afspraken over woningnood en betaalbare huren. Ze benoemen acht punten, waarbij ‘meer woningen’ als eerste wordt genoemd. Verder wil men meer passende woningen en keuzevrijheid voor huurders. Verder pleit de SP voor een regeling voor urgente gevallen. Ook de overige fracties vinden dat er meer sociale huurwoningen moeten komen. Ondanks de ambitieuze plannen van de gemeente en de corporaties om op korte termijn een groot aantal sociale huurwoningen aan de voorraad toe te voegen, vinden de fracties dat er alles op alles gezet moet worden om de woningnood te bestrijden. Dit vraagt om creatieve maatregelen. Verder noemen de fracties een aantal punten die zij van belang vinden bij de totstandkoming van de nieuwe prestatieafspraken. Zo wordt er aandacht gevraagd voor verduurzaming, levensloopbestendigheid en ruimte voor particulier initiatief. Er wordt ook een lans gebroken voor meer goedkope koopwoningen en particuliere huurwoningen. De fracties gaan ook in op de actualiteit en vragen aandacht voor de toename van het aantal statushouders. Wethouder Vedelaar dankt de fracties voor de vele suggesties en aandachtspunten. Ze zal hiermee zeker haar voordeel doen. Op dit beleidsterrein is nog al eens sprake van beeldvorming. Er is sprake van sloop, maar per saldo worden er woningen toegevoegd. Verder zijn er een aantal dilemma’s, bijvoorbeeld tussen kwaliteit en betaalbaarheid. En ook tussen wachttijd versus keuze vrijheid. Als je minder kieskeurig bent, heb je sneller kans op een woning. Over de wijze van het betrekken van de (individuele) huurders zal de wethouder overleggen met de huurdersorganisaties. Afstemming met buurgemeenten wordt steeds belangrijker, er is immers sprake van een regionale woonmarkt.

Aan het eind van het debat concludeert de voorzitter dat de raad voldoende gelegenheid heeft gekregen om zaken mee te geven voor de prestatieafspraken. De informatienota wordt alsnog voor kennisgeving aangenomen.

0.4. Pauze (21.20 - 21.30 uur)

0.5. Informatieronde

0.6. Uitbreiding schoolmaatschappelijk werk (21.30 - 22.30 uur)
Deze informatienota is op verzoek van de fractie van D66 geagendeerd. Door uitbreiding van het schoolmaatschappelijk werk worden kinderen en ouders beter en sneller ondersteund. Hierdoor kan een beroep op zwaardere, duurdere jeugdhulp worden voorkomen. D66 vraagt zich af of de voorgestelde positionering van het schoolmaatschappelijk wel goed aansluit bij de gekozen uitgangspunten van de decentralisaties en de rol van de wijkteams hierin? De vraag is of door het intern invullen van de functies wellicht meer geschikte kandidaten op voorhand worden uitgesloten.
Voor dit onderwerp zijn een aantal betrokkenen uit het veld uitgenodigd. Aanwezig zijn: Geraldine IJzerman, Teamleider Sociaal wijkteam West; Karin Otten, Teamleider Sociaal Wijkteam Zwolle Zuid; Wilco Jansen, Zorglijnmanager; Petra Snijder, Vrijgevestigd aanbieder van jeugd ggz; Henk ter Wee, besturenoverleg primair onderwijs Zwolle en ; Marieke Snel, van De Kern maatschappelijke dienstverlening. De woordvoerders van de fracties stellen vragen aan de genodigden en aan wethouder Anker. De vragen staan vooral in het teken van de rol van schoolmaatschappelijk werk in relatie tot het sociaal wijkteam. De vele vragen worden door de genodigden kort en bondig beantwoord. Aan het eind van de bespreking vindt een meerderheid van de fracties dat het onderwerp agendering behoeft in een debatronde.

0.7. Sluiting (22.30 uur)
De voorzitter sluit de vergadering om 23.13 uur.

1. TAK-ZAAL

1.1.a. Opening en mededelingen (20.15- 20.20 uur)
De voorzitter opent de vergadering om 20.33 uur.

1.1.b. Vaststelling van de agenda
De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

1.3. Debatronde

1.4. Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers (20.20 – 21. 15 uur)
In het visiedocument beschrijft het college de visie op en de plannen voor de dienstverlening van de toekomst. Vanuit een zestal waarden zijn twee strategische doelen geformuleerd. De eerste is dat de gemeente Zwolle in 2020 behoort tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening aan inwoners en ondernemers. De tweede dat Zwolle in 2020 volledig gedigitaliseerd is in haar dienstverlening. De raad wordt gevraagd de visie en de twee strategische doelen vast te stellen.
Alle fracties kunnen zich in grote lijnen in de visie en de strategische doelen vinden.
Er wordt vooral benadrukt dat volledig digitaal niet mag betekenen dat er geen ander contact meer met de gemeente mogelijk is. Telefonisch en persoonlijk contact moet mogelijk blijven. Zeker voor bepaalde groepen mensen als digibeten en laaggeletterden. De burgemeester zegt dat dit ook het geval is en dat in bepaalde gevallen gekeken zal worden naar maatwerk.
Ook wordt aandacht gevraagd voor de dienstverlening door verbonden partijen als GBLT en ROVA, die overigens betrokken zijn bij de totstandkoming van deze nota.
Wethouder De Heer merkt op dat ook het bedrijfsleven betrokken is bij het opstellen van de nota. Er is een nieuwe app ontwikkeld, Zwolle Onderneemt. Voor het bedrijfsleven wordt de

dienstverlening vooral ook in een regionaal jasje gegoten.
De burgemeester zegt toe nog aandacht te zullen besteden aan het aspect digitaal archiefbeheer en de raad nader te informeren over de mogelijkheid van het thuisbezorgen van documenten als paspoort en rijbewijs. Bij dit laatste spelen aspecten als privacy en kosten een rol.
De voorzitter concludeert dat het voorstel voldoende besproken is en dat het kan worden doorgeleid als A-onderwerp naar de besluitvormingsronde van 21 september.

1.5. Pauze (21.15- 21.30 uur)

1.6. Voorjaarsnota 2015 veiligheidsregio IJsselland (21.30 – 22. 30 uur)
Deze informatienota is geagendeerd op verzoek van de fractie van de SP.
De SP constateert dat het weerstandsvermogen van de Veiligheidsregio wordt opgeplust tot ruim boven het afgesproken maximum van 2,5 %. Zij stelt voor de Veiligheidsregio te laten weten dat Zwolle het hier niet mee eens is bv in de vorm van een zienswijze.
De meeste vragen geven aan het wel eens te zijn met de SP. Enkele fracties kunnen zich echter de handelwijze van de Veiligheidsregio wel voorstellen, gelet op de risico's die er de komende jaren staan aan te komen.
De burgemeester benadrukt dat die risico's zich inderdaad de komende jaren kunnen voordoen, maar kan niet inschatten hoe hoog die risico's precies zullen zijn. Wat hem betreft is het wel terecht wat de SP zegt dat er geen aanleiding is nu het weerstandsvermogen te verhogen boven de 2,5%.
Omdat echter niet nu, maar pas volgend jaar de financiële consequenties duidelijk zullen worden, kunnen alle fracties zich uiteindelijk er in vinden dat er geen zienswijze wordt ingediend, maar dat de burgemeester als Zwolse vertegenwoordiger in de vergadering van de Veiligheidsregio de boodschap van de raad zal inbrengen. En deze boodschap luidt dat de Zwolse gemeenteraad ernstig twijfelt aan de noodzaak tot ophogen van het weerstandsvermogen boven het afgesproken maximum nu er geen zicht is op de omvang van de risico's.
De informatienota over dit onderwerp wordt vervolgens voor kennisgeving aangenomen.

1.7. Sluiting (22.30 uur)
De voorzitter sluit de vergadering om 21.50 uur.

voorstel

Zwolle

Raadsplein info/debat

Datum 7 september 2015

onderwerp	Actualisatie prestatieafspraken 2015 en s.v.z. woonruimteverdeling (20.20 – 21.20 uur)
portefeuillehouder	Nelleke Vedelaar
informant	Koelewijn - Bosma, GM (Géanne) 2089
eenheid/afdeling	Ontwikkeling OWA

Voorgesteld besluit raad

kennis te nemen van:

1. De geactualiseerde prestatieafspraken tussen de gemeente Zwolle en de Zwolse woningcorporaties, activiteiten 2015
2. Diverse ontwikkelingen binnen de woonruimteverdeling

voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 7 mei 2015

Onderwerp	Actualisatie prestatieafspraken 2015 en s.v.z. woonruimteverdeling
Versienummer	V2.

Portefeuillehouder N.Vedelaar

Informant G.M. Koelewijn - Bosma
Eenheid/Afdeling Ontwikkeling/OW
Telefoon 038 498 2089
Email G.Koelewijn-Bosma@zwolle.nl

Bijlagen 1. Geactualiseerde prestatieafspraken gemeente Zwolle en Zwolse woningcorporaties, activiteiten 2015
2. Rapportage woonruimteverdeling 2014

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. De geactualiseerde prestatieafspraken tussen de gemeente Zwolle en de Zwolse woningcorporaties, activiteiten 2015
2. Diverse ontwikkelingen binnen de woonruimteverdeling

Datum 7 mei 2015

Toelichting op het voorstel

Inleiding
In 2014 hebben de gemeente en de Zwolse corporaties met elkaar prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2014-2017. De afspraak is gemaakt dat de afspraken jaarlijks worden geactualiseerd om zodoende flexibel in te kunnen blijven spelen op de actuele vraagstukken, beleidswijzigingen en te komen tot een continue cyclus van plan-do-check-act.
Begin 2015 zijn de gemeente en de Zwolse corporaties gezamenlijk gestart aan een intensief traject om de prestatieafspraken te actualiseren. Eind maart 2015 is er bestuurlijk ingestemd met de actualisatie 2015 waarna deze in april met de huurdersorganisaties is besproken. In het kader van de Wet op het overleg huurder en verhuurder hebben deze organisaties over de prestatieafspraken geadviseerd aan de corporaties. Hiervoor geldt een wettelijke termijn van 8 weken. De in deze adviezen gemaakte opmerkingen zijn verwerkt in de prestatieafspraken.

Gelijktijdig met de actualisatie van de prestatieafspraken 2015 hebben zich een aantal belangrijke ontwikkelingen voorgedaan.
In december 2014 is de Tweede Kamer akkoord gegaan met de Novelle Herzieningswet. De wet heeft belangrijke betekenis voor de samenwerking op lokaal niveau: tussen woningcorporatie en gemeente, tussen woningcorporaties en huurdersverenigingen en tussen woningcorporaties onderling.
In mei van dit jaar is uw raad akkoord gegaan met de versnellingsactie en is de betaalbaarheidsagenda in een informatieronde van uw raad besproken.
Met de versnellingsactie wordt beoogd bovenop de netto toename van gemiddeld 60 woningen per jaar, te werken aan een verdere ophoging van het bouwprogramma in de stad om de wachttijd minimaal gelijk te houden en liefst te verkorten. Op 14 locaties in de bestaande stad proberen we op korte termijn met elkaar zo'n 250-300 sociale huurwoningen toe te voegen in Zwolle.
Met de betaalbaarheidsagenda wordt beoogd om binnen de verantwoordelijkheden en mogelijkheden van de gemeenten en corporaties er aan bij te dragen dat de meest kwetsbare doelgroepen hun vaste lasten, reserveringen en huishoudelijke uitgaven kunnen blijven voldoen. Er zijn 10 maatregelen benoemd waarvan de uitvoering in 2015 start.

We hebben afgesproken dat we 2015 benutten om te komen tot nieuwe prestatieafspraken voor de periode 2016-2019 conform de nieuwe regelgeving en bestuurlijke verhoudingen op grond van de Herzieningswet. We nemen hiervoor een gespecialiseerd bureau in handen.
In de nieuwt te formuleren prestatieafspraken worden ook de maatregelen voor de lange termijn uit de versnellingsactie en de betaalbaarheidsagenda meegenomen. De geactualiseerde prestatieafspraken 2015 zijn daarmee grotendeels gelijk gebleven en dienen als afspraken voor het 'overgangsjaar' naar de nieuwe prestatie-afspraken 2016-2019.

Naast de actualisatie van de prestatieafspraken zijn er eveneens een aantal ontwikkelingen binnen de woonruimteverdeling waarover wij u willen informeren.

Datum 7 mei 2015

Kernboodschap
De geactualiseerde prestatieafspraken gemeente-corporaties geven voor 2015 invulling aan de uitvoering van de Zwolse Woonagenda 2013-2017 op de thema's sociale voorraad, duurzaamheid & woonlasten, wijkontwikkeling & leefbaarheid en wonen & zorg.

Consequenties
1.1 De geactualiseerde prestatieafspraken zijn uitwerking van de Woonagenda 2013 – 2017
De op 16 september 2013 door de raad vastgestelde Woonagenda 2013 - 2017 is een actieplan voor de Zwolse woningmarkt, waarin de gemeentelijke analyse van en visie op het functioneren van de woningmarkt is vertaald in een aantal ambities, kaders en concrete uitvoeringsmaatregelen. De Woonagenda bevat veertien acties voor de komende twee jaar, waarvan een belangrijk deel al in uitvoering is. Doel van de acties is de markt te stimuleren en de doorstroming te bevorderen. Naast de focus op de nieuwbouw ligt in de Woonagenda ook een belangrijk accent op de relatie met de corporaties. Daarbij gaat het met name om de omvang van de sociale voorraad en de woonruimteverdeling.

1.2 In de geactualiseerde prestatieafspraken worden prioriteiten gesteld (zie bijlage 1)
In deze geactualiseerde prestatieafspraken voor 2015 ligt de prioriteit bij de volgende thema's:
- Betaalbaarheid sociale huursector en woonlastenproblematiek.
- Scheiden wonen en zorg.
- Inzetten op tijdelijke woonruimte voor urgente woningzoekers/spoedzoekers.
- Inzetten op opvang van de stijgende aantallen (verdubbeling) van de statushouders.
- Herziening prestatieafspraken 2016-2019 en implementatie herzieningswet.
- Blijven investeren in duurzaamheidsopgave.
- Versterken van participatie van huurders en bewoners.

Een belangrijk onderdeel van de nieuwe prestatie-afspraken is de uitwerking van het thema 'aandacht voor de sociale voorraad'. Daaronder valt o.a. de uitbreiding van de sociale voorraad, betaalbaarheid van de sociale voorraad, voorkomen scheefhuur, wachttijden en het woonruimteverdeelsysteem. Afgesproken is dat de corporaties elk kwartaal de slagingskansen en de doorstroming blijven monitoren. De kwartaalrapportages bieden marktinformatie waarover we steeds met de corporaties in gesprek zijn over prioriteiten, knelpunten en resultaten. Bestuurlijk is er halfjaarlijks overleg over de woonruimteverdeling (samen met de gemeente Kampen).
Over de inspanningen op doorstroom en scheefwonen (van mensen die te goedkoop wonen), zullen we integraal afspraken maken. Hiervoor zal het bureau dat de procesbegeleiding doet, met bestaande data (en op onderdelen aangevuld met hiaten in de data) de nodige analyses en onderbouwing verzorgen. De toestroom van statushouders staat daarbij eveneens hoog op de agenda. Maatregelen die we hiervoor eventueel kunnen nemen, zullen ook onderdeel zijn van de prestatie-afspraken 2016-2019.

2.1 Ontwikkelingen binnen de woonruimteverdeling

Huisvestingswet

Datum 7 mei 2015

Per 1 januari 2015 is de nieuwe Huisvestingwet van kracht. De huisvestingswet regelt dat de gemeente alleen regulerende maatregelen in de toewijzing van huisvesting zoals onder andere eisen van economisch binding mag stellen als daar een gemeentelijke verordening aan ten grondslag ligt.
De huisvestingswet reguleert wat de gemeente al jaren gezamenlijk met de Zwolse corporaties in het woonruimteverdeelbeleid hanteert. Deze afspraken worden onder de nieuwe huisvestingswet bestendigd.
Zwolle heeft geen huisvestingsverordening maar hanteert het uitgangspunt van vrije vestiging. Iedereen die in Zwolle wil wonen, kan hier komen wonen. Gemeente en woningcorporaties formuleren gezamenlijk de beleidsdoelen van de woonruimteverdeling, de woningcorporaties zijn eerstverantwoordelijk voor de wijze waarop de beleidsdoelen worden gerealiseerd.
Corporaties informeren de gemeenten over de uitvoering van het woonruimteverdeling, leggen jaarlijks verantwoording af en overleggen met gemeenten over voorgenomen wijzigingen van beleid.
Om te kijken of de keuze voor geen huisvestingsverordening juist is geweest hebben de gemeente Zwolle en Kampen afgesproken het woonruimteverdeelbeleid na 1 juli 2016 te evalueren. Dan kan alsnog besloten worden een regionaal afgestemde huisvestingsverordening in te stellen.

Slaagkans neemt toe, wachttijden blijven nagenoeg gelijk (zie bijlage 2)
Met de versnellingsactie, de inzet van de flexibele schil en de kaders voor woonruimteverdeling hebben we drie sporen uitgezet om de druk in de sociale woningvoorraad verder te beinvloeden.
Uit de cijfers van de jaarraportage woonruimteverdeling 2014 blijkt dat de druk op de huurmarkt nog steeds hoog is maar afgenomen ten opzichte van 2013.
Onderstaand de belangrijkste bevindingen uit de rapportage woonruimteverdeling 2014:

- ✓ Het aantal actief woningzoekenden daalt. Dit is gedeeltelijk te wijten aan het feit dat woningen bestemd voor studenten via SSH worden aangeboden, echter ook het aantal actief woningzoekenden in zowel de wens- als in de spoedmodule neemt af
- ✓ Het aantal reguliere toewijzingen (excl. Studenten) neemt toe.
- ✓ Spoedmodule:
  - Het gemiddeld aantal reacties per woning daalt, het aantal actieve spoedzoekers daalt en het aantal toewijzingen blijft gelijk. Dit resulteert in een gestegen slaagkans van 78% in 2014 (t.o.v. 56% in 2013)
  - Gemiddeld reageren spoedzoekers 0,2x per week waar 10x per week mogelijk is. Er waren in 2014 3 personen die 2 of meer keer gereageerd hebben in de spoedmodule, deze hebben inmiddels allemaal een woning toegewezen gekregen.
  - Het gemiddelde inkomen v.d. spoedzoeker is verder gedaald in 2014.
- ✓ Wensmodule:
  - Het gemiddeld aantal reacties per woning daalt, het aantal actieve wenszoekers daalt en het aantal toewijzingen blijft gelijk.
  - De wachttijd in de wensmodule komt in Zwolle uit op 4,6 jaar, een lichte daling t.o.v. 2013 (4,7 jaar)
- ✓ Bemiddeling: het aantal toewijzingen is gestegen. Dit komt met name door de bijna verdubbeling van het aantal toewijzingen aan statushouders.
- ✓ Hardheidsclausule: de hardheidsclausule is 12x toegepast.

Statushouders

Datum 7 mei 2015

Bij de woonruimteverdeling spelen de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van statushouders een steeds grotere rol. In 2014 was er een opgave van 115 personen. Dit jaar is er een opgave van 210 personen. De extra opgave voor statushouders geeft een extra druk op de sociale huurmarkt. De huurdersverenigingen delen de zorg die de toename aan statushouders heeft op de druk op de huurmarkt. In 2014 heeft de extra opgave voor statushouders niet geleid tot toegenomen wachttijden in de wensmodule.
Wij zullen ook in 2015 de effecten op de wachttijd in de wensmodule blijven monitoren. Om de mogelijke druk op de wachttijden in de wensmodule te verminderen kijken we naar de mogelijkheid om de flexibele schil in te zetten voor alleenstaande statushouders
Op provinciaal niveau vindt er overleg plaats hoe we de grote opgave voor het huisvesten van statushouders vanuit de regio gezamenlijk kunnen oppakken. Doelstelling is om hier afspraken over te maken binnen de ‘woonafspraken West-Overijssel’ die in 2015 opgesteld worden.

De huurdersorganisaties van deltaWonen, Openbaar Belang en SWZ zijn actief betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken en de invoering van de nieuwe Huisvestingswet.
De huurdersverenigingen binnen de woningmarktregio Zwolle Kampen worden door de stuurgroep woonruimteverdeling van de corporaties geinformeerd over de rapportage woonruimteverdeling 2014.

Vervolg
De gemaakte afspraken worden jaarlijks gemonitord. De werking van het woonruimteverdeelsysteem (o.a. effecten van toegenomen opgave statushouders op wachttijd) wordt per kwartaal gemonitord. De kwartaalrapportages bieden marktinformatie waarover we steeds met de corporaties in gesprek zijn over prioriteiten, knelpunten en resultaten. Bestuurlijk is er halfjaarlijks overleg over de woonruimteverdeling (samen met de gemeente Kampen).

Openbaarheid
Dit voorstel is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer

mevrouw R.E. Riemersma MCM

Zwolle

Besluit

Jaargang
Onderwerp Actualisatie prestatieafspraken 2015 en s.v.z. woonruimteverdeling (20.20 – 21.20 uur)

De raad van de gemeente Zwolle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders, d.d. 09-06-2015

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 7 september 2015,

de voorzitter,

de griffier,

Analyse woonruimteverdeling 2014

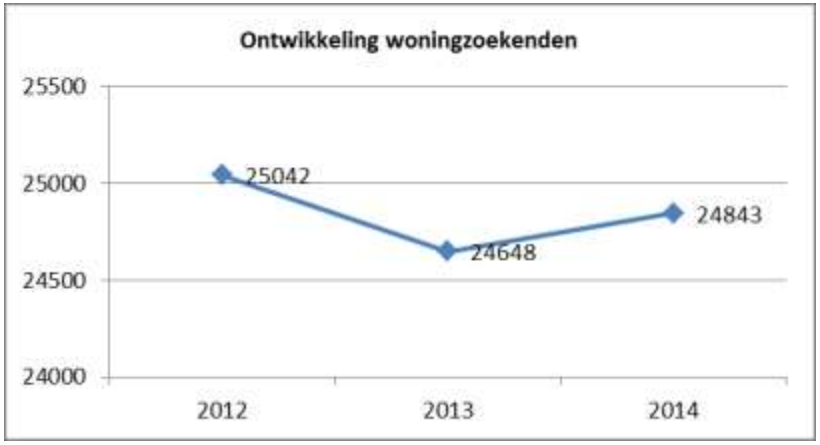
- Periode januari – december 2014
- Nicolette van Gelderen, Gieneke Haveman

de woningzoeker

Ontwikkeling woningzoekenden

Tabel 1: ontwikkeling woningzoekenden

Totaal	Aantal inschrijvingen begin periode	Nieuwe inschrijvingen	Percentage	Aantal uitschrijvingen met reden woning geaccepteerd	Overige uitschrijvingen	Verloop inschrijvingen	Aantal inschrijvingen eind periode	Percentage	Gemiddeld aantal dagen ingeschreven eind periode
	26019	6686		2042	5820	-1176	24843		1.492



- ✓ Het aantal geregistreerde woningzoekenden laat een lichte stijging zien t.o.v. 2013. In oktober 2014 zijn 535 woningzoekenden overgeheveld van het servicepunt zorgwoningen naar de woningzoeker.
- ✓ 87% van de woningzoekenden is afkomstig uit de provincie Overijssel en van dit aandeel komt 92% uit Zwolle of Kampen.
- ✓ Het aandeel studenten onder woningzoekenden is 10%, een lichte daling van 4% t.o.v. 2013. Dit zijn ca. 950 studenten.
- ✓ Het aantal woningzoekende studenten is gedaald met 950 en er zijn 535 woningzoekenden met zorgindicatie toegevoegd vanuit service punt zorgwoningen in 2014. Per saldo is het aantal reguliere woningzoekenden feitelijk gestegen met 415 in 2014. Dit zou gedeeltelijk verklaard kunnen worden door het feit dat SSH studenten aanspoort om zich wel ook in te schrijven bij De Woningzoeker om ook na hun studie aanspraak te kunnen maken op een woning.

Actief woningzoekenden naar model

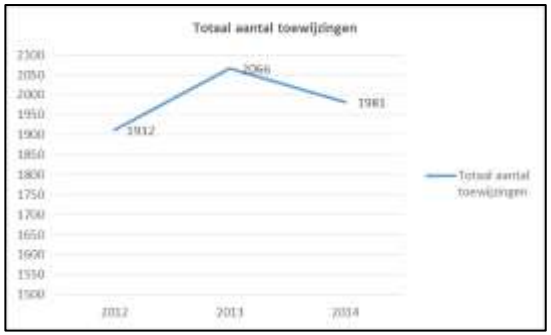
Tabel 1: Totaal aantal actief woningzoekenden

Toewijzingsmodel	Aantal actief woningzoekenden	Gemiddeld aantal reacties op een woning
Spoedmodule	3129	67
Vrije Sectormodule	261	9
Wensmodule	7042	51
Bemiddelingsmodule	601	
Eindtotaal	11.033	54

Totaal aantal actief woningzoekenden (geen filters)

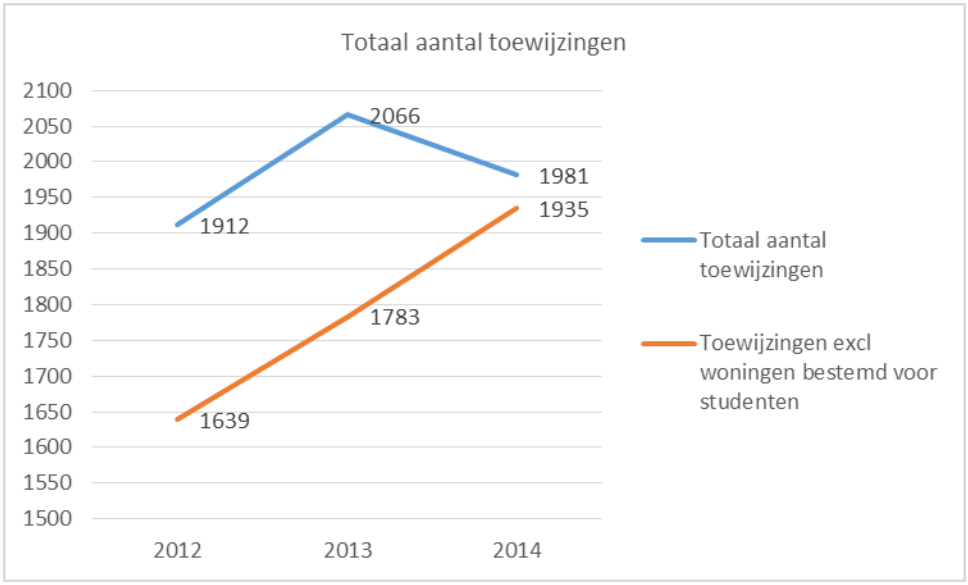


Totaal aantal toewijzingen (geen filters)



- ✓ Een actief woningzoekende is iemand die minimaal 1 reactie heeft geplaatst in de periode 2014. In 2014 zijn er 8.071 uniek woningzoekenden actief, een daling van 16% t.o.v. 2013. Uniek woningzoekenden zijn woningzoekenden geteld op inschrijfnummer. Het aantal actief woningzoekenden is zowel in de wens- als in de spoedmodule gedaald. Het aantal unieke actieven in de wensmodule is gedaald met 15%. Niet alleen het aantal actieve studenten daalt, ook regulier zijn er minder woningzoekenden actief.
- ✓ Het totaal aantal toewijzingen is afgenomen in 2014. Afname aantal toewijzingen is te wijten aan het feit dat woningen bestemd voor studenten worden aangeboden via SSH vanaf 2014.
- ✓ 2.962 woningzoekenden reageren in verschillende modules (11.033 -/- 8.071). Een daling van 6 % t.o.v. 2013.

Aantal toewijzingen incl. en excl. woningen bestemd voor studenten



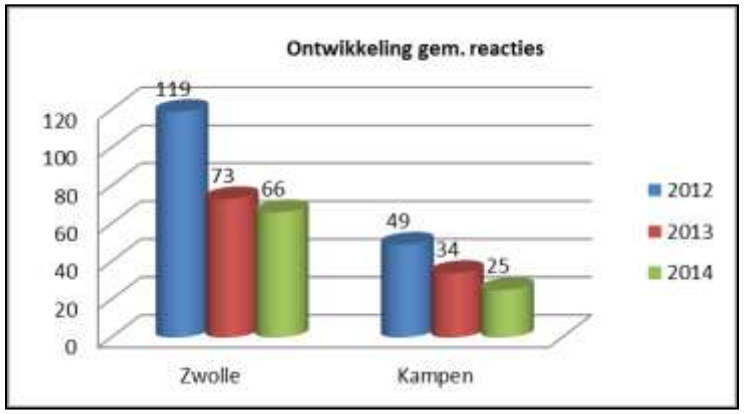
✓ Het totaal aantal toewijzingen is afgenomen in 2014. Woonruimte bestemd voor studenten buiten beschouwing latend, geeft een stijging weer van het aantal reguliere toewijzingen.

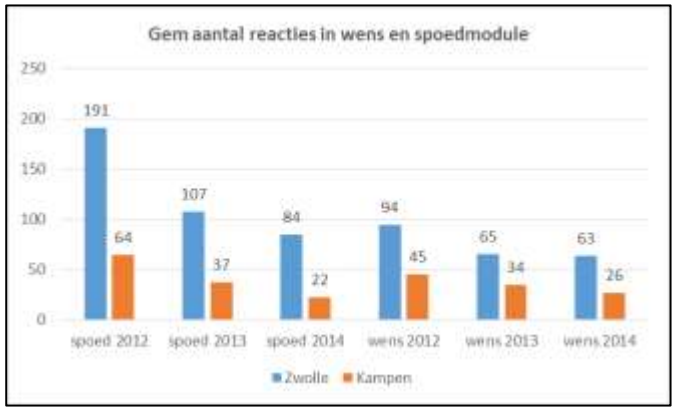
Let op! In voorgaande rapportages is de grafiek “verhouding actieven vs toewijzingen excl. woningen bestemd voor studenten” getoond. Deze grafiek is in 2014 niet van toepassing. Woonruimte voor studenten is per januari uitbesteed aan SSH, maar studenten reageren nog wel op reguliere woonruimte. De woningen bestemd voor studenten zijn verwijderd uit de rapportage, terwijl de studenten nog altijd staan in geschreven als woningzoekenden.

Actief woningzoekenden naar gemeente

Tabel 1: aantal actief woningzoekenden per gemeente

Toewijzingsmodel	Aantal actief woningzoekenden Kampen	Gemiddeld aantal reacties op woning in Kampen	Aantal actief woningzoekenden Zwolle	Gemiddeld aantal reacties op woning in Zwolle
Bemiddelingsmodule	96		505	
Spoedmodule	693	22	2.732	84
Vrije Sectormodule	35	6	235	9
Wensmodule	1.752	26	6.009	63
Eindtotaal	2.576	25	9.481	66





✓ 1.024 woningzoekenden hebben actief gereageerd zowel in Zwolle als in Kampen (12.057 -/- 11.033). Een daling van 16% t.o.v. 2013.
✓ Zowel in Zwolle als Kampen daalt het gemiddeld aantal reacties. Met name het gem. aantal reacties in de spoedmodule is fors gedaald de afgelopen jaren. Dit geldt ook voor het aantal spoedzoekers.

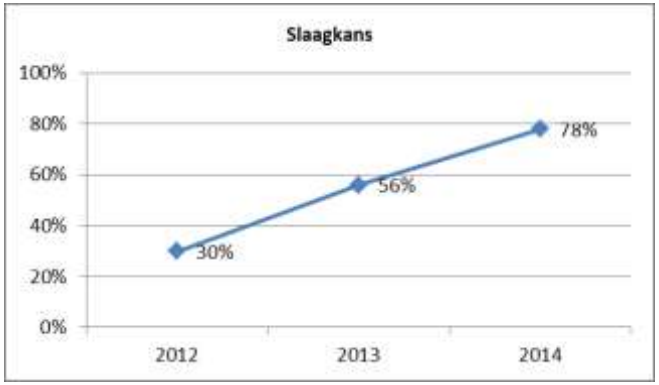
Slaagkansen woningzoekenden spoedmodule

Om de theoretische slaagkans te berekenen is het volgende van belang:

- ✓ Een spoedzoeker plaatst 2 reacties per week
- ✓ Na 26 weken zijn er 52 reacties geplaatst. Dit betekent dat elke 52 reacties 1 spoedzoeker vertegenwoordigt in relatie tot het percentage van 66%.
- ✓ Het totale aantal reacties van een bepaalde periode wordt gedeeld door 52 en dan het je het equivalent spoedzoekers.
- ✓ De slaagkans wordt dan berekend; het aantal toegewezen woningen / het aantal spoedzoekers.

Slaagkans spoedmodule 2014

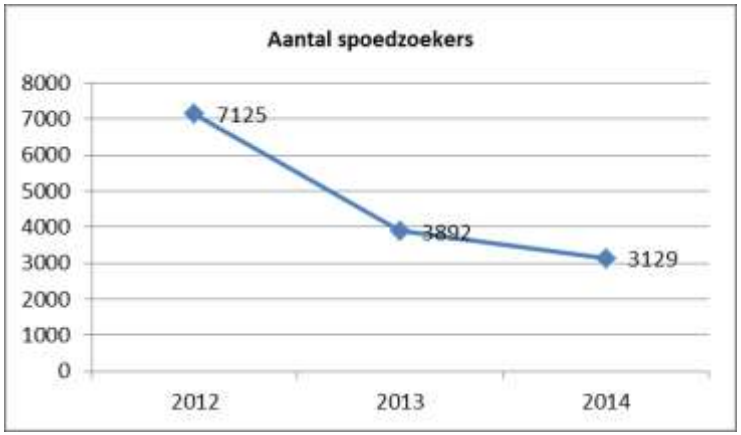
29.032 reacties / 52 = 558 equivalent spoedzoekers
433 woningen / 558 = 78 % slaagkans

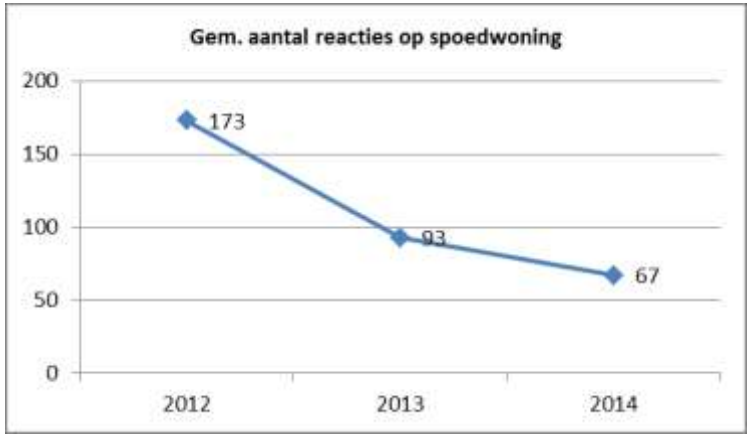


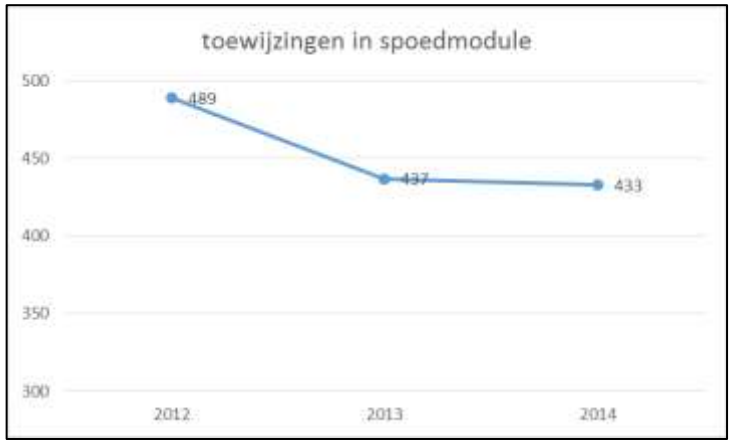
- ➢ De slaagkans stijgt naar 78 % over heel 2014, in Q4 is het 86%. Het aantal spoedzoekers daalt alsmede het aantal reacties. Het aantal toewijzingen in de spoedmodule blijft nagenoeg gelijk aan 2013 (zie pag. 8).
- ➢ Gemiddeld reageren spoedzoekers 0,2 x per week (waar 10x per week mogelijk is). Dit is gelijk aan 2013.
- ➢ In 2014 zijn er 3 spoedzoekers die voldoen aan de voorwaarde “plaatsen van gem. 2 reacties per week”. Deze woningzoekenden hebben allen een woning toegewezen gekregen.

Profiel spoedzoeker

- Het totaal aantal spoedzoekers dat reageert in de spoedmodule is 3.129. Een daling t.o.v. 2013 .
- De spoedzoekers reageren 2499 keer in Kampen en 26.553 keer in Zwolle. Ook dit aantal daalt.
- Het gemiddeld aantal reacties op een woning uit de spoedmodule is 67. Een daling van 28% t.o.v. 2013 (toen 93)
- Het aantal toewijzingen in de spoedmodule blijft nagenoeg gelijk t.o.v. 2013.

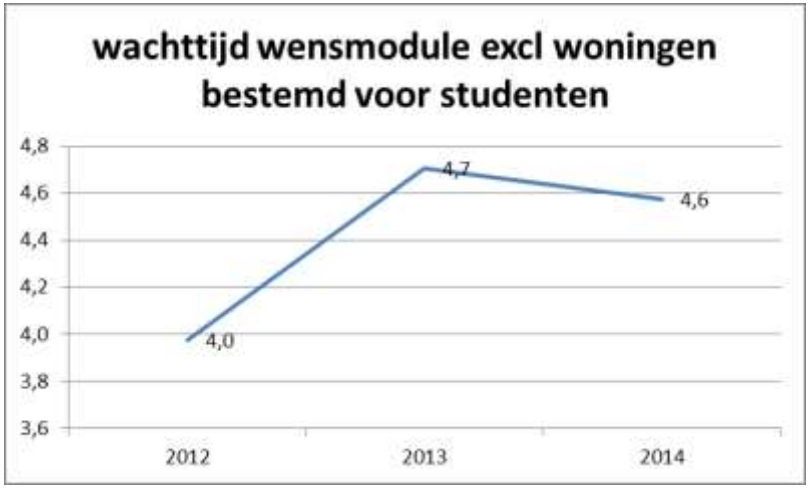






Toewijzingen Zwolle

*Tabel 1: toewijzingen in gemeente Zwolle, excl. woningen bestemd voor **studenten***



- ✓ De wachttijd wordt berekend over toewijzingen wensmodule exclusief woningen bestemd voor studenten. Deze woningen worden sinds 2014 aangeboden via SSH.
- ✓ Begin 2014 heeft een herberekening van de wachttijd plaatsgevonden. Voor 2014 werd de wachttijd berekend op basis van inschrijfduur. In 2014 is het d.m.v. een conversie (uit het oude systeem) mogelijk om de wachttijd te berekenen op basis van datum 1e reactie. Met terugwerkende kracht is ook de wachttijd voor 2012 en 2013 berekend op basis van datum 1e reactie. De wachttijd genoemd in de rapportage van 2013 en 2012 komt niet meer overeen.
- ✓ De gemiddelde wachttijd, excl. woningen bestemd voor studenten, in de wensmodule daalt licht van 4,7 naar 4,6 jaar in 2014.
- ✓ Datum inschrijving en datum 1e reactie liggen niet ver uiteen. In het oude systeem moest men reageren om punten op te bouwen en om je inschrijving te activeren.

Toewijzingen Zwolle, bemiddelingsmodule

Gemeente naam	Zwolle	
Bemiddelingsmodule	Toewijzingsreden	Totaal
	Bijzondere doelgroep	178
	Centraal Wonen	3
	Conservatorium	13
	Direct te huur	9
	Dubbelklik	1
	Fokus	2
	Groepswonen Senioren	1
	Kadera (geen quotum)	6
	Leger des Heils (geen quotum)	2
	MMWZ	1
	RIBW (geen quotum)	3
	Servicepunt Zorgwoningen	27
	studentenwoning	92
Totaal Bemiddelingsmodule		338
Eindtotaal		338

Het aanbieden van het woningaanbod verloopt via de wens- spoed of vrije sector module. Als de woning niet wordt geadverteerd, maar bemiddeld (buiten de woningzoeker om) moet bij elke woning worden aangegeven waarom deze in de bemiddelingsmodule wordt geplaatst.
Een woning kan via de bemiddelingsmodule worden aangeboden vanuit twee verschillende invalshoeken:

1. De woning is bestemd voor een specifieke groep of instantie.
2. Voor een bijzondere doelgroep wordt een reguliere woning gezocht.

Als een woning niet specifiek gelabeld is voor een instantie (reguliere woning) en er wordt een bijzondere doelgroep geplaatst, dan valt dit onder reden: bijzondere doelgroep.

Bemiddelingsmodule Zwolle

- ✓ 338 bemiddelingen in 2014. Een uitsplitsing van deze aantallen staan in de tabel.
- ✓ Het aantal toewijzingen is gestegen met een kleine 40% t.o.v. 2013. Een oorzaak is de toewijzing van studentenwoningen van SWZ en WOB in de bemiddelingsmodule in 2014. Deze studentenwoningen werden geadverteerd op site van SSH, maar ‘verhuurd’ door De Woningzoeker. Ook toewijzingen aan bijzondere doelgroep stijgt met 18% t.o.v. 2013. Deze stijging is toe te wijzen aan de ophoging taakstelling vestigen vergunninghouders.
- ✓ Op pag. 11 staat een aantal genoemd van 307 bemiddelingen. Het verschil betreft opvoer in het systeem. (31 woningen hebben wel het label voor studenten gekregen. 92-31= 61 woningen zijn in bemiddelingsmodule gezet met reden studentenwoning, maar de woning zelf is niet gelabeld als zijnde bestemd voor studenten.)

Bijzondere doelgroepen, quotum Zwolle

Naam instelling	quotum 1e helft 2014	aangemeld 1e helft 2014	quotum 2e helft 2014	aangemeld 2e helft 2014	Totaal quotum 2014
Trias Jeugdhulp	5	4	5	4	10
Limor	1	0	1	0	2
St. BeMa	1	0	1	1	2
RIBW Ijsselvecht	5	5	5	3	10
Dimence	3	3	3	2	6
Leger des Heils	5	3	5	5	10
Kadera	10	10	10	10	20
Reclassering Nederland	3	1	3	1	6
Forensisch Psych. Centrum Veldzicht	3	3	3	1	6
RIBW/de Herberg	4	4	4	4	8
Frion	2	2	2	2	4
Tactus Verslavingszorg	1	0	1	0	2
J.P. van den Bentstichting	1	1	1	0	2
Housing First	5 (2013)	5			
totaal	44	41	44	33	88

✓ In Zwolle zijn er quotum afspraken met instanties gemaakt, deze worden niet in het systeem vastgelegd. De gegevens komen van Openbaar Belang.

Samenvatting

➢ **Woningzoekenden**

✓ Sinds 2014 worden woningen bestemd voor studenten aangeboden via SSH en niet meer via de woningzoeker (wensmodule). Dit heeft consequenties voor het vergelijk van cijfers met voorgaande jaren.

✓ We zien een daling in het aantal actief woningzoekenden en het aantal toewijzingen in 2014. Dit is gedeeltelijk te wijten aan het feit dat woningen bestemd voor studenten via SSH worden aangeboden, echter niet alleen het aantal actieve studenten daalt, ook het regulier aantal actief woningzoekenden neemt af zowel in de wens- als in de spoedmodule.

✓ Het aantal geregistreerde woningzoekenden stijgt licht. In oktober 2014 zijn woningzoekenden van servicepunt zorgwoningen toegevoegd aan de woningzoeker. Het aandeel studenten onder woningzoekenden daalt. Per saldo is het aantal regulier woning-zoekenden licht gestegen.

✓ Het gemiddeld aantal reacties op een woning daalt. De daling wordt met name veroorzaakt door de daling van het gemiddelde aantal reacties in de spoedmodule.

✓ De wachttijd in de wensmodule komt in Zwolle uit op 4,6 jaar, een lichte daling t.o.v. 2013. Voor Kampen komt deze uit op 2,5 jaar, een lichte stijging t.o.v. 2013.

✓**Spoedmodule**

✓ In 2014 is de slaagkans tov 2013 gestegen van 56% naar 78 %. In Q4 2014 is de slaagkans zelfs opgelopen naar 86%.

✓ Zowel het aantal spoedzoekers als het gemiddeld aantal reacties op een spoedwoning zijn behoorlijk gedaald de afgelopen 2 jaar. Het aantal toewijzingen daarentegen blijft nagenoeg gelijk in 2014.

✓ Gemiddeld reageren spoedzoekers 0,2x per week.

✓**Bijzondere doelgroepen**

✓ 12% van alle toewijzingen in Zwolle betreft plaatsing van bijzondere doelgroepen. Dit aandeel blijft redelijk stabiel. Plaatsing van de doelgroep vergunninghouders neemt fors toe, de groep overig neemt af.

✓ Voor Kampen is het aandeel toewijzingen aan bijzondere doelgroepen 8%. Ook dit aandeel blijft stabiel.

✓ Er wordt gebruik gemaakt van de hardheidsclausule i.g.v. acute huisvestingsproblemen. In 2014 is 12x gebruik gemaakt van de hardheidsclausule, waarvan 11x in Zwolle.

doen

Zwolle

Ontwikkeling
OW

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 4064
www.zwolle.nl

Geactualiseerde prestatieafspraken

gemeente Zwolle - Zwolse corporaties

activiteiten 2015

Opdrachtgever
Opdrachtnemer
Versie
Datum 20 april 2015

Datum 20 april 2015
Ons kenmerk Geactualiseerde prestatieafspraken

Inhoud

1

Inhoud

1	**Inleiding**	**3**
1.1	Aanleiding	3
1.2	Nieuwe prestatieafspraken 2016-2019: Herzieningswet	3
1.3	Accenten voor 2015	4
2	**Sociale Voorraad**	**5**
2.1	Opgave	5
2.2	Afspraken	5
2.2.1	Omvang en samenstelling sociale voorraad	5
3	**Duurzaamheid en Woonlasten**	**12**
3.1	Opgave	12
3.2	Afspraken	12
3.2.1	Agenda Betaalbaarheid	12
3.2.2	Pilot bestaande voorraad	12
3.2.3	Investeren in duurzaamheid	13
4	**Wijkontwikkeling en Leefbaarheid**	**16**
4.1	Opgave	16
4.2	Afspraken	16
4.2.1	Focus	16
4.2.2	Opgave gericht werken	19
4.2.3	Overig	19
Wonen en zorg		**20**
4.3	Opgave	20
4.4	Afspraken	20
4.4.1	Scheiden wonen en zorg en bijzondere doelgroepen	20
4.4.2	Beperken instroom, bevorderen uitstroom maatschappelijke opvang	21
4.4.3	**Bestaande woningvoorraad**	21

Datum 20 april 2015
Ons kenmerk Geactualiseerde prestatieafspraken

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2014 hebben de gemeente en de Zwolse corporaties met elkaar prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2014-2017. De afspraak is gemaakt dat de afspraken jaarlijks worden geactualiseerd om zodoende flexibel in te kunnen blijven spelen op de actuele vraagstukken, en te komen tot een continue cyclus van plan-do-check-act.

In dit document zijn de geactualiseerde afspraken voor 2015 vastgelegd. De bestaande afspraken voor 2014-2017 vormen de basis voor deze actualisatie. De concrete activiteiten en afspraken voor 2015 zijn per deelthema vastgelegd.

1.2 Nieuwe prestatieafspraken 2016-2019: Herzieningswet

In december 2014 is de Tweede Kamer akkoord gegaan met de Novelle Herzieningswet. De Herzieningswet regelt de verantwoordelijkheden van woningcorporaties. De wet heeft belangrijke betekenis voor de samenwerking op lokaal niveau: tussen woningcorporatie en gemeente, tussen woningcorporaties en huurdersverenigingen en tussen woningcorporaties onderling.
De wet regelt oa het werkgebied van de corporaties, de primaire taak voor de corporaties is het bieden van betaalbare huisvesting voor de lagere inkomensgroepen. Daarnaast biedt de wet duidelijke regels over de scheiding tussen daeb en niet-daeb actviteiten. Daeb staat voor activiteiten die binnen de Europose regelgeving tot het werkgebied van de corporaties gerekend mogen worden, en vallen onder het systeem van borging van het WSW.

We hebben afgesproken dat we 2015 benutten om te komen tot nieuwe prestatieafspraken voor de periode 2016-2019 conform de nieuwe regelgeving en bestuurlijke verhoudingen op grond van de Herzieningswet. De voorliggende geactualiseerde prestatieafspraken 2015 zijn wat ons betreft afspraken voor het ‘overgangsjaar’ naar de nieuwe prestatie-afspraken.

Naast de Herzieningswet is ook de nieuwe huisvestingswet van kracht gegaan. De huisvestingswet regelt dat de gemeente alleen regulerende maatregelen in de toewijzing van huisvesting zoals onder andere eisen van economisch binding mag stellen als daar een gemeentelijke verordening aan ten grondslag ligt. De huisvestingswet is per 1 juli 2015 van kracht.

Overleg over actualisatie prestatieafspraken 2015 met huurdersorganisaties
Zoals aangegeven bij het maken van de nieuwe prestatie-afspraken 2016-2019 willen wij de huurdersorganisaties nauw betrekken. Ook bij de acutalisatie van de concept-prestatieafspraken voor 2015 zijn de huurdersorganisaties van deltaWonen, Openbaar Belang en SWZ zijn actief betrokken. Er heeft op 2 februari 2015 een eerste consultatie plaatsgevonden en dit heeft geleid tot aanscherping van het concept. De

huurdersorganisaties hebben hun waardering uitgesproken over de werkwijze en over het feit dat zij vroegtijdig betrokken zijn bij concept-prestatieafspraken.
In algemene zin adviseren de huurderorganisaties om in de nieuwe prestatieafspraken 2016-2019 scherper duidelijk te maken welke activiteiten en maatregelen de gemeente inzet tbv de samenwerking tussen gemeente en corporaties.
In het kader van de Wet op het overleg huurder en verhuurder leggen de corporaties de prestatieafspraken nog met een adviesverzoek voor aan de afzonderlijke huurdersorganisaties.

1.3 Accenten voor 2015

Als we terug kijken naar 2014 zien we dat veel afspraken zijn uitgevoerd en er in 2014 goede resultaten zijn bereikt en veel werk is verzet.

1. Onder andere de aanpak van WWZ038 is voor ons een voorbeeld van hoe wij als gemeente en corporaties met elkaar en met anderen willen samenwerken. Wij zijn er van overtuigd dat de oplossingen en noodzakelijke innovaties alleen tot stand komen binnen de afgesproken basisuitgangspunten: transparant naar elkaar, en bereidheid om over de grenzen van de eigen organsisatie en doelgroep heen te kijken.
2. Een tweede maatschappelijk thema dat wij in 2014 met elkaar hebben opgepakt is de betaalbaarheid van het wonen. Uit onderzoek van ondermeer Nibud blijkt dat de betaalbaarheid van het wonen voor steeds grotere groepen een probleem wordt en zij in te dure woningen wonen, maar dat andere groepen juist relatief goedkoop wonen (scheefwonen komt voor aan beide kanten). Doel is om in 2015 tot een of enkele gezamenlijke beleidsinterventies te komen om de betaalbaarheid positief te beïnvloeden.
3. Een derde traject dat we in 2014 gestart zijn is en dat in 2015 verder uitgewerkt wordt, is de Versnellingsactie sociale huur. Doel is om te komen tot een verhoging van het huidige bouwprogramma van de corporaties met 250-300 woningen om zodoende het door Companen geconstateerde tekort van 400 sociale huurwoningen te verminderen.

Vanuit deze drie trajecten en de genoemde afspraak om in 2015 te komen tot nieuwe prestatieafspraken 2016-2019 en implementatie van de Herzieningswet komen we voor 2015 tot de volgende prioriteiten:

- Betaalbaarheid sociale huursector en woonlastenproblematiek.
- Scheiden wonen en zorg.
- Inzetten op tijdelijke woonruimte voor urgente woningzoekers/spoedzoekers.
- Inzetten op opvang van de stijgende aantallen (verdubbeling) van de statushouders.
- Herziening prestatieafspraken 2016-2019 en implementatie herzieningswet.
- Blijven investeren in duurzaamheidsopgave.
- Versterken van participatie van huurders en bewoners.

2 Sociale Voorraad

2.1 Opgave

De druk op de sociale woningvoorraad in Zwolle is groot. Om de slaagkans van huishoudens met een urgente woningvraag te vergroten zijn het afgelopen jaar diverse maatregelen genomen in het woonruimteverdeelsysteem. De belangrijkste invloedsfactor op de wachttijden voor huurwoningen is de beschikbaarheid van woningen. Onderzoeksbureau Companen constateerde begin dit jaar dat het wenselijk is de kernvoorraad de komende vijf jaar in omvang te laten groeien. Aan de andere kant wordt voor de lange termijn verwacht dat de druk op de sociale huursector niet verder oploopt. De behoefteontwikkeling naar sociale huurwoningen is echter sterk afhankelijk van de economische ontwikkeling. En die is op dit moment hoogst onzeker en onvoorspelbaar.
Tegelijkertijd is er aanleiding zuinig te zijn op het aandeel goedkope sociale huurwoningen (tot aftoppingsgrens), waar veel behoefte aan is, maar die de afgelopen jaren in omvang is afgenomen.

2.2 Afspraken

2.2.1 Omvang en samenstelling sociale voorraad

In de huidige prestatieafspraken is opgenomen dat het aantal sociale huurwoningen 710,68 per maand) niet in aantal afneemt. In de lijn met de conclusies van het WoON 2012 en het Companenrapport “Onderzoek sociale huur en goedkope koop” stellen we deze afspraak bij. **We spraken af dat het aantal sociale huurwoningen met gemiddeld 60 woningen per jaar toeneemt (netto toename).** De volgende tabel brengt per corporatie in beeld hoe de sociale voorraad zich vanaf 2014 tot en met 2017 ontwikkelt:

Afspraken tot en met 2017 gemaakt in 2014				
	SWZ	Openbaar Belang	deltaWonen	Totaal
Nieuwbouw	407	64	580	1051
Sloop	276	0	0	276
Afstoten/transformeren			160	160
Verzelfstandigen			85	85
Verkoop	148	60	72	280
Saldo	**-17**	**+4**	**+ 263**	**250**
Afspraken tot en met 2017 gemaakt in na wijzigingen in 2015				
	SWZ	Openbaar Belang	deltaWonen	Totaal
Nieuwbouw	340	64	580*	984
Sloop	276	0	0	276
Afstoten/transformeren	9		160	169
Verzelfstandigen			85	85
Verkoop	163	60	72	295
Saldo	**-108**	**+4**	**+ 263**	**159**

Uit deze tabel blijkt dat er sprake is van een daling van de in 2014 voorgenomen netto-toename van 250 woningen naar 159 woningen in de sociale voorraad van de corporaties. De belangrijkste redenen hiervoor zijn: herprogrammering van de projecten Binnenhofjes 1 en Muziekwijk en meer verkoop dan begroot. Daarnaast worden er 50 woningen na 2017 gerealiseerd i.p.v. in de planperiode 2014-2017 door een verschuiving in de planning in tijd. SWZ zal intern nog de mogelijkheden bekijken om projecten van 2018 alsnog naar voren te halen. SWZ heeft de intentie om in deze periode nog extra woningen te realiseren.

Versnellingsactie sociale huur: naar een nog grotere netto-toename
In het bovenstaande is nog geen rekening gehouden met ontwikkelingen op grond van "de versnelling" waarbij wij er, mede op basis van het college akkoord, naar streven om op korte termijn 250-300 sociale huurwoningen toe te voegen in Zwolle (zie ook Nieuwbouw).
Verder is het zo dat een deel van de vervangende nieuwbouw na sloop door SWZ staat geprogrammeerd na 2017 en is dus niet zichtbaar in dit overzicht. Aanvullend hierop een terugblik op de afgelopen jaren en een doorkijk naar 2022 voor de nieuwbouw.
Voor de periode 2010 – 2014 geldt dat de corporaties ruim 1300 woningen hebben gerealiseerd. Daarvan heeft SWZ 781 woningen voor haar rekening genomen, DeltaWonen 533 woningen en Openbaar Belang 42 woningen. In de meerjarenplanningen van de corporaties staan voor de jaren 2018 t/m 2022 ook ruim 1000 woningen geprogrammeerd:.

Realisatie in 2014

	SWZ	Openbaar Belang	deltaWonen	Totaal 2014	Totaal t/m/ 2017
Nieuwbouw	61	12	250	323	1051
Sloop	70	0	0	70	276
Afstoten/transformeren			0	0	160
Verzelfstandigen			0		85
Verkoop	53	18	21	92	280
Saldo	**-62**	**-6**	**+ 229**	**161**	**250**

De nieuwbouw bestaat, naast nieuwbouw in Breecamp en Werkeren, voornamelijk (206 stuks) uit studenten eenheden en voorzieningen ten behoeve van instellingen. Onder de verkochte woningen van SWZ bevinden zich 8 woningen die aan Delta Wonen zijn verkocht en dus behouden blijven in de sociale voorraad.

Nieuwbouw
De corporaties bouwen in de periode 2014 – 2017 nieuwe woningen in zowel Stadshagen (groen stedelijk woonmilieu) als op binnenstedelijke locaties (Weezenlanden) en de herstructureringsgebieden Holtenbroek (Trapjeswijk en

Bachlaan), Kamperpoort en Dieze Oost (Geert Groote en Binnenhofjes). Daarnaast is er sprake van vervangende nieuwbouw in Pierik-Zuid en aan de Zuiderkerkstraat evenals (aanvullende) nieuwbouw in Zwolle-zuid (Van Pallandtmarke en Ittersumerlanden).
Onderdeel van het nieuwbouwprogramma zijn verder 12 woonwagenstandplaatsen van SWZ in Werkeren en het deltaWonen-aandeel van 206 eenheden van het studentencomplex aan de Burg. Roelenweg.

Het is van belang te zorgen voor de continuïteit bij woningbouw in de bestaande stad. **Afgesproken is om gezamenlijk te werken aan een versnelling van de ontwikkeling van nieuwe woningbouwmogelijkheden in de bestaande stad.** Mede op basis van het college akkoord wordt er naar gestreefd om op korte termijn 400 nieuwe sociale huurwoningen toe te voegen in Zwolle. Bij deze actie wordt onderzocht of er een package deal gesloten kan worden tussen de corporaties en de gemeente voor diverse locaties in de stad. Daarbij kan het gaan om nieuwe locaties maar ook om herontwikkeling bestaande gebouwen. Na beoordeling van een groslijst aan mogelijke locaties is er nu zicht op een samenwerkingsovereenkomst voor maximaal 313 woningen tussen de gemeente en deltaWonen. De woningen zijn verdeeld over 14 locaties die zich sterk van elkaar onderscheiden in bijv. eigendomsposities en in samenhang met rechten van derden. Voor een aantal locaties is nader onderzoek nodig om te bepalen of de planontwikkeling haalbaar is. Er staat 1 transformatiegebouw op de lijst. Het is een complexe binnenstedelijke opgave, waar we transparant en in nauwe samenwerking de schouders onder gaan zetten. De corporaties regelen met elkaar wie welke locatie ontwikkelt. De verwachting is dat in het voorjaar 2015 de overeenkomst is gesloten. De locaties dienen voor langere tijd aan het sociale woningbouwbestand te worden toegevoegd. Deze afspraak wordt gekoppeld aan de prestatieafspraken, omdat dat het meest logische instrument is om dergelijke afspraken te monitoren.
Om het effect te meten van de versnellingsactie is ook monitoring van het effect op de wachtlijst nodig.

Sloop
Het sloopprogramma van 276 woningen wordt volledig in Dieze-Oost gerealiseerd. Een deel van de vervangende nieuwbouw na sloop staat geprogrammeerd na 2017 en is dus niet zichtbaar in het overzicht.

Verzelfstandigen/transformeren
Hierbij gaat het om enkele complexen waarbij onzelfstandige woonruimte wordt samengevoegd tot zelfstandige woonruimte. Het transformeren (160 woningen) betreft de “oude” Nieuwe Haven aan de Harm Smeengekade. Op dit moment is nog niet duidelijk of deze transformatie inderdaad leidt tot het onttrekken van het genoemde aantal woningen aan de woningvoorraad.
De corporaties hebben geen plannen om zelfstandige woningen in te zetten voor kamergewijze verhuur aan bijvoorbeeld studenten. Wel kan er bij de huisvesting van bijzondere doelgroepen sprake zijn van verhuur van woningen aan instellingen. Deze vorm van verhuur past in het gewijzigde gemeentelijk beleid voor onzelfstandige woonruimte.

Datum 20 april 2015
Ons kenmerk Geactualiseerde prestatieafspraken

Verkoop van corporatiewoningen
De minister heeft de regels voor de verkoop van corporatiewoningen geactualiseerd (MG 2013-02). Deze regels zijn op 1 oktober 2013 in werking getreden. De nieuwe circulaire is erop gericht de verkoop van corporatiewoningen te versoepelen. Hierbij is een constructieve samenwerking tussen corporaties en gemeente het uitgangspunt. In de bestaande afspraken is al sprake van afstemming vooraf tussen corporaties en gemeente over de verkoopselectie van de corporaties. Goede spreiding over de wijken naar eigendom en woningtype én behoud van voldoende huurwoningen zijn belangrijke randvoorwaarden voor het verkoopprogramma.

Het aantal te verkopen woningen is van gemiddeld 140 woningen per jaar gehalveerd naar gemiddeld 70 woningen per jaar.
Als procesverbetering is afgesproken gezamenlijk een format te maken voor de informatie die corporaties bij de gemeente aanleveren als de verkoopselectie wordt uitgebreid of als gemeentelijke toestemming nodig is bij verkoop (format).

Omvang goedkoopste voorraad
De beschikbaarheid en de betaalbaarheid van de goedkope huurwoningen vraagt onze gezamenlijke aandacht. Daarbij spelen de volgende overwegingen een rol:
- de behoefte aan en toenemende druk op goedkope sociale huurwoningen (woonruimteverdeling, WoON2012);
- het beleid om huren bij mutatie te verhogen;
- de uitvoering van het beleid inkomensafhankelijke huurverhogingen;
- het is lastig nieuwe woningen toe te voegen in het segment onder de aftoppingsgrens.

Dit pleit ervoor de komende jaren zorgvuldig om te gaan met het onttrekken van huurwoningen tot de aftoppingsgrens aan de sociale voorraad.

Realisatie in 2015
Betaalbaarheid: Naar aanleiding van een belanghoudersbijeenkomst is het plan van aanpak voor de betaalbaarheidsagenda opgesteld, met als doel de betaalbaarheidsagenda medio 2015 gereed te hebben:

1. Objectiveren van de woonlasten en normen voor de verschillende doelgroepen vaststellen.
2. Aanbod van de corporaties toetsen aan de vastgestelde normen (punt 1) en per (inkomens)doelgroep de beschikbaarheid van woonruimte vaststellen.

Nadat de norm en beschikbaarheid is vastgesteld, moet gekeken worden naar oplossingen om de betaalbaarheid te sturen. De oplossingen moeten worden getoetst op doeltreffendheid en uitvoerbaarheid en de consequenties moeten in beeld gebracht worden.

In het kader van scheiden van wonen en zorg heeft het Nibud een rapportage uitgebracht waarop nader wordt ingegaan op de inkomens naar de bestedingsruimte

van een huishouden voor woonlasten. De conclusies van deze onderzoeken zijn gebruikt als basis voor de Betaalbaarheidsagenda.

2.2.2 Woonruimteverdeling Zwolle-Kampen.

De regionale woningmarkt in Zwolle-Kampen kent een gespannen woningmarkt waarin de wachttijd in de wensmodule gemiddeld rond de 4,5 jaar schommelt. Het tekort aan sociale huurwoningen lossen we niet op met het systeem voor de woonruimteverdeling De Woningzoeker. Het probleem wordt steeds pregnanter in een tijd waarin de druk op de woningmarkt verder toeneemt door een toenemende vraag (ten gevolge van demografische en economische ontwikkelingen) en een afnemend aanbod (mutatiegraad). In de vorige paragrafen hebben we de afspraken om de sociale voorraad uit te breiden met elkaar vastgelegd.

In deze paragraaf maken we afspraken over acties die we binnen het woonruimteverdeelsysteem uitvoeren om binnen de huidige druk op de woningmarkt de beschikbare woningen zo goed mogelijk te verdelen. Inmiddels is het systeem al op aantal punten aangepast (spoedmodule alleen beschikbaar voor mensen uit Zwolle en Kampen en niet voor mensen van buiten en niet voor studenten), is de hardheidsclausule verruimd en is de sanctie bij weigering van een woning verscherpt. Voor de komende tijd zijn twee nieuwe acties in gang gezet:

Bij de woonruimteverdeling spelen de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van statushouders een steeds grotere rol. In de eerste helft van 2014 was er een opgave voor de huisvesting van 48 personen, in de tweede helft van 2014 67 personen en in de eerste helft van 2015 102 personen. Wij verwachten voor de tweede helft van 2015 vergelijkbare aantallen. De extra opgave voor statushouders geeft een extra druk op de sociale huurmarkt. Wij zullen in 2015 de effecten op de wachttijd in de wensmodule steeds monitoren. Om de mogelijke druk op de wachttijden in de wensmodule te verminderen kijken we naar de mogelijkheid om de flexibele schil in te zetten voor alleenstaande statushouders.

Huisvestingwet

Per 1 juli van 2015 wordt de nieuwe Huisvestingwet van kracht. Op dit moment heeft de gemeente Zwolle geen huisvestingsverordening. Zwolle hanteert het uitgangspunt van vrije vestiging. Iedereen die in Zwolle wil wonen, kan hier komen wonen. In 2015 zullen wij met de corporaties bepalen hoe wij met de nieuwe Huisvestingswet omgaan. Wanneer beperkingen en bepalingen voor wat betreft de vestiging worden aangebracht via het systeem van woonruimteverdeling, moet de gemeente dit vastleggen in een verordening. Hierbij is het een belangrijke voorwaarde dat de gemeente kan aantonen dat er schaarste in haar gemeente is. De zaken die de gemeente per verordening kan regelen is gebonden aan voorwaarden.

Flexibele schil van woningen

Inzet is de slaagkansen van urgente woningzoekers/spoedzoekers te bevorderen door woningen met tijdelijke huurcontracten voor urgente woningzoekers aan de woningvoorraad toe te voegen. Deze woningen fungeren als een 'flexibele schil' rond de

sociale woningvoorraad. Hiermee worden de problemen niet voor iedereen opgelost, maar wordt wel het verschil gemaakt voor mensen in nood die op korte termijn geen zicht hebben op een structurele oplossing omdat ze onvoldoende wachttijd hebben opgebouwd.
Naast reguliere huurwoningen bieden de corporaties woningen aan in de tijdelijke verhuur. Het gaat dan om woningen die nog maar voor korte tijd beschikbaar zijn omdat ze gesloopt gaan worden. Deze woningen worden niet via de Woningzoeker verhuurd maar via een aparte wachtlijst, waarbij de langst wachtende als eerste in aanmerking komt. De ervaring leert dat deze tijdelijke huurwoningen voorzien in de behoeften van mensen die voor kortere tijd en tegen een lage huurprijs willen wonen, al dan niet ter overbrugging naar een meer stabiele woonsituatie. Met de tijdelijke huurwoningen bedienen de corporaties veel gescheiden mensen zonder inwonende kinderen[1] en studenten.
Aanvullend op de tijdelijke verhuur van te slopen corporatiecomplexen zetten corporaties en gemeente zich actief in om tijdelijke woonruimte aan de huurmarkt toe te voegen door gebruik te maken van leegstaand vastgoed in de stad. Daarbij gaat het zowel om verzorgingshuizen als om kantoren, bedrijfsgebouwen en schoolgebouwen (waaronder gemeentelijke panden). Voor het beheren wordt daarin een professionele leegstandsbeheerder ingeschakeld. Het streven is om permanent circa 100 tijdelijke woonruimten in te slopen complexen en in ander leegstaand vastgoed beschikbaar te hebben voor woningzoekenden/spoedzoekers.

Met de afspraken in het nieuwbouwprogramma (om te komen tot uitbreiding van de sociale voorraad), de inzet in de flexibele schil en de kaders voor de woonruimteverdeling hebben we drie sporen uitgezet om de druk in de sociale woningvoorraad te beïnvloeden. Maar we realiseren ons dat het belangrijk is om voortdurend te volgen en te monitoren hoe de druk op sociale voorraad zich ontwikkeld.

Afgesproken is dat corporaties elk kwartaal de slagingskansen en de doorstroming blijven monitoren. Met als doel om steeds te kijken of het beleid moet worden bijgestuurd. Daarbij hebben we ook de afspraak gemaakt dat binnen de monitoring de kwalitatieve informatie over woningbehoeften en wensen van de verschillende woningzoekenden meer inzichtelijk wordt gemaakt.

Realisatie 2014
Voor het jaar 2014 is een pilot gestart met een bedrijf dat gespecialiseerd is in flexibele verhuur.
Hiervoor is een contract afgesloten dat de flexibele verhuur regelt, eisen aan de woningen stelt en de huurder nader definieert. In 2015 wordt deze werkwijze geëvalueerd en zo mogelijk verder uitgebouwd.
In onderstaande tabel is weergegeven welke tijdelijke verhuurcontracten zijn afgesloten onderverdeeld naar flexibele schil (woningen met van oorsprong een andere bestemming hadden) en tijdelijke verhuur (woningen die op de nominatie staan om

[1] Ouders mét inwonende kinderen bedienen we niet in de tijdelijke verhuur. Jurisprudentie wijst uit dat we gedwongen kunnen worden om voor deze mensen een permanente oplossing te bieden. Juist voor gezinnen met minderjarige kinderen is zoals gezegd wel de hardheidsclausule verruimd.

gesloopt te worden) Daarnaast is ook een verwachting voor 2015 voor de flexibele schil gegeven.

	SWZ	Openbaar Belang	Delta Wonen	gemeente Zwolle	totaal
reeds in verhuur					
tijdelijke verhuur	62				62
flexibele schil			46		46
Totaal	**62**		**46**		**108**
verwacht in 2015			48		48
verwacht ultimo 2015					**156**

3 Duurzaamheid en Woonlasten

3.1 Opgave

De ontwikkelingen op de woningmarkt hebben een sterk verband met de financiële mogelijkheden van huurders en eigenaren. Daarom is het van belang goed zicht te hebben op de totale woonlasten die huishoudens in Zwolle dragen: dat wil zeggen de optelsom van huurprijs, kosten van licht, water, elektra en (lokale) belastingen.

3.2 Afspraken

3.2.1 Agenda Betaalbaarheid

Gemeente en corporaties hebben, samen met Kampen, een plan van aanpak voor de Betaalbaarheidsagenda opgesteld en werken deze in 2015 uit. De huurdersorganisaties worden hierbij actief betrokken.
Wij willen hiermee in Zwolle een betaalbare, sociale, woningvoorraad hebben.
De volgende punten komen in de agenda aan de orde:

1. Woonlasten objectiveren en huurnormen voor de verschillende doelgroepen vaststellen.
2. Aanbod van de corporaties toetsen aan de vastgestelde normen (punt 1) en per (inkomens)doelgroep de beschikbaarheid van woonruimte vaststellen.
3. Oplossingen bedenken om de betaalbaarheid te sturen. Daarbij zullen de oplossingen getoetst worden op doeltreffendheid en uitvoerbaarheid, waarbij ook de consequenties in beeld worden gebracht.

De agenda moet uiterlijk 1 juli 2015 operationeel zijn.

Corporaties gaan in de eerste helft van 2015 de woonlasten vermelden bij woningen die te huur worden aangeboden. Dit gebeurt via De Woningzoeker (waarbij op een interactieve manier, in relatie tot het inkomen, met groen, rood of oranje een signaal, advies wordt gegeven over de betaalbaarheid van de woning).

3.2.2 Pilot bestaande voorraad

Gemeente en corporaties nemen deel aan het Woonlasten Experiment Holtenbroek.

In 2014 hebben de Gemeente en corporaties deelgenomen aan Woonlasten Experiment van Platform 31. Als vervolg hierop is vanuit de gemeente het Woonlasten Experiment Holtenbroek gestart, ook de corporaties nemen hieraan deel.
Hierbij wil men met wijkbewoners en stakeholders/ investeerders/ eigenaren in Holtenbroek komen tot gezamenlijke afspraken over duurzaamheid en woonlasten. Dit betekent In de praktijk het zoeken naar en testen van concepten die woonlasten positief beïnvloeden én de sociale infrastructuur én de lokale economie versterken. Het streven is te komen tot een Wij bedrijf, vergelijkbaar met het Wij bedrijf Dieze.

3.2.3 Investeren in duurzaamheid

Programma

De corporaties blijven volop investeren in duurzaamheid. Het beleid per corporatie ziet er samengevat als volgt uit:
DeltaWonen: voor 2023 zitten alle woningen met een C, D, E, F of G label op energielabel B. Financiering deels via huurverhoging. Zittende huurders: 7 euro per gerealiseerde labelsprong. Nieuwe huurders: volgens woningwaarderingsstelsel.
Openbaar Belang: in 2020 zijn alle woningen gemiddeld op energielabel B gebracht. Financiering: huurverhoging is nooit hoger dan de besparing op de energielasten
SWZ: alle woningen die de strategie –door exploiteren- hebben bevinden zich, in 2020, minimaal op energielabel C. Bij projecten wordt bekeken of een hoger label mogelijk is. Financiering: 50% via huurverhoging, huurverhoging niet hoger dan 80% van de te verwachte energiebesparing

Corporaties willen in 2015 meer ruimte bieden aan vraag gestuurde verbeteringen, naast een planmatige, complexgewijze benadering.

Resultaten 2014:
De drie Zwolse corporaties laten in 2013 de snelste en grootste verduurzaming zien, bleek uit een meting in 2014 van Stook-je-rijk, een samenwerking tussen Natuur- en milieufederaties en de Woonbond. In het kader van het energieakkoord moet de energieindex van de sector per jaar 0,06 afnemen. Gemiddeld haalt de sector 0,04. De Zwolse corporaties gemiddeld 0,10 (WOB 0,09, SWZ 0,10 en dW 0,11).

deltaWonen:	159 woningen met D, E, F en G-label opgewaardeerd naar minimaal label B. Vraaggestuurde verbeteringen: Bewoners kunnen met ingang 2014 zelf zonnepanelen bestellen met huurverhoging (75% van energiereductie), mits dakligging zich daarvoor leent. Men gaat er wat betreft elektrakosten 25% op vooruit.
Openbaar Belang:	139 woningen energetisch verbeterd.
SWZ:	416 woningen met D, E, F of G-label zijn opgewaardeerd naar A, B of C-label.

Voorbeelden van e-renovatie-/herstructureringsprojecten:

deltaWonen
Ruysdaelstraat – Rembrandtlaan (60 woningen)
- E-renovatie + planmatig onderhoud
- Van E label naar B label
- tuinen opnieuw aangelegd

Beukenstraat/Dennenstraat (30 woningen)
- Modernisering (hele pui aangepast) +e-renovatie+ planmatig onderhoud
- Van D label naar A label

Iepenstraat/Wilgenstraat (17 woningen)
- Modernisering (hele pui aangepast) +e-renovatie+ planmatig onderhoud
- Van D label naar A label

Datum 20 april 2015
Ons kenmerk Geactualiseerde prestatieafspraken

Jupiterstraat (35 woningen)
dr Schaepmanlaan/Van Houtenlaan (49 woningen)

- e-renovatie
- van D label naar B label
- 70% niet gehaald, wel uitvoering bij mensen die wel willen (24)

SWZ

Pieter Steynstraat 2,3 en 4 (189 woningen, was een meerjarig traject)

- Upgraden schil en vervangen binnenwerk
- Aanleg cv en mv
- Woningen van E, F of G label naar A of B label

Geert Grootestraat (16 woningen)

- Upgraden schil en vervangen binnenwerk
- Aanleg cv
- Woningen van E label naar A label

v/d Laenstraat (22 woningen)

- Planmatig onderhoud
- Aanleg cv en mechanische ventilatie
- Isolerende maatregelen
- Woningen van D label naar A (15), B (2) of C (5)

Kastanjestraat (115 woningen)

- Vernieuwen douche en toilet
- Vervangen dak
- Isolerende maatregelen
- Woningen van D, E of F label naar B (5) of C (110)

Sumatrastraat (74 woningen)

- Upgraden schil
- Woningen van F of G label naar A

WOB

72 woningen van energielabel D / C allen nu B
Riouwstraat 1 t/m 17
Javastraat 2 t/m 32
Bankastraat 12 t/m 30
Borneostraat 63 t/m 85
Sumatrastraat 63 t/m 89 & 80 t/m 100

CV ketels vervangen naar HR 107 combi
MV boxen geplaatst met afzuiging in de badkamer, keuken en toilet.

Vloerisolatie: parels aangebracht Rc >2,5
Gevels na geïsoleerd met pur Rc > 2,0 bij de kopgevels was de spouw breder, daar Rc >3,3
Dak geïsoleerd van binnenuit Rc totaal (inclusief oude isolate) > 4,0

Datum 20 april 2015
Ons kenmerk Geactualiseerde prestatieafspraken

21 woningen van energielabel E / D nu allen D. 14 woningen nu C.
Riouwstraat 2 t/m 20
Sumatrastraat 45 t/m 61 & 76, 78

Vloerisolatie: parels aangebracht Rc >2,5
Bij 14 van de 21 woningen zijn 6 PV panelen geplaatst. Bruto capaciteit 1500WP / woning

46 woningen van F / E / D nu allen A++
Campanulastraat 1 t/m 5
Fresiastraat 1 t/m 5
Korenbloemstraat 94 t/m 148
Violierenstraat 1 t/m 23

CV ketels vervangen naar HR 107 combi
MV boxen geplaatst met afzuiging in de badkamer, keuken en toilet. CO^2 gestuurd systeem
PV panelen geplaatst, bij woningen met dakvlak op het zuiden 8 en woningen met dakvlak op het oosten 10. Bruto capaciteit Zuid: 1960, Oost: 2450

Vloerisolatie, parels onder de vloer Rc > 3,0
Oude gevel verwijderd, isolatie met Rc> 4,5 toegepast en nieuwe gevel voorlangs gemetseld
Kozijnen hout vervangen voor kunststof kozijnen. Glas van enkel en soms dubbel naar HR+++
Dakconstructie volledig verwijderd, nieuwe dakplaten toegepast Rc >6,0
Platte daken isolatie verbeterd naar Rc > 5,0
Geïsoleerde voor- en achterdeur geplaatst.

Gedragsbeïnvloeding bewoners
Naast fysieke maatregelen zijn bewustwording en gedragsbeïnvloeding belangrijke pijlers voor de realisatie van doelstellingen. De corporaties geven hier op de volgende wijze invulling aan.
DeltaWonen: voorbereiden pilot energiebewustwording via een app.
WOB: inzet van Energiecoaches.
SWZ: inzet van Energiecoaches bij projecten.

De gemeente continueert het Energieloket en Verbeter&Bespaar Zwolle.

4 Wijkontwikkeling en Leefbaarheid

4.1 Opgave

De investeringsruimte voor wijkvernieuwing staat zowel bij gemeente als corporaties onder druk. Toch is er aanleiding om continu aandacht te besteden aan de leefbaarheid in een aantal kwetsbare wijken, zoals Holtenbroek, Diezerpoort, Kamperpoort maar ook delen van Zwolle-zuid. In Zwolle werken gemeente en corporaties onder de noemer 'natuurlijke wijkvernieuwing' aan de wijken. Dit houdt in dat de fysieke, economische en sociale vernieuwing niet wordt opgelegd via een programmatische weg en ingrepen in de fysieke ruimte, maar ontstaat vanuit de inspanningen van bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. De (financiële) werkelijkheid is dat er keuzes nodig zijn bij investeringen in de leefbaarheid en kwaliteit van wijken. De inzet van de corporaties bij leefbaarheid is primair fysiek van aard.

4.2 Afspraken

4.2.1 Focus

Gemeente en corporaties blijven werken aan de verbetering van de leefbaarheid in de kwetsbare wijken Holtenbroek, Diezerpoort, Kamperpoort en delen van Zwolle zuid. Insteek is om niet meer volledige wijken of buurten als probleemgebied te benoemen maar in te zetten op de delen waar de problemen het grootst zijn. Vanwege de geconstateerde problemen is de aanpak in Holtenbroek III geïntensiveerd. Ook ligt er in delen van Holtenbroek een relatie met het Woonlasten Experiment (zie 3.2.2).

Uitvoeringsteams

SWZ, WOB en deltaWonen maken deel uit van verschillende uitvoeringsteams. Uitvoeringsteams worden door de stadsdeelteams (onder leiding van de betreffende wijkmanager van de gemeente) in het leven geroepen om een bepaalde leefbaarheidsopgaven in de wijk op te pakken. In een uitvoeringsteam werken wijkwerkers van de bij de opgave betrokken organisaties met elkaar samen voor de duur van het project. In sommige uitvoeringsteams participeren de corporaties. De keuze voor deelname is afhankelijk van de mate waarin de opdracht van het uitvoeringsteam aansluit bij de rol die een corporatie heeft.

Voorbeelden van initiatieven die in 2014 zijn gestart:

SWZ

Holtenbroek III

- wijkconsulent, de wijkagent en de welzijnswerker. De insteek is door zichtbare aanwezigheid in de wijk het vertrouwen van en de relatie met de bewoners te verstevigen. Om van daar uit criminaliteit beter aan te kunnen pakken en initiatieven ter versterking van de leefbaarheid te stimuleren en te faciliteren. Ondertussen heeft de politie diverse veiligheidsmaatregelen (waaronder een samenscholingsverbod) ingezet. Na een aarzelende start wordt De Hud door steeds meer bewoners bezocht. Het project duurt maximaal 4 jaar. Bij de eerste

tussenevaluatie (november 2014) hebben de convenantspartners geconcludeerd voorlopig door te gaan op de ingeslagen weg.

Breecamp Oost

- Signalen over de afnemende leefbaarheid in Breecamp Oost (met name vanuit het Buurt voor Buurtonderzoek) zijn aanleiding geweest voor de gemeente, Travers en SWZ om de handen in een te slaan en te proberen de leefbaarheid in deze wijk een positieve impuls te geven. In 2014 is een groot aantal huis-aan-huisbezoeken is afgelegd. Veel mensen hebben aangegeven iets te willen betekenen in de wijk. Op 11 juni is de Nationale Buitenspeeldag georganiseerd. De inzet en opkomst van de buurtbewoners was groot; hopelijk is daarmee een basis gelegd om de sociale cohesie te versterken. Op 2 juli zijn de uitkomsten van de huisbezoeken gedeeld met 40 aanwezige buurtbewoners. Tevens is een bewonersinitiatief gepresenteerd rondom de aanleg van een moestuin en een speelveldje. SWZ heeft dit initiatief gesteund door twee speeltoestellen en bankjes te plaatsen die op andere plekken ‘over’ waren. SWZ geeft verder bijgedragen aan het initiatief van Travers om een ‘wagen van Stadshagen’ aan te schaffen. Deze aanhangwagen is gevuld met allerlei (spel)attributen die gebruikt kunnen worden bij de organisatie van een buurtfeest. Naast Travers, SWZ en de gemeente hebben ook Frion en Ribw bijgedragen.

WOB
Indische Buurt

Tijdens het onderhoudsproject van de woningen aan de Borneostraat, Bankastraat, Sumatrastraat, Javastraat en Riouwstraat is vanuit de bewoners de wens geuit het pleintje aan de Sumatrastraat opnieuw in te richten. Het aanzicht was rommelig door zwerfvuil en het pleintje nodigde uit om afval te storten. Door de inzet van en samenwerking met de Aannemer, Travers, Gemeente, actieve wijkbewoners en Openbaar Belang zijn de gemaakte plannen gerealiseerd. Het nieuwe pleintje genaamd “ ‘t PEC stekkie” is door de bewoners geadopteerd waarmee zijzelf verantwoordelijk zijn geworden voor het onderhoud ervan. Door het centraal gelegen pleintje een open karakter te geven is een uitnodigende ontmoetingsplek voor de buurtbewoners gecreëerd . De realisatie van het pleintje heeft de cohesie in de buurt verhoogd en een positieve bijdrage geleverd aan de leefbaarheid in de wijk.

Pierik:
Samen met Natuur Milieu Overijssel hebben wij in het voorjaar van 2014 een training energiecoach geadviseerd. Bewoners zijn voorgelicht en getraind om naast de energiebesparende maatregelen die in de woning zijn aangebracht nog meer te kunnen besparen op de energierekening.
De aanwezige bewoners hebben andere buren voorgelicht hoe zij nog meer energie kunnen besparen. Doordat buren, buren gaan voorlichten kan de sociale cohesie versterken doordat zij contact met elkaar hebben en bij elkaar over de vloer komen met een doel.

Datum 20 april 2015
Ons kenmerk Geactualiseerde prestatieafspraken

Pierik (huurders van Openbaar Belang: Hyacinthstraat, Gladiolenstraat, Fuchiastraat)
Alle bewoners hebben een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het leefbaarheidsonderzoek. Door middel van huisbezoeken en een vragenlijst zijn alle bewoners benaderd om de leefbaarheid te meten. Een aantal uitkomsten van het onderzoek is al een actie van gemaakt. Denk hierbij aan hondenpoep van buren in de straat, containers in de poort. Daarnaast zijn wij een aantal uitkomsten van het onderzoek aan het onderzoeken wat wij hierin kunnen betekenen en of dit de leefbaarheid ook vergroot.

Rembrandtflat aan de Monteverdilaan
Na een aantal ernstige incidenten hebben wij in overleg met een aantal bewoners besloten een bewonersavond te organiseren. Bij deze avond was ook de politie aanwezig. Dit om aan de bewoners uit te leggen wat er reeds was gedaan en wat de verschillende organisaties kunnen doen. Maar vooral ook om de bewoners gerust te stellen.

deltaWonen
Democratenlaan, Regentenstraat
- Sociaalteam Zuid pleegt (als pilot) extra inzet bij de problemen rond deze straten in Zwolle Zuid.

Moerbeistraat
- Het uitvoeringsteam Oost is gestart en bestaat uit een brede samenwerking (o.a. corporaties, gemeente) om plannen te maken gericht op de openbare ruimte, overlast en sociale cohesie rond de Moerbeistraat.

Bewonersparticipatie Westenholte
- Op initiatief van deltaWonen en Iglow is er een brede samenwerking gezocht met o.a. de gemeente, politie, het wijkcentrum, scholen, Travers e.a. om gezamenlijk bewonersparticipatie in de wijk Westenholte te ontwikkelen/te bevorderen.

Wijkleerbedrijf
- Een initiatief van Deltion, Calibris, Driezorg waarbij studenten die dreigden uit te vallen door een gebrek aan stageplekken mensen in de wijk gaan helpen met de alledaagse activiteiten die men – tijdelijk - zelf niet meer kan oppakken zoals de hond uitlaten, (samen) boodschappen doen of helpen bij huishoudelijke klusjes. DeltaWonen heeft gratis huisvesting verleend in het zorgcomplex Fermate.

Fysieke inspanning
SWZ, WOB en DeltaWonen hebben in 2014 meerdere e-renovatie-/ herstructureringsprojecten uitgevoerd. De fysieke verbeteringen hebben ook een invloed op de leefomgeving en het woongenot en daarmee op de leefbaarheid. Voorbeeld is Dieze Oost waar de inspanning van de corporaties en gemeente mede hebben geleid tot betere scores in het Buurt voor Buurt onderzoek (2014)_t.o.v. het onderzoek 2 jaar daarvoor.

De corporaties zetten zich als gaat om de leefbaarheid in binnen het wettelijk kader (prestatieveld leefbaarheid BBSH). Corporaties beoordelen bewonersinitiatieven vanuit het collectieve belang van de huurders.

Hoewel bij het realiseren van maatschappelijk vastgoed een terughoudende rol van de corporaties past sluit dit niet uit dat in bijzondere situaties hierop een uitzondering kan worden gemaakt.

4.2.2 Opgave gericht werken

Corporaties en gemeente blijven zich inspannen om het opgave gericht werken door te ontwikkelen samen met bewoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers in de wijk.

Op basis van het tweejaarlijkse Buurt voor Buurt-onderzoek 2012 zijn wijkdialogen gehouden en is gesproken met maatschappelijke partners. De uitkomsten zijn vastgelegd in vijf stadsdeeladviezen. In ieder stadsdeeladvies zijn de opgaven per wijk benoemd en ingedeeld naar problemen, preventie en kansen. Van problemen is sprake als de monitoringscijfers duidelijk negatief (=rood) zijn. Bij preventie zijn de cijfers lager dan gemiddeld, geven ze een neergaande tendens weer, en geeft de bespreking met bewoners en professionals aanleiding om preventief in te zetten om escalatie in de toekomst te voorkomen. Kansen zijn initiatieven uit de lokale samenleving die een meerwaarde voor de lokale samenleving opleveren, maar waar geen sprake is van negatieve (“rode”) monitoringsuitkomsten. Vooral hier is sprake van eigen verantwoordelijkheid en inzet vanuit de samenleving. Hierbij heeft de gemeente een meer faciliterende en ondersteunende rol.

In het zgn. Middenkader-overleg wijkgericht werken zijn de gemaakte stadsdeelanalyses gedeeld en zijn afspraken gemaakt over het vervolg. De stadsdeelteams hebben in het eerste kwartaal van 2014 smart-geformuleerde uitvoeringsprogramma’s (werkplannen worden ingedeeld per opgave) opgesteld. Daarbij is het essentieel om met goede logica de verbinding tussen doelen en interventies vast te stellen. Om het middenkader en de stadsdeelteams hier verder in te trainen en in te ondersteunen, is een bijeenkomst georganiseerd waarin werd ingegaan op het toepassen van de effectenarena.

In 2014 is er opnieuw een Buurt voor Buurt-onderzoek gehouden. In 2015 wordt gekeken of de uitkomsten van het onderzoek aanleiding geven om de opgaves van het stadsdeelteam en/of uitvoeringteams aan te passen/aan te vullen.

De ontwikkeling van de stadsdeelteams en daarbij behorende sociale wijkteams en uitvoeringsteams vragen daar om.

In de loop van 2014 werd duidelijk dat de corporaties geen rol hebben in de eerste lijn van de sociale wijkteams. Deze teams richten zich op zorgvragen van individuele burgers en hier ligt voor de corporaties hooguit een rol in de tweede lijn.

Voor 2015 is het belangrijk om duidelijkheid te krijgen hoe de procedure van aanmelding van een klant bij een sociaalwijkteam door de corporaties loopt.

4.2.3 Overig

Als bijzondere gezamenlijke opgave geldt het aanpakken van de individuele problematiek die ernstige overlast geeft naar de (directe) omgeving. Durven doorpakken en verantwoordelijkheden nemen zijn daarbij onmisbaar. Het meldpunt ernstige overlast speelt daarin een centrale rol.

Bij problematiek achter de voordeur, die niet direct gerelateerd is aan de relatie huurder – verhuurder, hebben de corporaties als onderdeel van de keten een signalerende functie naar (zorg) instellingen en overheid.

Gemeente en corporaties maken in 2014 afspraken over voortzetting van de projecten Doe-het-zelf-garage, Inzet van bewonerstoezichthouders en Team bijzondere huishoudens (TBD). De corporaties zijn voornemens de bijdrage voor het TBD af te bouwen en willen in breder perspectief de samenwerking tussen gemeente en corporaties tegen het licht te houden. Tijden veranderen, terwijl veel afspraken al lang meegaan. Hier willen de corporaties samen met de gemeente een strategiemiddag aan wijden, waarschijnlijk in maart. Centraal staan dan investeringen in leefbaarheid en betaalbaarheid in relatie tot de ruimte om te investeren in bestaande en nieuwe woningen. Vanuit dit bredere perspectief zal het gesprek over de bijdrage aan het TBD dus een vervolg krijgen.

Voor de financiële bijdragen van de corporaties aan de maatschappelijke voorzieningen De Herberg en Vrouwenopvang geldt dat deze in de periode 2014 – 2017 worden gecontinueerd. Wel wordt in deze periode gestart met gesprekken over de toekomst.

Wonen en zorg

4.3 Opgave

De gemeente en de corporaties hebben vanaf 2008 hun samenwerking rondom huisvesting van bijzondere doelgroepen geïntensiveerd. Er zijn concrete resultaatafspraken gemaakt waarmee we willen waarborgen dat ook bijzondere doelgroepen in Zwolle kunnen wonen. Door de decentralisatie van zorg vanuit AWBZ en Jeugdzorg naar de gemeenten (3D's) en het Scheiden van Wonen en Zorg is het thema actueler dan ooit.
Hierbij nemen we in acht dat het aantal ouderen in Zwolle de komende jaren fors toe neemt. Het aantal ouderen in Zwolle groeit tot 2025 met bijna 35% tot in totaal ruim 37.000, een groei met 9.500 ouderen. Ook voor andere groepen is de verwachting dat de zorgconsumptie stijgt. Waarbij de wensen en mogelijkheden van mensen natuurlijk eveneens zeer snel veranderen. Ouderen zijn steeds meer vitaal, nemen graag meer het heft in eigen hand en vormen voor een deel relatief gezien de rijkste leeftijdsgroep van Nederland.

4.4 Afspraken

4.4.1 Scheiden wonen en zorg en bijzondere doelgroepen

Het scheiden van wonen en zorg heeft directe invloed op de mate waarin mensen nog gebruik kunnen maken van zorgvoorzieningen zoals verzorgings- en verpleeghuizen. Mensen met een indicatie ZZP (zorgzwaartepakket) 1 en 2 komen niet meer in aanmerking voor het wonen in deze woonvoorzieningen. Voor zorgaanbieders en corporaties heeft dit gevolgen voor de bezetting van het (zorg)vastgoed en de huurcontracten die veel meer dan voorheen rechtstreeks bij de huurders komen te liggen.

Samen met zorgaanbieders hebben corporaties en gemeente inmiddels vraag en aanbod tot 2030 zowel kwantitatief als kwalitatief in beeld gebracht. Samengevat blijkt uit deze inventarisatie dat er een overschot aan zorgwoningen wordt verwacht (ca. 500 woningen), terwijl er, als het gaat om de toekomstbestendigheid van complexen kwalitatieve verbeterpunten zijn

Een belangrijk uitvloeisel van het rapport is de analyse dat er voor de komende jaren voldoende zorgvastgoed in Zwolle beschikbaar is, maar dat er wel een belangrijke transformatieopgave ligt. Deze analyse vraagt om verdere programmatische uitwerking. Het vraagt terughoudendheid van partijen bij het ontwikkelen en het faciliteren van nieuw zorgvastgoed. Een uitzondering kan worden gemaakt bij initiatieven die iets toevoegen aan het bestaande aanbod.

Met 29 partners hebben we het eindrapport opgeleverd in november 2014. In 2015 vindt binnen het samenwerkingsverband verdere doorontwikkeling en implementatie plaatst.

Voor het servicepunt zorgwoningen geldt dat betrokken partijen het proces bij de afstemming tussen zorg- en woondiensten gaan optimaliseren vanuit de invalshoek klantgerichter en flexibeler omgaan met vastgoed. Het servicepunt zal een verbreding krijgen naar huisvesting van meerdere bijzondere doelgroepen (tot nu toe ging het alleen om senioren).
Procesoptimalisatie servicepunt zorgwoningen is geïmplementeerd op 1 oktober 2014.

Corporaties en gemeente blijven vanuit de ervaringen met vier pilots (ZorgSaam, OK-team, Buurgeluk en Eén huishouden één aanpak) streven naar één sluitende aanpak bij de integrale ondersteuning van multiprobleemhuishoudens. De invoering van de Sociale Wijkteams in Zwolle speelt hierin een centrale rol.
De vier pilots zijn vertrekpunt geweest voor de inrichting van sociale wijkteams, maar ook voor de arrangementen zorg en welzijn binnen het programma WWZ038.

4.4.2 Beperken instroom, bevorderen uitstroom maatschappelijke opvang

Binnen de huisvesting voor bijzondere doelgroepen is in 2013/ 2014 gewerkt aan een intensivering van het voorkomen van instroom en het bevorderen van uitstroom uit de maatschappelijke opvang. Hier ligt een relatie met de algemene, toenemende druk op de sociale huurmarkt. Bij een toenemende druk op de huurmarkt, wordt uitstroom uit de voorzieningen lastiger en instroom dreigt daardoor eerder toe dan af te nemen. Gemeente en corporaties hebben gezamenlijk een strategische aanpak geformuleerd met maatregelen om de druk op de maatschappelijke opvang te verminderen. In 2015 wordt dit binnen het kader van het regionale Stedelijke Kompas verder uitgewerkt in samenwerking met de lokale en regionale zorgaanbieders, gemeenten en corporaties

4.4.3 Bestaande woningvoorraad

Er ligt een grote opgave in de bestaande woningvoorraad om deze geschikt te houden of te maken voor senioren. Corporaties blijven zich inzetten voor de levensloopbestendigheid van hun woningvoorraad zowel bij renovatie- als nieuwbouwprojecten. Corporaties gaan vanaf 2015 de mate van levensloopbestendigheid vermelden bij woningen die te huur worden aangeboden via De Woningzoeker.

Datum 20 april 2015

Ons kenmerk Geactualiseerde prestatieafspraken

Binnen het programma WWZ038 zijn er voor alle wooncomplexen van de corporaties complexstrategieën vastgesteld in samenspraak met de zorgpartijen. Bovendien zijn de woningen geclassificeerd volgens het sterrensysteem. In 2015 wordt een nadere verdiepingsslag uitgevoerd, conform het eindrapport WWZ038 en daaropvolgende Plan van Aanpak, waarnaar tevens wordt verwezen in paragraaf 5.2.1.

Eind maart 2013 is de ‘Lang zult u wonen’ campagne van start gegaan om particuliere woningeigenaren bewust te maken van de mogelijkheden die er zijn de woning met – vaak relatief simpele – ingrepen een stuk geschikter te maken. Deze bewustwordingscampagne met wijkbijeenkomsten en individuele adviesgesprekken liep tot en met 2014. Voor 2015 staat er een vervolgproject “dementie” op de rol. De gemeente Zwolle doet hierin mee.

Gerke Brouwer	Evert Leideman	Monique Boeijen	Nelleke Vedelaar
Directeur-bestuurder Woningstichting Openbaar Belang	Directeur-bestuurder deltaWonen	Directeur-bestuurder. SWZ	Wethouder Wonen

voorstellen

Agenderingsverzoek Informatienota

In te vullen door de indiener van het agenderingsverzoek:

Naam indienende fractie:	Socialistische Partij
Naam woordvoerder / contactpersoon	Brammert Geerling
Verzoek om agendering van de Informatienota:	Actualisatie prestatieafspraken en s.v.z.
Deze Informatienota staat op de lijst van ingekomen stukken d.d.:	29 juni
Verzoek om agendering in de:	☐Informatieronde ☒Meningsvormende ronde
Voor de informatieronde moeten de volgende betrokkenen worden uitgenodigd:	**Voor de meningsvormende ronde moet de debatvraag zijn:** **Primair: Hoe moeten de nieuwe prestatieafspraken eruit komen te zien?** **Secundair/aanvullend: Zijn er maatregelen denkbaar (zoals aanpassing van de Woningzoeker) die de wachttijd voor een sociale huurwoning kunnen verkorten?**
Aanleiding tot agenderen:	**De behoefte aan het begin van het proces invloed uit te oefenen en niet in 2016 voor een voldongen feit te worden gesteld.**
Beoogd effect van Raadsbespreking:	**Te komen tot een inventarisatie van de wensen en ideeën van de kant van de raad voor de nieuwe prestatieafspraken.**

In te vullen door de raadsgriffie:

Opmerkingen:

In te vullen door de griffier:

Agenderingsverzoek gehonoreerd door de raad: Ja, d.d. 29-06-2015

voorstel

Zwolle

Raadsplein info/debat

Datum 7 september 2015

onderwerp	Uitbreiding schoolmaatschappelijk werk (21.15 - 22.30 uur)
portefeuillehouder	Ed Anker
informant	Dollekamp, JW (Jan-Willem) 4116
eenheid/afdeling	Ontwikkeling OWS

Voorgesteld besluit raad

Kennis te nemen van de uitbreiding van schoolmaatschappelijk werk

voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 25 juni 2015

Onderwerp	Uitbreiding schoolmaatschappelijk werk
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Wethouder Ed Anker

Informant J.W. Dollekamp
Eenheid/Afdeling Ontwikkeling/OW
Telefoon 038 498 4116
Email JW.Dollekamp@zwolle.nl

Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Kennis te nemen van de uitbreiding van schoolmaatschappelijk werk

Datum 25 juni 2015

Toelichting op het voorstel

Inleiding
In het Zwolse beleid jeugdhulp (december 2014) is werken volgens het principe ‘1 gezin, 1 plan’ uitgangspunt. Doel is ondersteuning van jeugdigen en gezinnen zo nabij mogelijk te regelen, de eigen regie van bewoners centraal te houden, stapeling van ondersteuning en ondersteuners te voorkomen, en zo ook kosten te besparen. In Zwolle spelen de sociale wijkteams hierin een belangrijke rol.
Om te kúnnen werken volgens ‘1 gezin, 1 plan’ is een goede samenwerking tussen partners op verschillende domeinen noodzakelijk. Een voor kinderen en jongeren belangrijk domein is de school. Zij brengen daar een groot deel van hun tijd door. De omgang met leerkrachten, mentoren, andere schoolwerkers en klas- en schoolgenoten zijn belangrijk voor hun ontwikkeling en vorming. Ook hebben thuis en school vaak direct invloed op elkaar. Samenwerken van onderwijs en gemeente is – uit het oogpunt van kinderen, jongeren en gezinnen – door de invoering van passend onderwijs en de transitie jeugdhulp nog belangrijker geworden dan die al was. Tegelijk biedt de opdracht van het onderwijs om alle kinderen passend onderwijs te bieden en de opdracht van de gemeente om te voorzien in ondersteuning als dit voor een gezonde ontwikkeling van kinderen en gezinnen nodig is, kansen om samen te werken aan verbeteringen.
In de pilots Netwerk Jeugd en Gezin (NJG) hebben onderwijs en gemeente de afgelopen jaren vooruitlopend op passend onderwijs en transitie jeugdzorg al geëxperimenteerd met een versterking van de ondersteuning op school. Daarbij vervulde schoolmaatschappelijk werk een spilfunctie. Door verruiming van de mogelijkheden voor inzet van schoolmaatschappelijk werk op scholen voor primair en voortgezet onderwijs kunnen de resultaten worden geborgd.

Kernboodschap
Met het verruimen van de mogelijkheden voor inzet van schoolmaatschappelijk werk op scholen beogen we de volgende resultaten:
1. Kinderen en ouders worden beter en sneller gehoord, minder ondersteuners in beeld, vertrouwde ondersteuners in beeld, snelle en afgestemde ondersteuning binnen en buiten school.
2. Leerkrachten (en andere schoolwerkers) beter kunnen werken aan ondersteuning van leerlingen en sneller ondersteuning ontvangen bij het werken aan een veilig pedagogisch klimaat/ klassenmanagement.
3. Professionele ondersteuners tijdig betrokken worden om zo vroeg mogelijk knelpunten bij leerlingen te kunnen signaleren en benodigde gespecialiseerde jeugdhulp te kunnen bieden waardoor onnodig beroep op zwaardere, duurdere jeugdhulp wordt voorkomen.

De ervaringen tot nu toe leren dat met steun van schoolmaatschappelijk werk 60-70% van de ondersteuningsvragen binnen de interne ondersteuningsstructuur op school kan worden opgevangen. De rol en de werkplek op school zijn belangrijke succesfactoren om effectief te kunnen werken aan ondersteuning van jeugdigen en ouders bij opgroeien en opvoeden en daarmee onnodig beroep op speciaal onderwijs en/of zwaardere vormen van jeugdhulp te voorkomen. Nabijheid en vertrouwen werken in het voordeel van alle betrokkenen. Door schoolmaatschappelijk werkers op scholen voor primair onderwijs tegelijk organisatorisch onderdeel te maken van de sociale wijkteams winnen ze aan slagvaardigheid doordat ze – in samenspraak met het team – ook jeugdhulp erbij kunnen halen en/of kunnen toe leiden naar jeugdhulp buiten school als dit nodig is. Voor de inzet van

schoolmaatschappelijk werk in de ondersteuningsstructuur op scholen gelden daarom de volgende uitgangspunten:

- Er is een schoolinterne ondersteuningsstructuur waarin schoolinterne en schoolexterne ondersteuners samenwerken en waarvan de schoolmaatschappelijk werker onderdeel uitmaakt.
- De schoolmaatschappelijk werker vervult binnen de schoolinterne ondersteuningsstructuur 3 rollen: kortdurende ondersteuning aan kinderen en ouders, consultatie en advies voor leerkrachten en andere schoolwerkers, bijschakelen van gespecialiseerde jeugdhulp indien nodig.
- De inzet van schoolmaatschappelijk werk vindt plaats op basis van een werkplan per school, waarin de samenwerking met tussen schoolinterne ondersteuning en sociaal wijkteam is beschreven. School en sociaal wijkteam moeten beiden instemmen met het plan.
- School en gemeente bekostigen gezamenlijk inzet van schoolmaatschappelijk werk.
- Om inzet en opgebouwde deskundigheid die in de pilots NJG is opgebouwd te benutten, wordt schoolmaatschappelijk werk in Zwolle uitgevoerd door de huidige aanbieders De Kern, MEE IJsseloevers en Trias Jeugdhulp. Dit uitgangspunt geldt vooralsnog voor de periode 1 juli 2015 tot 1 juli 2017. Met deze aanbieders worden door gemeente Zwolle in samenspraak met scholen afspraken gemaakt over de verbinding met sociale wijkteams met behoud van de specifieke opdracht en werkplek van de schoolmaatschappelijk werker in het ondersteuningsteam van de school.

Met de uitbreiding van schoolmaatschappelijk werk borgen we ook de positieve resultaten die zijn bereikt in de pilots Netwerk Jeugd en Gezin ten aanzien van de verbinding met de sociale wijkteams en schoolexterne jeugdhulp. De schoolmaatschappelijk werker maakt in samenspraak met ondersteuningsteam op school en het sociaal wijkteam een integrale afweging over in te zetten ondersteuning, in te zetten ondersteuners en de plek waar die ondersteuning wordt geleverd (op school, thuis en/of elders). Daarmee kan gewerkt worden volgens 1 gezin, 1 plan.

Consequenties

Met dit besluit bieden we alle scholen in het primair onderwijs de mogelijkheid om schoolmaatschappelijk werk in te zetten. Daarnaast breiden we de basisinzet uit naar 4 uur per school per week. School en gemeente betalen elk de helft van de kosten. Daarnaast stellen we budget beschikbaar voor maatwerkuren om extra inzet te kunnen plegen op scholen waar dit het meest nodig is. Aan het BLOZ vragen we advies over de toedeling van die maatwerkuren. Met de scholen voor primair onderwijs maken we afspraken voor de schooljaren 2015/16 en 2016/17.

Voor scholen in het voortgezet onderwijs in Zwolle continueren we de huidige inzet van schoolmaatschappelijk werk. Ook hier betalen school en gemeente elk de helft van de kosten. Verder stellen we ook voor het voortgezet onderwijs maatwerkuren beschikbaar waarover we advies vragen aan het BLOZ.
Scholen voor voortgezet onderwijs in Zwolle hebben veelal een regiofunctie. Het is onwenselijk om in de schoolinterne ondersteuning onderscheid te maken tussen leerlingen uit Zwolle en leerlingen van buiten Zwolle. Omgekeerd hebben de gemeenten waaruit de leerlingen komen belang bij een goede aansluiting tussen schoolinterne ondersteuning en de eigen lokale ondersteuningsstructuur (voor Zwolle de sociale wijkteams). Met de regiogemeenten overleggen we daarom over inrichting en financiering van de ondersteuningsstructuur op scholen voor voortgezet onderwijs (en Mbo) in de regio. Om die reden gelden de afspraken voor het voortgezet onderwijs vooralsnog voor het schooljaar 2015/16.

Datum 25 juni 2015

Communicatie
Over de uitbreiding van schoolmaatschappelijk werk heeft afstemming plaatsgevonden met het BLOZ. Het BLOZ heeft laten weten op langere termijn de afstemming van schoolinterne ondersteuning in kader van passend onderwijs en schoolexterne ondersteuning in kader van jeugdhulp breder te willen trekken. We onderschrijven die wens en werken gezamenlijk met het BLOZ aan een ontwikkelagenda passend onderwijs en jeugdhulp.

Vervolg
We werken aan transformatie van de ondersteuning voor jeugdigen op basis van ‘doen en leren’. Voor de ondersteuning op scholen bouwen we voort op de ervaringen uit de pilots NJG. Met het uitbreiden van schoolmaatschappelijk werk voor scholen PO en VO in Zwolle zetten we een eerste vervolgstap naar een slagvaardige samenwerking tussen schoolinterne ondersteuning en schoolexterne jeugd- en gezinshulp. Daarmee zijn we er nog niet, want het succes van de pilots NJG zit 'm naast grotere beschikbaarheid ook in de uitgebreider rolopvatting van schoolmaatschappelijk werkers (de 3 kernrollen) en in het samen met Interne Begeleiders, andere professionals in de eigen ondersteuningsstructuur van scholen, jeugdverpleegkundigen/artsen, leerplicht/RMC en gespecialiseerde ambulante jeugdhulp bieden van benodigde ondersteuning aan kinderen en gezinnen. Dit worden actiepunten in de ontwikkelagenda passend onderwijs en jeugdhulp, die in samenspraak met de onderwijspartners en in overleg met de sociale wijkteams wordt voorbereid. Die agenda komt naar verwachting in het najaar 2015 tot stand.

Openbaarheid
Dit voorstel is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer

mevrouw R.E. Riemersma MCM

Zwolle

Besluit

Jaargang
Onderwerp Uitbreiding schoolmaatschappelijk werk (21.15 - 22.30 uur)

De raad van de gemeente Zwolle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders, d.d. 30-06-2015

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 7 september 2015,

de voorzitter,

de griffier,

Agenderingsverzoek Informatienota

Indienende fractie:	D66
Naam woordvoerder:	Henk Schippers
Verzoek om agendering van de Informatienota:	Uitbreiding Schoolmaatschappelijk werk
Deze Informatienota staat op de lijst van ingekomen stukken d.d.:	24 augustus 2015
Verzoek om agendering in de:	Debatronde

Aanleiding tot agenderen:	**Bij de opzet van de decentralisaties is ingezet op een regierol voor de sociale wijkteams. In deze nota wordt voorgesteld om deze regie door het overdragen van het budget voor een belangrijk deel bij de scholen neer te leggen. De beoogde opzet geeft hiermee een nieuwe richting aan de (regie) rol van de sociale wijkteams. Bij de invulling van de functies worden vooralsnog deskundigen van buitenaf uitgesloten.**
Beoogd effect van agenderen:	**De raad actief betrekken bij de keuze hoe schoolmaatschappelijk werk in te richten.**
Voor de Informatieronde moeten de volgende betrokkenen worden uitgenodigd:	nvt
Voor de Debatronde moet de debatvraag zijn:	**Sluit de voorgestelde positionering van het schoolmaatschappelijk werk goed aan bij de gekozen uitgangspunten van de decentralisaties en de rol van de wijkteams hierin? Sluit het intern invullen van de functies wellicht meer geschikte kandidaten op voorhand uit?**

Datum 11 mei 2010

nvt

voorstel

Zwolle

Raadsplein info/debat

Datum 7 september 2015

onderwerp	Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers
portefeuillehouder	Henk Jan Meijer
informant	Meijer, JH de (John) 2731
eenheid/afdeling	Publiekszaken PUA

Voorgesteld besluit raad

De raad wordt voorgesteld te besluiten om:

1. de visie op dienstverlening vast te stellen
2. daarbij de volgende twee strategische doelen vast te stellen:
    1. De gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
    2. De gemeente Zwolle is in 2020 volledig gedigitaliseerd in haar dienstverlening.

voorstel

Zwolle

Beslisnota voor de raad

Datum 1 juli 2015

Onderwerp	Visie op dienstverlening 2015
Versienummer	1.0
Portefeuillehouder	Henk Jan Meijer
Informant	John de Meijer
Eenheid/Afdeling	Publiekszaken
Telefoon	038-498 2731
Email	jh.meijer@zwolle.nl
Bijlagen	1. Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers 2015; gastvrij en op maat (de visie is ook beschikbaar via de Zwolle app).

De raad wordt voorgesteld te besluiten om:

1 de visie op dienstverlening vast te stellen

2 daarbij de volgende twee strategische doelen vast te stellen:

1. De gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
2. De gemeente Zwolle is in 2020 volledig gedigitaliseerd in haar dienstverlening.

Datum 1 juli 2015

Toelichting op het voorstel

Inleiding
Als gemeente zijn we er met onze dienstverlening voor alle inwoners en ondernemers. Internet en digitalisering maken het mogelijk dat we de dienstverlening steeds sneller en makkelijker maken. Dat is belangrijk maar uiteindelijk gaat het er vooral om dat we met onze dienstverlening maatwerk leveren. Daarbij is de vraag van de burger en ondernemer leidend. Een speciale verantwoordelijkheid hebben we in onze dienstverlening voor kwetsbare groepen die (tijdelijk) afhankelijk zijn van de overheid. We zijn er voor deze groepen inwoners en hebben oog voor de situatie waarin ze zich bevinden. Voor hen zetten we alle zeilen bij, signaleren problemen en proberen die samen met henzelf en hun netwerk op te lossen.

De gemeentelijke dienstverlening staat goed in de steigers[1]. Dat biedt ruimte om de volgende stap te gaan zetten met onze dienstverlening. Daarbij sluiten we ook aan op de financiele realiteit: er is geen geld voor grootse plannen; we zullen de visie op alternatieve wijze gaan realiseren.

De visie is opgebouwd rondom *de zes waarden* welke door burgers, ondernemers en partners[2] zijn genoemd als onderscheidend en ondersteunend voor de Zwolse gemeentelijke dienstverlening. De onderscheidende waarden zijn:

- prestatie & vooruitgang
- verbonden & samen
- creatief & fantasie

De ondersteunende waarden zijn:

- vaardig & talent
- orde & structuur
- veilig & beschermd

Vanuit deze waarden zijn 2 strategische doelen geformuleerd en per waarde zijn concrete ambities benoemd die we de komende jaren gaan nastreven. Dit zijn niet alle ambities die we nastreven voor dienstverlening; er is ook bestaand beleid wat we doorzetten. Jaarlijks werken we de realisatie van de ambities nader uit in de beleidscyclus.

Deze visie is ook beschikbaar via de Zwolle app.

Beoogd effect
We willen met behulp van de visie blijven werken aan gastvrije dienstverlening die ook op maat is. Daarnaast willen we duidelijk maken aan onze inwoners en ondernemers welke dienstverlening zij de komende jaren mogen verwachten.

[1] Zie hiervoor jaarrekening 2014; programma 16.
[2] Hiervoor zijn sessies georganiseerd en zijn ondernemers en burgers bevraagd via het burgerpanel.

Datum 1 juli 2015

Argumenten

De visie is gebaseerd op een omgevingsanalyse

De wereld verandert snel, met name door ontwikkeling van internet en technologie. Bijna iedereen is continu online. En de ervaringen die een consument opdoet bij Bol.com en Wehkamp bepalen de verwachtingen die men heeft van een gemeente. Een inwoner/ondernemer wil dat er met ze mee wordt gedacht en dat wij daarbij bijdragen aan een oplossing en niet uitgaan van de regels. Men verwacht dat wij ons als gemeente inleven, ons proactief opstellen, onze afspraken nakomen en vooral goed naar onze doelgroep luisteren. De communicatie wil men steeds vaker liefst digitaal doen. Daarnaast verwacht men dat de online infrastructuur helder en gebruiksvriendelijk is . Zo wil een inwoner of ondernemer dat alle medewerkers met wie ze te maken krijgt op de hoogte zijn, zodat men een verhaal niet steeds opnieuw hoeft te doen. Het informatieaanbod van de gemeente dient bij voorkeur te zijn afgestemd op de persoonlijke behoeften en interesses van inwoner of ondernemer. Op deze wijze wil men dat de gemeente zaken snel en doeltreffend aanpakt, oplost en afhandelt wanneer men ze nodig heeft.

De rol van de gemeente is aan het veranderen. Enerzijds houden we een belangrijke verantwoordelijkheid voor kwetsbare burgers. Anderzijds ontwikkelen we ons steeds meer in de richting van *facilitator*. In de netwerkdemocratie ondersteunen we de initiatieven van inwoner en ondernemer. De gemeente is er voor hen.

De gemeente Zwolle staat niet alleen in haar streven naar verbetering van de dienstverlening. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) hebben de laatste jaren hun kijk op dienstverlening doorontwikkeld en nieuwe ambities benoemd. VNG en het ministerie van BZK zetten de komende jaren zwaar in op verdere verbetering van de digitale dienstverlening. Gemeenten zullen de komende jaren steeds vaker gebruik maken van gezamenlijk ontwikkelde of ingekochte digitale dienstverlening. Digitaal voor massa-produkten; waar zinvol ruimte voor lokaal maatwerk. Zwolle gaat hierin mee, waarbij coöperatie Dimpact ons belangrijkste voertuig blijft voor de realisatie van digitale dienstverlening. Daarbij hebben we aandacht voor inwoners die (nog) niet mee kunnen op de digitale snelweg.
De gemeente Zwolle heeft uit dit alles veel ideeën geput om voorop te blijven lopen in de verandering die de dienstverlenende overheid doormaakt. In het visiedocument beschrijven we onze visie en plannen voor de dienstverlening van de toekomst. Daarbij is ook gebruik gemaakt van de feedabck die onze klanten ons geven via klantonderzoeken. Een continu verbeterende dienstverlening, die gastvrij is en op maat, en effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

De visie benoemt strategische doelen en (per waarde) ambities

Vanuit de genoemde waarden hebben we de volgende twee strategische doelen benoemd:

1. Gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om haar dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

2. Gemeente Zwolle is in 2020 volledig gedigitaliseerd in haar dienstverlening.

Datum 1 juli 2015

De 14 ambities – nodig om de doelen te bereiken - hebben we ingedeeld naar de zes waarden. Bij elke ambitie geven we aan waaraan de realisatie van de ambitie moet voldoen.
Voor de komende jaren stellen we de volgende ambities voor.

Prestatie & vooruitgang
De gemeente Zwolle zorgt voor een dienstverlening die steeds beter wordt voor al onze inwoners en ondernemers. We presteren optimaal en houden ons continu bezig met vooruitgang. We gaan er daarbij van uit dat men zelfredzaam is en ons weet te vinden als men ons ergens voor nodig heeft. Maar we vinden ook dat we als gemeente een belangrijke rol hebben als het gaat om de kwetsbare groepen inwoners van Zwolle, die in onze steeds ingewikkelder samenleving tussen wal en het schip dreigen te raken.

Ambities:
- In 2017 kan een inwoner of ondernemer al zijn zaken met de gemeente Zwolle digitaal regelen; waar nodig ondersteunen wij hen
- Ondernemers kunnen rekenen op een dienstverlenende gemeente die hen ondersteunt
- In 2017 is er een Open Data-portaal van en voor Zwolle, waar een inwoner of ondernemer gegevens van en over de gemeente makkelijk en op transparante wijze kan vinden
- We versnellen onze dienstverlening zodat men nooit onnodig op ons hoeft te wachten

Toelichting: Digitale dienstverlening wordt de komende jaren de basis van onze dienstverlening. Daarnaast verwachten inwoners en ondernemers dat we onze dienstverlening versnellen, bijvoorbeeld op kanaal e-mail[3]. Op social media gaan we een nieuwe servicenorm instellen. Door de focus te leggen op verbetering van de kwaliteit denken we de kosten te kunnen stabiliseren of zelfs verminderen.

Verbonden & samen
Dienstverlening maken we samen. De gemeente laat het initiatief wel steeds vaker bij de samenleving. De samenwerking met partners en partijen buiten de gemeente is sterk, evenals de verbinding binnen de gemeente.

Ambities:
- We heffen overbodige regelgeving op of gaan deze versoepelen
- we faciliteren en maken ruimtelijke initiatieven mogelijk
- Ondernemers krijgen de ruimte om plannen te ontwikkelen
- we brengen samen met de regio de dienstverlening aan ondernemers in de hele regio Zwolle op hetzelfde niveau

Toelichting: Dienstverlening maken we steeds meer samen, als gemeente en ook als Regio Zwolle. Het initiatief laten we steeds vaker aan ondernemers, particulieren en instanties. De gemeente faciliteert vooral, onder andere door het opruimen van belemmeringen.

[3] Uit onze klantonderzoeken blijkt dat voor inwoner en ondernemer e-mail een belangrijk kanaal blijft.

Datum 1 juli 2015

Creatief & fantasie

Beter-dan-goede-dienstverlening vraagt van ons dat we niet kijken naar wat er niét kan, maar dat we de nadruk leggen op wat er wél kan. Dat vraagt om creativiteit.

Ambities:
- We gaan uit van de logica van de inwoner en ondernemer; in onze dienstverlening maken we creativiteit en oplossingsgericht denken tot speerpunt
- Eind 2017 mag de gemeente Zwolle zich een Smart City noemen

Toelichting: Creativiteit & fantasie zijn belangrijke kwaliteiten voor de nieuwe ambtenaar. Waar nodig zullen we opleidingsinspanningen hier nog meer op richten. Daarnaast is het belangrijk dat de medewerker de ruimte krijgt en ervaart voor het inzetten van zijn creativiteit & fantasie.

Big Data gaat over het inzetten van grote hoeveelheden gestructureerde en ongestructureerde gegevens. De diversiteit en complexiteit van de gemeentelijke opgaven vraagt om nieuwe en slimme “data”oplossingen. Zwolle als Smart City gaat slim om met data en ICT.

Vaardig & talent

Getalenteerde medewerkers van de gemeente kunnen inwoners en ondernemers helpen met een creatieve oplossing. Wij willen hen op gastvrije wijze ondersteunen.

Ambitie:
- We verrassen onze klant met persoonlijke aandacht en maatwerk, waarbij we oog hebben voor de persoonlijke situatie van mensen

Toelichting: We houden vast aan de gedachte dat elke ambtenaar een dienstverlener is. We gaan gastvrijheid daarbij nog meer benadrukken. De kwaliteiten van onze medewerkers vormen het kapitaal dat nodig is om maatwerk te kunnen leveren. Dit alles onder het motto “een vriendelijk woord kost niets”.

Orde & structuur en Veilig & beschermd

Om goede dienstverlening te kunnen geven is orde en structuur nodig. Afspraken nakomen, zaken regelen, etc. We zorgen samen voor een veilige en gestructureerde omgeving voor inwoners en ondernemers.

Ambities:
- We houden onze dienstverlening op de kanalen op niveau
- We verwerken persoonsgegevens op passende en transparante wijze.
- We ontwikkelen een structurele aanpak van identiteitsfraude en woonfraude.

Toelichting: De klant mag als basis een goede kwaliteit van dienstverlening van ons verwachten in termen van bereikbaarheid, afhandeltijd, actualiteit, juistheid en bejegening. Het niveau dat we daarin de afgelopen jaren hebben bereikt willen we vasthouden. Telefonie blijft een belangrijk kanaal, zeker als het onderwerp urgent is. Denk aan thema’s als zorg, werk & inkomen, welzijn en belastingen.

Datum 1 juli 2015

De bescherming van de persoonsdata welke aan ons zijn toevertrouwd behoort tot de basis van onze dienstverlening. Data is het goud van de 21e eeuw. Ook Zwolle werkt aan diverse dataprojecten. Zo wordt werkenderwijs geleerd wat dit soort projecten vraagt en tegen welke dilemma's je daarbij oploopt. Steeds moet je komen tot een goede afweging tussen enerzijds de kansen die het werken met (big en open) data oplevert en anderzijds de risico's van het werken met persoonsgevoelige data.

Risico's
Geen.

Financiën
Voor 2016 kunnen de (beperkte) uitvoeringskosten gedekt worden vanuit bestaande budgetten. Ook voor de jaren daarna zal de uitvoering betaald worden uit bestaande budgetten.

Vervolg
Op basis van deze visie maken we jaarlijks in de begroting een uitvoeringsprogramma, dat we opnemen in programma 16 dienstverlening en in de andere programma's waaronder de diverse ambities thuishoren. Het programma spiegelen we steeds aan de 6 waarden en 2 strategische doelen. In de jaarrekening geven we aan welk niveau van dienstverlening we hebben bereikt.

We kiezen ervoor om de hierboven opgesomde ambities niet via een strak programma maar op andere wijze te realiseren. We kiezen voor een implementatie via twee sporen:

1. Programma met lichte sturing (m.n. intern gericht)
   Voor een deel van de ambities en acties zijn we als organisatie zelf aan zet. Het intern uitdragen van het gedachtengoed van dienstverlening blijft zeker van belang. Projecten en activiteiten zullen zoveel als mogelijk meelopen met lopende of nieuwe projecten of met reguliere acties binnen de organisatie. We gaan dus maximaal de verbinding zoeken tussen dienstverlening en programma's als Digitalisering, Initiatiefrijk Zwolle en de doorontwikkeling van de dienstverlening in het sociale en fysieke domein. Daarnaast ligt er een verbinding met de doorontwikkeling van de organisatie (organisatieplan). Dit doen we ook zo omdat we geen speciaal budget aanvragen voor de implementatie van deze visie. Dat zien we als een kans die ons dwingt om meer de verbinding te zoeken, extern en extern.

2. Platform dienstverlening Zwolle (m.n. extern gericht)
   Een aantal van de ambities willen we gaan oppakken in samenwerking met een nog op te richten platform dienstverlening Zwolle. Doel daarvan is verbindingen leggen, kennis delen en enthousiasmeren. Voor het platform zullen we in ieder geval partners als GBLT, ROVA, RUD en SSC (Shared Service Center) uitnodigen. Verder denken we aan partijen als MKB, Horeca, Onderwijs MBO-HBO, welzijnsinstellingen, Stadkamer, vrijwilligerscentrale, studenten. Ook willen we de regiogemeenten betrekken.

Datum 1 juli 2015

Openbaarheid
De visie is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw R.E. Riemersma MCM, secretaris

besluit

Zwolle

Besluit

Jaargang	2015
Onderwerp	Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers

De raad van de gemeente Zwolle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders, d.d. 07-07-2015

besluit:

De raad wordt voorgesteld te besluiten om:

1. de visie op dienstverlening vast te stellen
2. daarbij de volgende twee strategische doelen vast te stellen:
    1. De gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
    2. De gemeente Zwolle is in 2020 volledig gedigitaliseerd in haar dienstverlening.

Aldus besloten in de openbare vergadering van 7 september 2015,

de voorzitter,

de griffier,

Gastvrij en op maat



Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers

2015

Zwolle is een prachtige stad. De gemeente doet er alles aan om Zwolle nóg leuker, mooier en gastvrijer te maken, zodat inwoners en ondernemers er nog prettiger kunnen wonen en werken. Dit vraagt om voortdurende verbetering en innovatie van onze dienstverlening. Steeds vaker levert de gemeente maatwerk om burgers en ondernemers verder te helpen. Ons streven daarbij is: effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

thuis Zwolle

Nieuwe dienstverlening in een veranderende wereld

Als gemeente zijn we er met onze dienstverlening voor álle inwoners en ondernemers. Internet en digitalisering maken snelle en eenvoudige dienstverlening mogelijk. Dat zijn belangrijke zaken, maar uiteindelijk is het nog belangrijker dat we maatwerk leveren. Daarbij gaan we uit van de wensen van burgers en ondernemers. Indien nodig leveren we dienstverlening tot in de wijken en de keukentafel aan toe. Zo zorgen we ervoor dat de gemeente er voor ú is en niet andersom.

De wereld om ons heen verandert snel. Vooral ontwikkelingen op het gebied van internet en mobiele technologie zorgen ervoor dat veel zaken niet meer hetzelfde gaan als vroeger. Bankzaken gaan online. Sportuitslagen komen binnen via de mobiele telefoon. Winkelen doet een consument met een tablet op de bank. Komt men er dan niet uit, dan verwacht men snel geholpen te worden door een medewerker via het zelf gekozen communicatiekanaal. De ervaringen die een consument opdoet via Spotify, Bol.com en Wehkamp geven vorm aan de verwachtingen die men heeft van de gemeente. Een inwoner of ondernemer wil dat er met hem of haar mee wordt gedacht en dat we daarbij niet uitgaan van regels, maar bijdragen aan een oplossing.

Men verwacht dat wij ons als gemeente inleven, ons proactief opstellen, onze afspraken nakomen en vooral goed naar onze doelgroep luisteren. Steeds vaker geven Zwollenaren aan de communicatie bij voorkeur digitaal te laten plaatsvinden. Met een druk op de knop op het internet of mobiel moeten wij te bereiken zijn. Men verwacht een heldere en gebruiksvriendelijke online infrastructuur, zodat er geen kostbare tijd verspild wordt. Zo wil een burger of ondernemer dat alle medewerkers met wie hij of zij te maken krijgt op de hoogte zijn van zijn specifieke situatie, zodat het verhaal niet steeds opnieuw verteld hoeft te worden. Het informatieaanbod van de gemeente dient bij voorkeur te zijn afgestemd op individuele behoeften en interesses. Op deze wijze wil een inwoner of ondernemer dat de gemeente Zwolle zaken snel en doeltreffend aanpakt, oplost en afhandelt.

de gemeente is er voor u

Ook de rol van de gemeente is aan het veranderen. Wij ontwikkelen ons steeds meer in de richting van *facilitator*. We ondersteunen de initiatieven van inwoner en ondernemer. Dat heeft grote gevolgen voor ons, maar ook voor deze doelgroep.

Sinds 2015 hebben we er als gemeente belangrijke taken bij gekregen op het terrein van de zorg, onder meer op het gebied van de jeugdzorg en de zorg aan langdurig zieken en ouderen. Wij vinden het belangrijk dat iedereen, van jong tot oud, mee blijft doen in onze steeds ingewikkelder samenleving. Dat mensen zich zoveel mogelijk zelf redden en daarbij eigen keuzes mogen en kunnen maken. Tegelijkertijd hebben we als gemeente de zorg voor de kwetsbare groepen in de samenleving, zoals ouderen, mensen met psychosociale problemen, multiprobleemgezinnen en mensen met een verstandelijke beperking. De gemeente Zwolle wil er maximaal zijn voor deze groepen inwoners. Daarbij hebben we oog voor de kwetsbare situatie waarin ze zich bevinden en realiseren ons hoezeer zij afhankelijk zijn van de overheid. Voor hen zetten we alle zeilen bij, signaleren we problemen en proberen die samen met henzelf en hun netwerk op te lossen.

Wij hebben de afgelopen jaren veel energie en aandacht besteed aan het verbeteren van de digitale dienstverlening. Het gemeentelijke klantcontactcentrum (KCC) is ingericht, en er zijn taken uitbesteed aan onder meer het GBLT (Gemeente- en Waterschapsbelastingen) en afvalverwerker ROVA.

De gemeente Zwolle staat niet alleen in haar streven naar verbetering van de dienstverlening aan burgers en ondernemers. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) hebben de laatste jaren hun kijk op dienstverlening doorontwikkeld en nieuwe ambities benoemd. De gemeente Zwolle heeft hier veel ideeën uit geput om voorop te blijven lopen in de verandering die de dienstverlenende overheid doormaakt. In dit visiedocument beschrijven we onze visie en plannen voor de dienstverlening van de toekomst. Een continu verbeterende dienstverlening, die gastvrij is en op maat, en effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

Uitgangspunten en ambities

In het coalitieakkoord 2014-2018 is de volgende ambitie benoemd:

> De dienstverlening van de gemeente aan ondernemers en inwoners is van hoog niveau; vlotte afhandelingstermijnen, klantgericht, zoveel mogelijk digitaal en met passende regels. We streven ernaar bij de top van dienstverlenende gemeenten te horen.

Uit de klanttevredenheidsonderzoeken die we regelmatig houden blijkt dat wij als gemeente Zwolle goed scoren met onze huidige dienstverlening. Maar hoe moet onze dienstverlening er in het jaar 2020 uitzien? Dit voorjaar zijn we met inwoners, ondernemers en partners in gesprek gegaan. We hebben gezamenlijk nagedacht over de waarden waarmee de gemeente Zwolle zich kan onderscheiden in haar dienstverlening. Hier zijn de volgende drie onderscheidende waarden uitgekomen:

- prestatie & vooruitgang
- verbonden & samen
- creatief & fantasie

Daarnaast zijn drie ondersteunende waarden gekozen, waarden die als een soort basis aanwezig moeten zijn voordat je toekomt aan de onderscheidende waarden:

- vaardig & talent
- orde & structuur
- veilig & beschermd

Op basis van deze waarden hebben we een *vision statement* voor onze dienstverlening geformuleerd:

> Dienst verlenen is voor de gemeente Zwolle de kans om te laten zien hoe we als gastvrije stad en organisatie meedenken met mensen. Wij gebruiken alle

mogelijkheden om mensen te helpen zich te ontplooien in Zwolle. Inwoners en ondernemers ervaren dat wij er zijn om ze verder te helpen; daarbij leveren we maatwerk. Onze dienstverlening is effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

De zes waarden zijn, tezamen met de ambitie uit het coalitieakkoord, vertaald in twee strategische doelen voor onze dienstverlening in het jaar 2020.

1. De gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
   Dit betekent dat we:
   - een gastvrije uitstraling hebben die je overal terugziet
   - in mogelijkheden denken als het gaat om trends in dienstverlening
   - veranderingen of ideeën in dienstverlening afstemmen met onze inwoners en ondernemers en positief staan voor ideeën van buiten
   - aandacht hebben voor de persoonlijke situatie van mensen

2. De gemeente Zwolle is in 2020 volledig gedigitaliseerd in haar dienstverlening.
   Dit betekent dat we:
   - volop inzetten op digitalisering, zowel intern als extern, en zo inwoners en ondernemers ondersteunen bij hun zelfredzaamheid
   - de kwaliteit van onze basisregistraties op orde hebben
   - de veiligheid van gegevens en privacy van onze inwoners en ondernemers borgen

Deze twee strategische doelstellingen zijn vertaald in de volgende veertien concrete ambities:

- in 2017 kan een inwoner of ondernemer al zijn zaken met de gemeente Zwolle digitaal regelen; waar nodig ondersteunen wij hen
- ondernemers kunnen rekenen op een dienstverlenende gemeente die hen ondersteunt
- in 2017 is er een Open Data-portaal van en voor Zwolle, waar een inwoner of ondernemer gegevens van en over de gemeente makkelijk en op transparante wijze kan vinden
- we versnellen onze dienstverlening zodat men nooit onnodig op ons hoeft te wachten
- we heffen overbodige regelgeving op of gaan deze versoepelen
- we faciliteren en maken ruimtelijke initiatieven mogelijk
- ondernemers krijgen de ruimte om plannen te ontwikkelen
- we brengen samen met de regio de dienstverlening aan ondernemers in de hele regio Zwolle op hetzelfde niveau
- we gaan uit van de logica van de inwoner en ondernemer; in onze dienstverlening maken we creativiteit en oplossingsgericht denken tot speerpunt
- we verrassen onze klant met persoonlijke aandacht en maatwerk, waarbij we oog hebben voor de persoonlijke situatie van mensen

- eind 2017 mag de gemeente Zwolle zich een Smart City noemen
- we houden onze dienstverlening op de kanalen op niveau
- we verwerken persoonsgegevens op passende en transparante wijze
- we ontwikkelen een structurele aanpak van identiteitsfraude en woonfraude

Hieronder preciseren we deze uitgangspunten en ambities voor elk van de zes beschreven waarden: prestatie & vooruitgang; verbonden & samen; creatief & fantasie; vaardig & talent; orde & structuur en veilig & beschermd.

Prestatie & vooruitgang

De gemeente Zwolle zorgt voor een dienstverlening die steeds beter wordt voor al onze inwoners en ondernemers. We presteren optimaal en houden ons continu bezig met vooruitgang. We gaan er daarbij van uit dat men zelfredzaam is en ons weet te vinden als men ons ergens voor nodig heeft. Maar we vinden ook dat we als gemeente een belangrijke rol hebben als het gaat om de kwetsbare groepen inwoners van Zwolle, die in onze steeds ingewikkelder samenleving tussen wal en het schip dreigen te raken.

Digitaal waar het kan, persoonlijk en betrokken waar het moet

Als gemeente zijn we op veel terreinen monopolist. Dat verplicht ons om onze inwoners en ondernemers goede dienstverlening te bieden. De keuze is daarbij niet tussen digitaal óf menselijk contact. Nee, het is én-én. Goede digitale dienstverlening – snel en gemakkelijk – is over een paar jaar de basis van onze dienstverlening. Maar daarmee zullen we ons niet onderscheiden van andere gemeenten. Omdat we tot de top van de gemeenten willen behoren zullen we een goede digitale dienstverlening moeten combineren met een warme, betrokken klantrelatie. Digitaal waar het kan, persoonlijk en betrokken waar het moet. Met zorg voor hen die zich (tijdelijk) in een kwetsbare positie bevinden. Maatwerk is daarbij ons uitgangspunt.

Veranderingen in internet- en mobiele technologie hebben de afgelopen jaren gezorgd voor een revolutie in digitale communicatie. Van overheden wordt verwacht dat ze de kansen die dit biedt optimaal weten te benutten. Zwolle zet in op digitaal, maar wil aandacht blijven hebben voor diegenen die (nog) niet meekunnen op de digitale snelweg. We gaan voor een klanttevredenheid van 8,0 op het digitale kanaal (op dit moment is dat 7,6). We willen van het internetkanaal een zeer aantrekkelijk voorkeurskanaal maken. Dit *'digitaal tenzij'* is en blijft onze strategie op het gebied van de dienstverleningskanalen. Naast digitaal bieden we onze producten en diensten op minimaal één alternatief kanaal aan. Daarbij proberen we een inwoner of ondernemer zoveel mogelijk te verleiden naar digitaal.

Vooruitgang door samenwerkingsverbanden

Dimpact is een landelijk samenwerkingsverband tussen gemeenten. De verbetering van de digitale dienstverlening wordt door Zwolle grotendeels in Dimpact-verband opgepakt. Door onze kennis te delen met andere gemeenten kunnen we voorop blijven lopen in innovatieve ontwikkelingen. Verder is het mogelijk om via Dimpact steeds meer invloed uit te oefenen op de ontwikkeling van rijksbeleid op het gebied van digitale dienstverlening en standaardisatie. Zwolle zet zich in om gemeentelijke invloed uit te oefenen op rijksbeleid,

onder meer om de gemeentelijke praktijk dichter bij het Rijk te brengen. Via Dimpact blijven we op de hoogte van de strategische ontwikkelingen in het fysieke domein, waaronder de gevolgen van de nieuwe Omgevingswet. Daarnaast sluit de gemeente Zwolle vanzelfsprekend aan op de landelijke 'Generieke Digitale Infrastructuur' (GDI), met daarin onder andere alle basisregistraties.

Ambitie: In 2017 kan een inwoner of ondernemer al zijn zaken met de gemeente Zwolle digitaal regelen; waar nodig ondersteunen wij hen

We streven ernaar dat:

- de digitale dienstverlening en -communicatie uiterlijk eind 2016 geoptimaliseerd zijn
- de klanttevredenheid op het digitale kanaal naar 8,0 gaat
- we voldoen aan de webrichtlijnen 2.0
- we een klantmeting webcare op social media ontwikkelen en een indicator voor de verschuiving van het kanaalgebruik
- we het klantoordeel van ondernemers onderzoeken
- Zwolle is aangesloten op alle onderdelen uit de GDI

Meewerken met ondernemers

De bekendheid van Zwolle in Nederland is sterk gegroeid. We kregen onlangs de titel 'MKB-vriendelijkste stad'. Iconische organisaties zoals PEC Zwolle, de Librije, museum De Fundatie en Waanders in de Broeren zetten de stad goed op de kaart. Het is voor ons van groot belang onze ondernemers tevreden te houden met hun stad, want tevreden bedrijven zijn onze ambassadeurs. Zij kunnen hun (buitenlandse) partners overhalen ook naar Zwolle te komen.

Uit onderzoek weten we dat ondernemers over het algemeen tevreden zijn over onze informatievoorziening via internet. Onze gemeentelijke processen voor verschillende producten zijn goed ingericht en we hebben al verschillende dereguleringsmaatregelen doorgevoerd.

De dienstverlening van de gemeente Zwolle aan ondernemers is van hoog niveau; vlotte afhandelingstermijnen, klantgericht, zoveel mogelijk digitaal en met steeds minder onnodige regels. Ondernemers krijgen nu al binnen één werkdag een reactie op hun vraag, bij voorkeur via hun eigen accountmanager. Dit kan in persoon zijn, telefonisch of digitaal.

Voor een goed contact met het lokale bedrijfsleven hebben wij het accountmanagement ingericht: ondernemers hebben bij de gemeente één contactpersoon, die beschikt over een goede backoffice en een ondernemende en klantgerichte houding. Weten wat er bij het bedrijfsleven speelt is een tweede voorwaarde. Wij willen een overheid zijn die vooral meewerkt en op verzoek met u meedenkt. Het belangrijkste is daarbij het opgebouwde vertrouwen door regelmatig contact en commitment vanuit het bestuur en van onze partners.

Ondernemingsdossier

Een deel van de horecaondernemers is in 2014 gebruik gaan maken van het systeem 'ondernemingsdossier' (www.ondernemingsdossier.nl), dat het indienen van vergunningaanvragen ondersteunt. Dit is een voorziening voor en door ondernemers, waarvan de gemeente gebruik mag maken. Met dit instrument kunnen aanvragen sneller worden afgehandeld.

Ambitie: Ondernemers kunnen rekenen op een dienstverlenende gemeente die hen ondersteunt

We streven ernaar dat:

- ondernemers 24/7 bij de gemeente terecht kunnen
- de wisselwerking tussen persoonlijke en digitale dienstverlening goed op orde is
- Zwolle in de Top 3 staat in de ranglijst van MKB-vriendelijkste gemeenten voor grote steden en in de Top 3 van Overijssel

Open Data: vertrouwen op de creativiteit in de maatschappij

Een overheid die vertrouwt op de creativiteit in de maatschappij kan zijn eigen effectiviteit een stuk verhogen. Op den duur is dat efficiënter en dus goedkoper. Bovendien krijgen inwoners de kans hun betrokkenheid om te zetten in concrete acties door gebruik te maken van Open Data. Tegelijkertijd stimuleren we nieuwe economische activiteit als we meer data open beschikbaar stellen. Zo kunnen vernieuwende digitale diensten ontstaan. Persoonsgegevens zijn nooit open.

Open Data is herbruikbare openbare (overheids-)informatie. In het beleidsdocument 'Visie Open Overheid' en het bijbehorende actieplan 'Open Government Partnership' (OGP) van het ministerie van Binnenlandse Zaken wordt de ontwikkeling en het gebruik van Open Data gestimuleerd. De impuls van dit actieplan is ook binnen het gemeentelijk domein merkbaar. De Digitale Steden Agenda, Open Geo Data en het landelijke dataportaal data.overheid.nl zijn hier goede voorbeelden van.

Ambitie: in 2017 is er een Open Data-portaal van en voor Zwolle, waar een inwoner of ondernemer gegevens van en over de gemeente makkelijk en op transparante wijze kan vinden

We streven ernaar dat:

- (delen van) onze data beschikbaar zijn voor gebruik
- we eind 2015 beschikken over een eerste versie van het dataportaal
- er eind 2016 tenminste drie projecten aan te wijzen zijn waar het portaal een belangrijke bijdrage aan levert

Snelle dienstverlening is de norm

Sinds een aantal jaren hanteren we servicenormen voor een flink aantal producten en diensten. De meeste van deze normen maken we ook waar. Uit ons eigen klantonderzoek komt vaak terug dat de inwoner/ondernemer met name sneller reactie wil van de gemeente. Daar werken we graag naartoe.

Ambitie: We versnellen onze dienstverlening zodat men nooit onnodig op ons hoeft te wachten

We streven ernaar dat:
- we voor minimaal vijf producten of diensten een nieuwe servicenorm instellen
- we de bestaande servicenormen voor minimaal tien producten of diensten fors versnellen

Verbonden & samen

Dienstverlening maken we samen. De gemeente laat het initiatief wel steeds vaker bij de samenleving. De samenwerking met partners en partijen buiten de gemeente is sterk, evenals de verbinding binnen de gemeente.

De manier waarop mensen en organisaties met elkaar omgaan is de laatste jaren ingrijpend veranderd. Dit heeft te maken met andere verwachtingen in de samenleving over dienstverlening en een andere informatiepositie van inwoners en ondernemers. Online diensten als bijvoorbeeld Wikipedia, Facebook, Twitter en Google zetten hiervoor de toon. Allerhande informatie is voor steeds meer mensen met een eenvoudige muisklik beschikbaar. We kunnen gerust stellen dat er een kleine revolutie gaande is in de emancipatie van de inwoner, waardoor de verhouding tussen inwoner en overheid verandert.

De rol van de gemeente verschuift mede daardoor naar die van facilitator. De netwerkdemocratie vraagt om aansluiting bij de eigen kracht van inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen. In het programma Initiatiefrijk Zwolle gaan wij dit extra ondersteunen en zichtbaar maken. Daarbij ligt er een relatie naar het HRM-programma DNA (*De nieuwe ambtenaar*). Immers, welke ruimte krijgt de nieuwe ambtenaar – die vaker de stad ingaat en met partners samenwerkt – van het bestuur mee?

Samenwerking vraagt initiatief

Voor de volgende twee ambities verwijzen we naar programma Initiatiefrijk Zwolle, dat in 2015 nader wordt uitgewerkt en in uitvoering komt. Vanuit dienstverlening blijven we de verbinding hiermee zoeken. Zo gaat ons klantcontactcentrum (KCC) vanaf 2015 extra aandacht besteden aan personen die zich melden met vragen rondom een initiatief. We willen ons oplossend vermogen verder vergroten, met name in uitvoeringszaken. Dat kan het beste als we met een inwoner of ondernemer samenwerken.

Bepaalde regels en werkwijzen in de gemeentelijke organisatie zijn mogelijk een belemmering voor hulp bij nieuwe initiatieven. Wij gaan kijken welke regels belemmerend werken en ertoe leiden dat er soms niet direct op een initiatief ingespeeld kan worden. In 2016 komen we tot een lijst met regelgeving waardoor belemmeringen ondervonden worden. Deze lijst wordt in deze collegeperiode 2014-2018 afgewerkt. Overigens zijn regels vaak ook noodzakelijk en handig en soms vragen burgers zelfs expliciet om extra regels; het gaat er dan om hoe je de regels toepast.

Onnodige regelgeving wordt losgelaten

Vanuit diverse ministeries in Den Haag wordt steeds meer ingegaan op de roep om deel te nemen aan lokale pilots waarbij regelgeving losgelaten wordt. Het is goed, wanneer Zwolle last heeft van landelijke wetgeving, om mee te doen aan experimenten waarbij gemeenten de ruimte krijgen. Dat levert een hoop mogelijkheden, kennis en ervaring op.

Het is van groot belang om bestuurders en ambtenaren bewust te maken van de manier waarop zij concreet bij kunnen dragen aan de vermindering van regeldruk. Zonder die bewustwording worden incidenten en problemen vaak snel vertaald in voorstellen voor nieuwe regels.

Ambitie: We heffen overbodige regelgeving op of gaan deze versoepelen.

We streven ernaar dat:

- de ondernemer eind 2017 zal ervaren dat onze regeldruk beduidend is verminderd

Aansluiten bij ruimtelijke initiatieven

We willen ook maximaal aan (blijven) sluiten bij ruimtelijke initiatieven van inwoners, ondernemers en andere partijen. Snel, helder en meedenkend zijn daarbij onze streefwaarden. Ook met de komst van de nieuwe Omgevingswet blijven we dat doen, al zal die wet zeker leiden tot veel veranderingen. Eén van de doelen van de nieuwe wet is om het voor de initiatiefnemer en andere belanghebbenden transparanter te maken. Het ministerie werkt aan de Laan van de Leefomgeving, een digitale plek waar alle informatie bij elkaar wordt gebracht. Daartoe dienen diverse informatiebronnen van gemeenten en partijen als Kadaster en waterschappen aan elkaar gekoppeld te worden. Het wetsvoorstel over private kwaliteitsborging ligt inmiddels bij de Tweede Kamer. Technische toetsing en toezicht kan straks worden uitgevoerd door commerciële bedrijven.

Ambitie: We faciliteren en maken ruimtelijke initiatieven mogelijk

We streven ernaar dat:

- we bij een voorgenomen weigering altijd overleggen met de aanvrager
- de klanttevredenheid voor Fysieke Leefomgeving boven 7,0 blijft (meting 2017)

Nieuwe bedrijven een kans geven

Er is een groei te zien in het aantal sociale ondernemingen die een maatschappelijke missie voorop stellen en waarvoor geld verdienen niet het enige belang is. Sociale ondernemingen zijn in alle sectoren van het bedrijfsleven te vinden en creëren grote maatschappelijke waarde voor mens en milieu. De rol van de overheid is meebewegen, richting geven en faciliteren waar nodig.

Nieuwe bedrijven zorgen voor dynamiek en werkgelegenheid. De gemeente Zwolle wil blijven investeren in een goed economisch klimaat voor alle soorten bedrijven, van grote bedrijven tot MKB, starters en zelfstandigen.

Ambitie: Ondernemers krijgen de ruimte om plannen te ontwikkelen

We streven ernaar dat:
- dit gebeurt in verbinding en samen met de gemeente
- de tevredenheid bij ondernemers hierover eind 2017 minimaal wordt beoordeeld met een 7,0

Gelijke kansen voor de hele regio

De economische samenwerking in de Regio Zwolle is relevant om kennis te bundelen. Dit kunnen de gemeenten op eigen kracht niet realiseren. De Regio Zwolle is daarnaast een effectief netwerk gebleken voor gemeentegrensoverschrijdende samenwerking tussen en binnen de 4 O's: Overheid - Onderwijs - Ondernemers - Onderzoek.

Voor een gezamenlijk regionaal fysiek en digitaal dienstverleningsconcept voor het bedrijfsleven zijn inmiddels de eerste stappen gezet. Dit doen we in nauw overleg met het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). Onze regio is een voorbeeld voor hoe de concepten meer integraal toegepast kunnen worden. De gemeente Zwolle heeft bij deze ontwikkeling een voorbeeldfunctie.

Ambitie: we brengen samen met de regio de dienstverlening aan ondernemers in de hele regio Zwolle op hetzelfde niveau

We streven ernaar dat:
- het gemiddelde niveau van dienstverlening aan ondernemers in de hele regio Zwolle omhoog gaat
- de ondernemers in de regio dit eind 2017 ook ervaren

Creatief & fantasie

Beter-dan-goede-dienstverlening vraagt van ons dat we niet kijken naar wat er niét kan, maar dat we de nadruk leggen op wat er wél kan. Dat vraagt om creativiteit.

De gemeente opereert steeds meer in samenwerkingen en netwerken. Daarbij moeten we wel blijven nadenken over de reikwijdte en vorm van de gemeentelijke rol. Willen we vooral faciliteren en regisseren en daarbij de uitvoering (inclusief ons contact met inwoners en ondernemers) uitbesteden? Of zien we een meer duurzame rol voor de gemeente op het terrein van dienstverlening? En op welke manier tonen we onze verantwoordelijkheid in de zorg voor die inwoners van Zwolle die zichzelf (tijdelijk) minder goed kunnen redden?

Samenwerking is een niet te stoppen trend

De afgelopen jaren is veel dienstverlening op afstand van de gemeente gekomen: verschillende klassieke taken van de gemeente worden uitbesteed aan zelfstandige partners. Denk daarbij aan ROVA (groenbeheer, meldingen openbare ruimte) en GBLT (gemeentebelastingen). Ook de sociale wijkteams staan in feite op afstand van de gemeente. Ook de Regionale uitvoeringsdienst, die verantwoordelijk is voor de taken vergunningen, toezicht en handhaving, ontwikkelt zich tot een zelfstandige partner. We verwachten dat

deze trend zich voortzet. We zullen nog meer taken overlaten aan partners. Van geval tot geval zullen we bij samenwerkingen duidelijke afspraken maken.

Klantcontactcentrum als ingang naar de overheid

Het klantcontactcentrum (KCC) staat inmiddels als een huis en blijft zich ontwikkelen wanneer dat nodig blijkt. We hebben de afgelopen jaren het KCC neergezet als dé ingang van de overheid. De rol van het KCC verschuift de komende jaren steeds meer van het antwoord geven op uw vragen naar het doorverwijzen naar de juiste (digitale) informatie. Daarbij zullen de medewerkers van het KCC aandacht blijven behouden voor inwoners met beperkte digitale vaardigheden. We zien wel dat de vragen die nog bij KCC komen steeds complexer worden. Dat is voor ons een goed teken, want dat betekent dat een inwoner of ondernemer het antwoord op eenvoudige vragen steeds vaker op internet vindt.

Ambitie: We gaan uit van de logica van de inwoner en ondernemer; in onze dienstverlening maken we creativiteit en oplossingsgericht denken tot speerpunt

We streven ernaar dat:
- we vernieuwing van dienstverlening oppakken in samenwerking met de relevante klantgroepen en partners in het proces
- verdergaande ketensamenwerking moet leiden tot verbetering van de klantwaardering
- we bij elke samenwerking vooraf duidelijke afspraken maken over zaken als klantcontacten, bereikbaarheid, servicenormen en de afhandeling van vragen en klachten
- we de klantcontacten daar afhandelen waar de klant er het meest belang bij heeft

Smart City

Big Data gaat over het inzetten van grote hoeveelheden gestructureerde en ongestructureerde gegevens. Dat is niet hetzelfde als open data; dat is herbruikbare openbare (overheids-)informatie.
De diversiteit en complexiteit van de gemeentelijke opgaven vraagt om nieuwe en slimme oplossingen. Smart City-concepten en toepassingen dragen hier aan bij. Smart Cities gaan slim om met data en ICT en kunnen daardoor duurzamer, beter bereikbaar, veiliger, prettiger, economisch meer concurrerend en ook efficiënter worden. Daarnaast noopt deze Big Data-ontwikkeling overheden zich hierop voor te bereiden. Deze ontwikkelingen zijn kennisintensief. Zowel inhoudelijk in relatie tot de diverse stedelijke opgaven, als technologisch in relatie tot de benodigde informatietechnologie en informatievoorziening. En ook hierbij zorgen we ervoor dat uw gegevens veilig zijn.

Ambitie: Eind 2017 mag de gemeente Zwolle zich een Smart City noemen

We streven ernaar dat:
- de toepassingen van Big Data bijdragen aan één van de opgaven in de stad
- er synergie en samenhang is tussen de diverse toepassingen binnen de stad en de gemeente
- onze informatietechnologie kan omgaan met Big Data

Vaardig & talent

Getalenteerde medewerkers van de gemeente kunnen inwoners en ondernemers helpen met een creatieve oplossing. Wij willen hen op gastvrije wijze ondersteunen.

Persoonlijke aandacht en maatwerk
Vanuit het perspectief van de bezoeker gaat gastvrijheid om zaken als duidelijke bewegwijzering, vriendelijk worden ontvangen, je welkom voelen, verblijven in een fijne omgeving, geïnformeerd worden over de voortgang en op tijd en efficiënt worden geholpen. Vanuit het perspectief van de gemeente staat gastvrijheid voor het vriendelijk en servicegericht omgaan met onze klanten. Dat gaat verder dan de ontvangst: het gaat om het veraangenamen van het volledige bezoek. Dat raakt de fysieke ruimte, de beleving en ons gedrag: hoe ontvangen we ons bezoek. Elke medewerker heeft hierin ook een belangrijke rol. Dit alles onder het motto: 'een vriendelijk woord kost niets'.

We proberen ons in een inwoner of ondernemer te verplaatsen en willen hen betrekken bij de inrichting van onze dienstverlening. In onze houding en gedrag willen wij laten zien dat elke ambtenaar een dienstverlener is, zodat klanten zich welkom en begrepen voelen. Een basis van onze dienstverlening is voorspelbaarheid; dat gaat met name op voor de routinematige processen. Maar loopt iets niet goed, dan pakken we dit op als uitzondering, bij voorkeur buiten mogelijk omslachtige processen om.

Ambitie: We verrassen onze klant met persoonlijke aandacht en maatwerk, waarbij we oog hebben voor de persoonlijke situatie van mensen

We streven ernaar dat:
- we werken vanuit het perspectief van de klant, met speciale aandacht voor kwetsbare groepen die afhankelijk zijn van de overheid
- we dit voor eind 2017 duidelijk terugzien in de feedback die we regelmatig vragen en krijgen van onze inwoners en ondernemers

Orde & structuur en Veilig & beschermd

Om goede dienstverlening te kunnen geven is orde en structuur nodig. Afspraken nakomen, zaken regelen, etc. We zorgen samen voor een veilige en gestructureerde omgeving voor inwoners en ondernemers.

Een inwoner of ondernemer mag van ons een hoge kwaliteit van dienstverlening verwachten in termen van bereikbaarheid, afhandeltijd, actualiteit, juistheid en bejegening. Het niveau dat we daarin de afgelopen jaren hebben bereikt willen we vasthouden.

Telefonische dienstverlening blijft persoonlijk en op peil
Telefonie blijft een belangrijk kanaal, zeker als het onderwerp urgent is. Denk aan thema's als zorg, werk & inkomen, welzijn en belastingen. Het gaat vaak over geld of het raakt de kwaliteit van leven direct. Om deze telefonische dienstverlening van een hoog niveau te kunnen behouden, willen we inwoners en ondernemers verleiden naar onze digitale kanalen

voor zaken die minder urgent zijn. Op die manier kunnen wij urgente zaken de snelheid bieden die men van ons mag verwachten en kan men de overheidszaken afhandelen in haar eigen tijd.

Per 1 januari 2015 is het KCC verantwoordelijk voor telefonische informatie en intake met betrekking tot het sociale zorgdomein. Het 14038-nummer is de ingang voor de inwoners tot de sociale wijkteams. Het KCC verzorgt de eerstelijnsafhandeling van telefoontjes voor de sociale wijkteams.

Ambitie: We houden onze dienstverlening op de kanalen op niveau

We streven ernaar dat:
- de klanttevredenheid op de kanalen balie, telefoon en e-mail minimaal 7,0 scoort
- we het kanaal post op termijn overbodig maken

Uw persoonsgegevens blijven veilig

Data is het goud van de 21ste eeuw. Ook de gemeente Zwolle werkt aan diverse dataprojecten. Zo wordt werkenderwijs geleerd wat dit soort projecten vraagt en op welke dilemma's men stuit. Daarbij moeten we doorlopend afwegingen maken tussen enerzijds de kansen die het werken met (big en open) data oplevert en anderzijds de risico's van het werken met persoonsgevoelige data.

De gemeente Zwolle heeft hiervoor – naast materiële wetten zoals Wet basisregistratie personen – al een en ander geregeld; Zwolle heeft een Regeling Bescherming Persoonsgegevens. Want we willen optimaal gebruik maken van de mogelijkheden, maar wel binnen de lijnen blijven. Die lijnen zijn niet altijd heel scherp omdat regelgeving zich ontwikkelt en jurisprudentie niet altijd de gewenste duidelijkheid biedt. We overwegen om in 2017 een audit uit te laten voeren naar onze verwerking van persoonsgegevens.

Het is voor ons van het grootste belang dat een inwoner weet dat wij zijn of haar persoonsgegevens op zodanige wijze verwerken dat we voldoen aan de geldende regelgeving en hier transparant over zijn. Die gegevens zijn en blijven veilig bij ons.

Ambitie: We verwerken persoonsgegevens op passende en transparante wijze

We streven ernaar dat:
- we voldoen aan de geldende regelgeving

Structurele aanpak van identiteitsfraude

Fraude kost de samenleving nog steeds veel geld. Daarom heeft de gemeente Zwolle samen met de gemeente Enschede de 'Werkgroep tegengaan identiteitsfraude' (WTI) opgezet voor de politieregio Oost-Nederland.

In 2015 loopt een pilot van een jaar waarin de werkgroep de omvang van identiteitsfraude en woonfraude in kaart probeert te brengen. Daarbij wordt ook onderzocht welke partners profijt hebben bij fraudebestrijding: woningbouwcorporaties, belastingdienst, sociale dienst, etc. De inzet van de pilot is om uiteindelijk tot een verdienmodel te komen, waarbij de

kosten van fraudeonderzoek binnen de keten gefinancierd worden. Want elders in de keten levert fraudebestrijding financieel voordeel op.

Ambitie: We ontwikkelen een structurele aanpak van identiteitsfraude en woonfraude

We streven ernaar dat:
- deze aanpak tot stand komt in samenwerking met de ketenpartners
- we uiterlijk in 2018 een verdienmodel ontwikkelen waarbij de kosten van fraudeonderzoek binnen de keten gefinancierd worden

Strategie

We kiezen ervoor om de hierboven opgesomde ambities niet via een strak programma maar op andere wijze te realiseren, namelijk via verbinding en samenwerking. We kiezen voor een implementatie via twee sporen.

Collegiale betrokkenheid en enthousiasme

Voor een flink deel van de ambities zijn we als organisatie zelf aan zet. We gaan maximaal de verbinding zoeken tussen dienstverlening en alle eenheden en afdelingen en ook met programma's als Digitalisering, Initiatiefrijk Zwolle, de doorontwikkeling van de dienstverlening in het fysieke en sociale domein en met het netwerk proceseigenaren. Het intern uitdragen van het gedachtengoed van dienstverlening blijft bovendien van groot belang. Projecten en activiteiten die bijdragen aan de ambities uit deze visie zullen zoveel mogelijk uitgevoerd worden in lopende of nieuwe projecten of met reguliere acties binnen de organisatie. We zullen dus actief op zoek gaan naar samenwerking. Dat alles vraagt een werkwijze die focust op collegiale betrokkenheid en enthousiasme. Dit doen we zo, omdat we geen speciaal budget aanvragen voor de implementatie van deze visie. Dat zien we als een kans die ons dwingt om meer de verbinding te zoeken, zowel extern en intern.

Platform dienstverlening Zwolle

Een aantal van de ambities willen we gaan oppakken in samenwerking met een nog op te richten platform dienstverlening Zwolle. Dit platform zal gaan bestaan uit partners van zowel de gemeente als het bedrijfsleven in Zwolle. Doel daarvan is verbindingen leggen, kennis delen en enthousiasmeren. Deze manier van werken sluit ook goed aan bij de ambities van 'Initiatiefrijk Zwolle'. Voor het platform zullen we in ieder geval partners als GBLT, ROVA, RUD en SSC (Shared Service Center) uitnodigen. Verder denken we aan partijen als MKB, Horeca, Onderwijs MBO-HBO, welzijnsinstellingen, Stadkamer, vrijwilligerscentrale en studentenorganisaties. Mogelijk betrekken we op termijn ook regiogemeenten. We denken dat het platform 1 á 2 keer per jaar bij elkaar zal komen, mogelijk op termijn ondersteund met een digitaal platform.

De financiële middelen om deze doelen te realiseren zijn beperkt: we vragen voor de implementatie van deze visie op dienstverlening geen apart budget. Onze ambities zullen worden gerealiseerd vanuit de bestaande programma's en door de lijnorganisatie.

Jaarlijks werken we deze visie uit in een uitvoeringsprogramma. Daarbij leggen wij onszelf de flexibiliteit op om kansen te kunnen pakken als deze zich voordoen. Dat past beter bij de (niet te voorspellen) dynamiek in stad en samenleving. Het programma spiegelen we steeds aan de 6 waarden en 2 strategische doelen.
In de programmabegroting 2016 zullen we de jaarschijf voor dat jaar nader uitwerken. Via de reguliere beleidscyclus zullen we rapporteren over de realisatie van de ambities en over het niveau van dienstverlening dat we hebben gerealiseerd. Zo denkt de gemeente Zwolle haar doel te bereiken: een continu verbeterende dienstverlening, die gastvrij is en op maat, en effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

Zwolle

Besluit

Jaargang
Nummer
Onderwerp Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers 2015; gastvrij en op maat

De raad van de gemeente Zwolle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders, d.d. 1 juli 2015;

besluit:

De visie op dienstverlening 2015 vast te stellen.

Aldus besloten in de openbare vergadering van ……

de voorzitter,

de griffier,

voorstel

Zwolle

Raadsplein info/debat

Datum 7 september 2015

onderwerp	Voorjaarsnota 2015 veiligheidsregio IJsselland (21.30 – 22. 30 uur)
portefeuillehouder	Henk Jan Meijer
informant	Hijlkema, SKH (Silvan) 2528
eenheid/afdeling	Publiekszaken PUL

Voorgesteld besluit raad

Te besluiten om:
- kennis te nemen van de voorjaarsnota 2015 van de veiligheidsregio IJsselland.
- geen zienswijze in te dienen.

voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 23 juni 2015

Onderwerp	voorjaarnota 2015 veiligheidsregio IJsselland
Versienummer	V1.

Portefeuillehouder H.J. Meijer

Informant W. Bruins Slot
Eenheid/Afdeling Publiekszaken/PU
Telefoon 038 498 2352
Email W.Bruins.Slot@zwolle.nl

Bijlagen
1. aanbiedingsbrief
2. voorjaarsnota 2015 veiligheidsregio IJsselland

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

- De voorjaarsnota 2015 van de veiligheidsregio Ijsselland en;
- dat hiervoor geen zienswijze wordt ingediend.

Datum 23 juni 2015

Toelichting op het voorstel

Inleiding
Conform de Wet gemeenschappelijke regelingen krijgen de raden van de in de veiligheidsregio IJsselland deelnemende gemeenten gelegenheid hun zienswijze kenbaar te maken ten aanzien van de voorjaarsnota 2015.
Beleidsmatig loopt de uitvoering van de begroting 2015 op schema. Er zijn geen opvallende afwijkingen.

Voorzien wordt dat er in 2015 € 1,3 miljoen zal overblijven, waarvan € 1 miljoen als gevolg van rentevoordelen. De veiligheidsregio is voornemens om:
- € 545.000 terug te geven aan de deelnemende gemeenten;
- € 50.0000 te gebruiken voor de reserve om toekomstige frictie- en ontvlechtingskosten te dekken, veroorzaakt door de vorming van de landelijke meldkamerorganisatie;
- de resterende € 760.500 toe te voegen aan de algemene reserve, te versterking van het weerstandsvermogen.

Het incidentele voordeel voor Zwolle lijkt indicatief ca € 144.000 te zullen bedragen.

Deze bedragen vormen overigens slechts indicaties. De feitelijke bedragen zullen in de jaarrekening over 2015 worden meegenomen. Wij achten dit een acceptabele gang van zaken en zullen geen separate zienswijze indienen.

Kernboodschap

Consequenties

Communicatie

Vervolg

Openbaarheid
De stukken zijn openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorstel

Datum 23 juni 2015

de heer drs. H.J. Meijer

mevrouw R.E. Riemersma MCM

besluit

Zwolle

Besluit

Jaargang
Onderwerp Voorjaarsnota 2015 veiligheidsregio IJsselland (21.30 – 22. 30 uur)

De raad van de gemeente Zwolle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders, d.d. 07-07-2015

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 7 september 2015,

de voorzitter,

de griffier,

Veiligheidsregio IJsselland
Brandweer | GHOR | Politie | Gemeenten

Aan de raden van de gemeenten aangesloten bij
Veiligheidsregio IJsselland

datum Maandag 15 juni 2015

kenmerk V15.002818 DI

onderdeel Bestuur, Beleid en Communicatie

informant Marjolein Fransen

doorkiesnummer 088-119 7362

onderwerp Voorjaarsrapportage

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij ontvangt u, conform artikel 7 van de financiële verordening van Veiligheidsregio IJsselland, de concept voorjaarsrapportage van Veiligheidsregio IJsselland. In dit artikel staat dat de gemeenten de tussentijdse bestuursrapportage vóór 15 juni a.s. aangeboden krijgen. Aan deze voorjaarsrapportage zit een begrotingswijziging gekoppeld. Conform de Wet gemeenschappelijke regelingen krijgt u bij een begrotingswijziging de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen.

Voorjaarsrapportage
De voorjaarsrapportage is gerelateerd aan de begroting van het lopende jaar 2015. Weergegeven is hoe beleidsmatig en financieel gezien de uitvoering van de begroting verloopt en waar afwijkingen aan de orde zijn. Beleidsmatig gezien loopt de uitvoering van de begroting 2015 op schema en zijn er op dit moment geen opvallende afwijkingen.

Financieel gezien is het beeld dat er in 2015 organisatiebreed ruim 1,3 miljoen euro overblijft (voor 1 miljoen euro veroorzaakt door rentevoordelen). We kunnen dit overschot pas definitief bestemmen bij de vaststelling van de jaarrekening 2015, maar hebben het voornemen om:

- een bedrag van € 545.000 terug te geven aan de gemeenten. Dit betreft een voordeel door de gehanteerde indexering;
- een bedrag van € 50.000 te gebruiken voor de vulling van de reserve om de toekomstige frictie- en ontvlechtingskosten, door de vorming van de Landelijke Meldkamer Organisatie, uit te dekken;
- het resterende bedrag van € 760.500 vooralsnog toe te voegen aan de algemene reserve, ter aanvulling van het weerstandsvermogen.

Adresgegevens
Postbus 1453, 8001 BL Zwolle

Contactgegevens
T 088 - 119 70 00
E info@vrijsselland.nl
I www.vrijsselland.nl
@VRIJsselland

Veiligheid: voor elkaar

Veiligheidsregio IJsselland
Brandweer | GHOR | Politie | Gemeenten

V15.002818

Zoals hierboven beschreven kan definitieve besluitvorming over dit onderwerp pas plaatsvinden bij de vaststelling van de jaarrekening door het algemeen bestuur. De daadwerkelijke teruggaaf aan de gemeenten is dus pas daarna aan de orde.

Begrotingswijzigingen
In hoofdstuk 2 van de voorjaarsrapportage wordt ingegaan op de begrotingswijzigingen die aan de orde zijn. Daarnaast staat in hoofdstuk 3 bij ieder programma een paragraaf 'wat gaat het kosten?' met een tabel waarin de wijzigingen verwerkt zijn. De structurele begrotingswijzigingen van alle programma's samen verlopen budgettair neutraal en de incidentele begrotingswijzigingen hebben een onderuitputting van 1,3 miljoen euro. Hierop is in de vorige paragraaf van deze brief ingegaan.

Procedure
Het algemeen bestuur van Veiligheidsregio IJsselland neemt op 24 juni een voorgenomen besluit over deze voorjaarsrapportage. Indien u een zienswijze in wilt dienen, kunt u dat doen door vóór 1 september 2015 een brief te sturen aan het dagelijks bestuur van Veiligheidsregio IJsselland, de heer A.H. Schreuders, Postbus 1453, 8001 BL Zwolle. Eventuele zienswijzen bespreken wij in de vergadering van het algemeen bestuur op 23 september a.s.

Tot slot
Wij hopen u op deze manier voldoende geïnformeerd te hebben. Indien u nog vragen heeft over deze brief kunt u contact opnemen met Marc Kool (088-1197411, m.kool@vrijsselland.nl) of Marjolein Fransen (088-1197362, m.fransen@vrijsselland.nl).

Hoogachtend,
Veiligheidsregio IJsselland

Het dagelijks bestuur van Veiligheidsregio IJsselland

Drs. H.J. Meijer
voorzitter

Drs. A.H. Schreuders
secretaris

bijlagen: Voorjaarsrapportage

Veiligheidsregio IJsselland

Brandweer | GHOR | Gemeenten | Politie



Voorjaarsrapportage 2015

Veiligheid: voor elkaar

Concept 0.3, juni 2015

Documentgegevens

Verspreiding

Nr.	Datum	Verspreid aan
0.1	mei 2015	Managementteam, Bea Stegeman, Jaap Wolf, Robert Jan Maaskant, Carla Grummel, Robert Steenbergen, Theo van Leussen, Marco Huisman.

Aanlevering voor overleggen

Nr.	Aanlevering	Bespreking	Overleg
0.1	21 mei 2015	26 mei 2015	Managementteam/ directie
0.2	3 juni 2015	10 juni 2015	Dagelijks bestuur
		11 juni 2015	Gemeenten
0.3		11 juni 2015	Veiligheidskring
		24 juni 2015	Algemeen bestuur

Documentbeheer/ eigenaar	Marc Kool en Marjolein Fransen
Projectleiders	Marc Kool en Marjolein Fransen
Vastgesteld door	Algemeen bestuur
Datum vaststelling	24 juni 2015
Digitale vindplaats	MyCorsaID:

Inhoudsopgave

1	**Inleiding**	**4**
2	**Financiële stand van zaken**	**4**
2.1	**Financiële inleiding**	**4**
2.2	**Toelichting incidentele afwijkingen**	**5**
2.3	**Incidentele begrotingswijziging**	**11**
2.4	**Structurele begrotingswijziging (budgettair neutrale verschuivingen)**	**11**
2.5	**Mogelijke bestemming saldo voorjaarsrapportage**	**12**
2.6	**Risico's**	**13**
3	**Beleidsmatige stand van zaken programma's**	**14**
3.1	**Inleiding**	**14**
3.2	**Programma Veiligheid**	**14**
3.3	**Programma brandweer**	**15**
3.3.1	Algemeen	15
3.3.2	Risicobeheersing	16
3.3.3	Repressie	17
3.3.4	Vakbekwaamheid	18
3.3.5	Beheer & Techniek	19
3.4	**Meldkamer**	**19**
3.5	**Gemeenten**	**20**
3.6	**GHOR**	**21**
3.7	**Bestuur**	**22**
4	**Bedrijfsvoering**	**23**
Bijlage		**25**

1 Inleiding

In de Financiële verordening Veiligheidsregio IJsselland staat dat het dagelijks bestuur het algemeen bestuur informeert door middel van tussentijdse rapportages over de realisatie van de programmabegroting. Deze voorjaarsrapportage betreft de eerste rapportage over de maanden januari t/m april 2015. Deze rapportage dient voor 15 juni aan het dagelijks bestuur aangeboden te worden. De inrichting van de tussentijdse rapportages moet aansluiten bij de indelingssystematiek van de programmabegroting. De rapportages gaan in op afwijkingen in de lasten en baten (begrotingswijzigingen) en de geleverde prestaties.

Bij de volgende begrotingswijzigingen informeert het dagelijks bestuur vooraf het algemeen bestuur en neemt pas een besluit, nadat het algemeen bestuur toestemming heeft gegeven:

a. bij investeringen groter dan € 100.000;
b. bij aankoop en verkoop van goederen en diensten groter dan € 100.000;
c. Bij nieuwe meerjarige verplichtingen, waarvan de jaarlijkse exploitatielasten groter zijn dan € 25.000.

In het volgende hoofdstuk gaan wij in op de financiële stand van zaken. In hoofdstuk 3 volgt een beleidsmatige toelichting op de stand van zaken van de programmabegroting. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de bedrijfsvoering.

2 Financiële stand van zaken

2.1 Financiële inleiding

In deze voorjaarsrapportage geven wij een doorkijk voor de rest van het jaar. Wij hebben geprobeerd om een zo zorgvuldig mogelijke prognose te maken. Dit was soms lastig, omdat wij nog geen lange financiële historie hebben opgebouwd. Het beeld is dat er in 2015 organisatiebreed sprake zal zijn van incidentele onderuitputting van in totaal ruim 1,3 miljoen euro. De belangrijkste redenen van deze verwachte incidentele onderuitputting zijn:

- werkelijke indexering loonkosten is lager, dan waar op basis van de begroting vanuit is gegaan;
- vrijval huur Zeven Alleetjes voor acht maanden;
- uitstel vervangingsinvesteringen;
- de gunstige rentetarieven;
- er wordt in 2015 waarschijnlijk meer bezuinigd dan noodzakelijk.

De incidentele financiële afwijkingen ten opzichte van de vastgestelde begroting 2015 zijn hieronder weergegeven en toegelicht. Bij de toelichting is aangegeven of het structurele onderuitputting of incidentele onderuitputting betreft. De afwijkingen zijn de totalen van alle programma's samen.

Kostencategorieën		Incidentele afwijking
Personeelskosten	n	€ -15.000
Huisvestingskosten	v	€ 170.000
Brandweermaterieel	v	€ 53.500
Opleiden & Oefenen		€ -
Automatisering & verbindingen		€ -
Rente	v	€ 1.005.000
Beheerskosten		€ -
Overige kosten	v	€ 150.900
Inkomsten	n	€ -8.900
Totaal	v	€ 1.355.500
	v	voordeel
	n	nadeel

2.2 Toelichting incidentele afwijkingen

Personeelskosten

De afwijking van de kostencategorie personeelskosten bestaat uit een voordeel en een nadeel. De toelichting begint met het voordeel.

Indexering loonkosten

In de begroting 2015 gingen wij uit van een loonsomontwikkeling van 2% ten opzichte van het begrotingsjaar 2014. Wij hebben met elkaar in de begroting 2015 afgesproken dat als werkelijke ontwikkelingen in het kalenderjaar lager of hoger zijn, dit via een nacalculatie wordt verrekend. Voor 2015 hebben wij een herrekening gemaakt van de loonkosten voor 2015. Dit laat een incidentele onderuitputting zien van € 545.000. Nu blijkt dat de gehanteerde indexering niet noodzakelijk is, stellen wij voor om conform afspraak de incidentele ruimte voor 2015 terug te geven aan de gemeenten. De structurele onderuitputting is verwerkt in de begroting 2016 en is benut om de loonsomontwikkeling van 2016 (2% stijging) op te vangen.

Reservering vakantiegeld

Het Individueel Keuzebudget (IKB) betekent dat uiterlijk 2017 wordt overgegaan op een systeem, waarbij werknemers zelf bepalen op welke momenten ze hun gerealiseerde vakantiegeld en vergelijkbare vergoedingen krijgen uitgekeerd in een kalenderjaar. Deze uitkering moet altijd tijdens het kalenderjaar plaatsvinden. Dit heeft gevolgen voor de zeven maanden vakantiegeld die dan nog staat over 2015, die normaalgesproken in mei 2016 zou worden uitbetaald.

Door het IKB vindt er incidenteel een extra last plaats van zeven maanden vakantiegeld vanuit het jaar voorafgaand aan de invoering. Wij schatten in dat de reservering vakantiegeld over 2015 circa € 560.000 bedraagt, dit betreft een incidenteel nadeel voor 2015.

Huisvestingskosten

De afwijking van de kostencategorie huisvestingskosten bestaat uit een voordeel en een nadeel. De toelichting begint met het voordeel.

Vrijval huur Zeven Alleetjes

Per 1 april 2015 zijn alle medewerkers van Veiligheidsregio IJsselland ondergebracht in de brandweerkazernes van Kampen, Zwolle, Hardenberg en Deventer. Deze kazernes zijn begin 2015 verbouwd en de daaruit voortvloeiende kapitaallast start met ingang van het jaar 2016 (het jaar na gereedkoming van de investering), dit conform ons afschrijvingsbeleid. De structurele kapitaallast van de verbouwingskredieten wordt gedekt uit de vrijval van de huurlast Zeven Alleetjes per 1 april 2015 en € 74.500 is structureel in mindering gebracht op de gemeentelijke bijdrage in de begroting 2016 en meerjarenraming 2017-2019.

Bovenstaande betekent voor 2015 incidentele onderuitputting van de huurlast Zeven Alleetjes van € 270.000 (acht maanden huur).

Eenmalig krediet herhuisvesting

Met de vaststelling van de najaarsrapportage 2014 is het volgende bestuurlijk besluit genomen:

Naast de structurele lasten van de herhuisvesting worden er ook eenmalige kosten gemaakt onder andere voor de externe projectbegeleiding, verhuiskosten, advieskosten en architectkosten. Deze middelen dient u formeel via een projectkrediet ter beschikking te stellen. ***Besluit:*** *Een projectkrediet beschikbaar te stellen ad € 550.000 (waarvan € 450.000 in 2014 en € 100.000 in 2015) voor de incidentele kosten m.b.t. de herhuisvesting. Deze eenmalige kosten met betrekking tot de herhuisvesting te dekken uit: het resterende projectkrediet regionalisering brandweer (€ 350.000), bij resultaatbestemming op basis van de jaarrekening 2014 (€ 100.000) en het projectkrediet voor 2015 dekken binnen de exploitatie van 2015 (€ 100.000).*

Met deze voorjaarsrapportage laten wij het deel voor 2015 formaliseren en wordt € 100.000 gedekt via de exploitatie van 2015.

Brandweermaterieel

De afwijking van de kostencategorie brandweermaterieel bestaat uit een voordeel en twee nadelen. De toelichting begint met het voordeel.

Afschrijvingslast vervangingsinvesteringen

In de begroting 2015 zijn wij uitgegaan van de investeringen die in 2014 zouden worden gedaan. Bij de jaarrekening 2014 wordt voorgesteld € 3.163.794 aan vervangingsinvesteringen door te schuiven naar 2015. Met deze vervangingsinvesteringen worden afgeschreven voertuigen en materiaal vervangen. Door het doorlopen van lange aanbestedingsprocedures en enige terughoudendheid hebben in 2014 niet alle vervangingen plaatsgevonden. Dit geeft voor 2015 een incidenteel voordeel van € 305.000 op de afschrijvingslasten.

Op dit moment zijn wij intern kritisch aan het kijken naar de inventarisatielijsten uit 2012. Hiermee willen wij komen tot een meerjarig vervangingsschema van het brandweermaterieel. De structurele

onderuitputting (efficiencyvoordelen) ad. € 225.000 is al meegenomen bij de invulling van de bezuinigingstaakstelling. Denk hierbij aan de efficiëntere vormgeving mobiele commando unit, aantal redvoertuigen verminderd van zes naar vijf en bij vervanging mobiele data terminals meer gebruik maken van bestaande technologie.

Eenmalige aanschaf kazernekleding brandweervrijwilligers

Wij stellen voor om alle brandweervrijwilligers eenmalig te voorzien van een basispakket kazernekleding (blauwe blouse en zwarte broek) en veiligheidsschoenen en hiervoor een eenmalig budget beschikbaar te stellen van € 141.500. Vóór de regionalisering van de brandweer werd door de korpsen verschillend met het verstrekken van tenues omgegaan. De meeste vrijwilligers hadden/ hebben alleen een uitrukpak. Met het onderhavige voorstel wordt ervoor gezorgd dat alle vrijwilligers hetzelfde tenue tot hun beschikking hebben. Dit past ook binnen het beleid om vrijwilligers meer representatieve taken te geven, bijvoorbeeld op het gebied van het geven van voorlichting. Op deze manier is de uniformiteit naar buiten toe gewaarborgd.

Afwaardering boekwaarde brandweerboten

Naar aanleiding van implementatie van de Regionale Visie Bestrijding Waterongevallen zijn in de periode 2012-2013 drie brandweerboten aangekocht. Dit is gestart met aankoop van een boot voor brandweer Zwolle. In samenwerking met een leverancier is een nieuwe boot ontwikkeld. Een aantal uitgangspunten van het Programma van Eisen blijkt achteraf niet in lijn met de vastgestelde Regionale Visie Bestrijding Waterongevallen. Hierdoor is de boot slechts beperkt voor de toegewezen (duik)taken inzetbaar en zijn technische problemen ontstaan. Ondanks het feit dat de boot zich destijds in een ontwikkel-/test-/conceptfase bevond zijn voor de korpsen Deventer en Olst-Wijhe gelijke boten besteld. De nodige kinderziektes waren daarmee nog niet in beeld.

Op dit moment doen zich dusdanige technische problemen en schades voor dat inzet voor de operationele dienst niet langer verantwoord is. De veiligheidsregio is in overleg met de verzekeringsmaatschappij en leverancier over de ontstane situatie. Onderzoek wijst uit dat de boten technisch en qua construct niet geschikt te maken zijn voor de doeleinden waarvoor ze bij de brandweerkorpsen destijds zijn aangeschaft. Dit betekent dat de huidige boten vervangen moeten worden om operationele inzet conform de vastgestelde regionale visie te kunnen borgen en veilig te kunnen werken.

Dit betekent een incidentele afwaardering van de boekwaarde van € 110.000. Voor de vervanging van de drie boten wordt, via een apart besluit bij deze voorjaarsrapportage 2015, een investeringskrediet gevraagd van € 180.000. Op basis van ons afschrijvingsbeleid geeft dit een structureel gemiddelde kapitaallast van € 15.600, die wordt opgevangen binnen de beschikbare kapitaallasten van het vervangingsschema.

Opleiden & oefenen

Begin 2015 is voor de brandweer een opleidingsplan voor repressieve functies opgesteld. Op basis van dit plan verwachten wij dat het totaal beschikbare budget voor 2015 toereikend is.

Verder wordt op dit moment nog een grote regionale wervingsactie voor brandweervrijwilligers uitgevoerd. Onze inschatting is dat er dit jaar voldoende opleidingsbudget is om de nieuwe

vrijwilligers op te leiden, maar dat is afhankelijk van hoeveel nieuwe vrijwilligers er in totaal worden geworven. Hier komen wij bij de najaarsrapportage op terug.

Voorlopig voorzien wij in deze kostencategorie geen afwijkingen ten opzichte van de begroting.

Automatisering & verbindingen

Met ingang van 1 januari 2014 is gestart met een vernieuwde eenheid Bedrijfsvoering, die de ondersteunende taken voor zowel de veiligheidsregio als de GGD verzorgt. Deze ondersteunende taken lagen voorheen bij de GGD. Via de najaarsrapportage 2014 heeft de veiligheidsregio formeel de ICT-activa overgenomen van de GGD. Tijdens het opstellen van de begroting 2015, begin 2014, waren onderstaande ICT (vervanging)investeringskredieten nog niet in beeld. Op dat moment was de eenheid Bedrijfsvoering nog in de opbouwfase.

Het beschikbaar stellen van een investeringskrediet is een bevoegdheid van het algemeen bestuur, volgens de bestuurlijk vastgestelde financiële verordening. Wij vragen u, via een apart besluit bij deze voorjaarsrapportage 2015, om onderstaande ICT-investeringskredieten beschikbaar te stellen.

Krediet		Omschrijving
€	95.000	Hardware Datacenter netwerk vervanging
€	144.000	Hardware Storage Array backup-system
€	100.000	Hardware Laptops vervanging
€	31.000	Hardware Wifi netwerk
€	60.000	Software Datacenter netwerk vervanging
€	48.000	Hardware LCD/Smartboards vergaderlocaties
€	6.000	Hardware Sharepoint implementatie
€	8.000	Software Sharepoint implementatie

De uit de ICT-investeringskredieten voortvloeiende kapitaallasten worden binnen de beschikbare budgetten van ICT opgevangen.

Rente

Wij proberen zoveel mogelijk met kortgeld te financieren, waarbij conform het vastgestelde treasurystatuut wordt voldaan aan de kasgeldlimiet. Kortlopende leningen kennen op dit moment een erg laag rentepercentage en zijn dus financieel gunstig.

In april 2015 hebben wij, om aan de kasgeldlimiet te blijven voldoen, een langlopende lening van € 7 miljoen afgesloten tegen 1,05% voor twintig jaar vast. Wij denken eind 2015/ begin 2016 nog een langlopende lening van ongeveer € 7 miljoen te moeten afsluiten, volgens onze bepaling van de financieringspositie en liquiditeitenplanning. Op begrotingsbasis wordt rekening gehouden met 4% rente op de investeringen. Verder blijven een aantal geplande en verwachte investeringen uit. Dit levert samen een incidenteel rentevoordeel op van € 750.000. Een groot deel van het voordeel is incidenteel. Gezien het werkelijke rentepercentage van de langlopende lening verwachten wij ook een structureel voordeel. Welk deel uiteindelijk een structureel karakter heeft, is sterk afhankelijk van een meerjarige investeringskalender van brandweermaterieel, facilitair en ICT. Hier wordt op dit moment hard aan gewerkt. Wij hopen bij de besluitvorming over de nieuwe kostenverdeelmethodiek een inschatting te kunnen geven van het deel met een structureel karakter.

Voor de huisvesting zijn wij in de begroting 2015 uitgegaan van een rentepercentage van 3,5% (conform vastgestelde financiële uitgangspunten en kaders). De werkelijke rentepercentages zijn, afhankelijk van de looptijd van de lening, lager. De rentepercentages zijn in overleg met de treasurer van de gemeente Zwolle tot stand gekomen. Dit is een incidenteel voordeel (€ 255.000), zolang de kazernes eigendom zijn van Veiligheidsregio IJsselland. Eind 2015 wordt de kazerne in Kampen weer overgedragen aan de gemeente Kampen. De kazerne aan de Marsweg te Zwolle wordt eind 2016 weer overgedragen aan de gemeente Zwolle. Wij gaan deze kazernes dan, net als het grootste deel van de overige kazernes, huren. De kapitaallasten worden dan omgezet in een huurlast, vandaar dat het voordeel geen structureel karakter heeft.

Beheerskosten

In deze kostencategorie voorzien wij geen afwijkingen ten opzichte van de begroting.

Overige kosten

De afwijking van de kostencategorie ‘overige kosten’ bestaat uit twee voordelen en twee nadelen. De toelichting begint met de voordelen.

Meer bezuiniging 2015

Bij de bestuurlijke afronding in 2013 van de voorstellen voor het financieel kader van de nieuwe veiligheidsregio inclusief de regionale brandweer werd door Veiligheidsregio IJsselland voorgesteld om door de nieuwe organisatie niet alleen zelf de nadelige effecten van de btw-compensatie en de geraamde kosten van het sociaal plan op te vangen, maar daarnaast werd voorgesteld om vanaf 2015 aanvullend een taakstelling op te nemen. Deze aanvullende taakstelling van € 330.000 heeft in de begroting 2015 geleid tot een verlaging van de gemeentelijke bijdrage aan de veiligheidsregio c.q. de regionale brandweer.

Omvang bezuinigingsopdracht (x € 1.000)	**2015**
a. nadelig BTW-effect (oplopend tot 800 in 2024)	123
b. effecten (aflopend) sociaal plan	90
c. extra bezuinigingsopdracht	330
totaal	**543**

In het najaar 2014 zijn ambtelijk bezuinigingsvoorstellen uitgewerkt. Bij het uitwerken van de voorstellen is er vooral gekeken naar voorstellen die gericht zijn op efficiëntieverbetering. Het dienstverleningsniveau van de veiligheidsregio blijft in stand na uitvoering van de voorstellen. In de vergadering van het algemeen bestuur in december 2014 zijn de bezuinigingsvoorstellen vastgesteld. Voor 2015 is uiteindelijk € 182.000 meer bezuinigd, dan noodzakelijk. Dit betreft incidentele onderuitputting, omdat de bezuinigingsopdracht jaarlijks toeneemt. Bij de begroting 2016 is voor deze aflopende incidentele onderuitputting een afzonderlijk voorstel gedaan.

Bijdrage Meldkamer Oost Nederland

Binnen het programma Meldkamer verwachten wij een incidentele onderuitputting van € 50.000. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door een lagere bijdrage aan de Meldkamer Oost Nederland. Wij stellen voor om deze € 50.000 toe te voegen aan de reserve Transitie Meldkamer, om de toekomstige frictie- en ontvlechtingskosten door de vorming van de Landelijke Meldkamer Organisatie uit te dekken.

Lagere overige kosten

De BDuR-uitkering voor het jaar 2015 in de decembercirculaire wijkt in geringe mate af (€ 8.900) met de in de begroting 2015 van de veiligheidsregio geraamde BDuR-uitkering. Deze negatieve afwijking wordt, conform het besluit van het dagelijks bestuur in december 2014, binnen de bestaande begroting opgelost. De overige kosten binnen het programma brandweer zijn met € 8.900 naar beneden bijgesteld. Structureel is in de begroting 2016 en meerjarenraming 2017-2019 al rekening gehouden met de aangepaste BDuR-uitkering.

Veiligheidsdag

De Veiligheidsdag 2015 wordt rondom de haven van de binnenstad van Hardenberg gehouden. Naast operationele diensten als politie, brandweer, GHOR en defensie, zijn (vrijwilligers)organisaties en gemeenten vertegenwoordigd. Maar ook waterschap Vechtstromen, provincie Overijssel, Rijkswaterstaat, Stichting Reddingshonden, reddingsbrigade, Stadspromotie Hardenberg, Horeca Hardenberg, et cetera. Ook zijn operationele hulpdiensten uit Duitsland (brandweer en geneeskundige hulpverlening) zijn vertegenwoordigd. Voor deze locatie is gekozen omdat deze centraal ligt, gemakkelijk bereikbaar is en aangesloten kan worden bij lokale activiteiten in de binnenstad van Hardenberg. De organisatie ligt in handen van de veiligheidsregio, in nauwe samenwerking met de kolommen en diverse (vrijwilligers)organisaties.

Bij de vaststelling van de najaarsrapportage 2014 is door het algemeen bestuur besloten dat in het jaar dat de Veiligheidsdag wordt georganiseerd (om de twee jaar) de veiligheidsregio maximaal € 40.000 beschikbaar stelt uit de beschikbare budgetten. Wij stellen voor om in 2015 € 40.000 beschikbaar te stellen om de Veiligheidsdag in gemeente Hardenberg te laten plaatsvinden.

Project STOOM

In de vergadering van het algemeen bestuur in december 2014 zijn de bezuinigingsvoorstellen vastgesteld, waaronder door de uitvoering van het project STOOM. Door verificatie te gaan toepassen op automatische brandmeldingen zal er een reductie plaatsvinden van het aantal daadwerkelijke alarmeringen van de posten. De Meldkamer Oost Nederland (MON) maakt gebruik van het protocol ‘verificatie meldkamer brandweer’. Kort samengevat houdt dit protocol in dat de centralist gedurende de eerste minuut na de melding contact probeert te zoeken met het object om te verifiëren wat de oorzaak van de melding is. Als er contact met het object wordt gemaakt, heeft de contactpersoon vervolgens twee minuten de tijd om te bevestigen of er daadwerkelijk brand is. Wanneer er niet binnen één minuut contact met het object is gemaakt of wanneer er niet binnen twee minuten duidelijkheid is of er daadwerkelijk brand is, dan wordt de brandweer gealarmeerd.

Realisatie van deze bezuiniging vergt een investering vooraf, die uit de exploitatie gedekt zal worden. Hand- en automatische brandmeldingen moeten gescheiden binnen komen bij de MON. Dit is vanuit de wet een randvoorwaarde om verificatie toe te mogen passen. De kosten liggen deels bij de

abonnee (werkzaamheden aan de brandmeldinstallatie door een installateur) en deels bij de veiligheidsregio (werkzaamheden aan de doormeldeenheid door Siemens). Hiervoor is drie jaar (2015-2017) een jaarlijks budget noodzakelijk van € 50.000. Het budget voor 2016 en 2017 wordt via de voorjaarsrapportage van het desbetreffend jaar aangevraagd. De bezuiniging levert vanaf 2016 € 50.000 op en loopt op tot structureel € 100.000 vanaf 2018. Deze is al verwerkt in de begroting 2016 en meerjarenraming 2017-2019.

Inkomsten

Begin december 2014 hebben wij de decembercirculaire over de BDuR-uitkering ontvangen. De BDuR-uitkering voor het jaar 2015 in de decembercirculaire wijkt in geringe mate af (€ 8.900) met de in de begroting 2015 van de veiligheidsregio geraamde BDuR-uitkering. Het dagelijks bestuur heeft in december 2014 besloten om in de eerste bestuursrapportage 2015 de begroting 2015 hierop aan te passen. Het effect van de lagere bijdrage uit de BDuR wordt binnen de bestaande begroting opgelost, doordat de overige kosten binnen het programma brandweer met € 8.900 naar beneden zijn bijgesteld. Structureel is in de begroting 2016 en meerjarenraming 2017-2019 al rekening gehouden met de aangepaste BDuR-uitkering.

2.3 Incidentele begrotingswijziging

Op basis van de gemaakte prognoses worden de budgetten 2015 incidenteel hierop aangepast. In het vervolg van deze rapportage wordt er per programma aangegeven wat de gevolgen zijn. Er is per programma een geactualiseerde tabel ‘wat gaat het kosten?’ toegevoegd. De toegelichte onderuitputtingen en overschrijdingen per programma worden incidenteel via een begrotingswijziging verwerkt in de begroting van 2015. Dit betekent een incidentele bijstelling van de budgetten in 2015, zodat wij bij de jaarrekening 2015 minder hoeven toe te lichten. De begrotingswijziging is bij team financiën op te vragen.

2.4 Structurele begrotingswijziging (budgettair neutrale verschuivingen)

Net als bij de najaarsrapportage 2014 ziet u in de geactualiseerde tabel ‘wat gaat het kosten?’ een kolom structurele begrotingswijziging. Deze begrotingswijzigingen zijn ontstaan naar aanleiding van de eerste ervaringen en uitwerking van de interne beheersbegroting en door het verwerken van de vastgestelde bezuinigingen voor 2015. De begrotingswijzigingen van alle programma’s samen verlopen **budgettair neutraal**. Al deze wijzigingen zijn in de begroting 2016 al verwerkt.

2.5 Mogelijke bestemming saldo voorjaarsrapportage

Hieronder vindt u ons voorstel (inclusief toelichting) voor de mogelijke bestemming van het geprognosticeerde saldo. De daadwerkelijke bestemming kan pas plaatsvinden bij de jaarrekening 2015.

Bestemming saldo	Bedrag
Toevoeging Reserve transitie meldkamer	€ 50.000
Aanvulling weerstandsvermogen	€ 760.500
Teruggaaf aan gemeenten	€ 545.000
	€ 1.355.500

Toevoeging reserve transitie meldkamer

Wij stellen voor om de incidentele onderuitputting van € 50.000 op programma Meldkamer toe te voegen aan de reserve Transitie Meldkamer om de toekomstige frictie- en ontvlechtingskosten, door de vorming van de Landelijke Meldkamer Organisatie, uit te dekken.

Aanvulling weerstandsvermogen

Op dit moment hebben wij een algemene reserve van € 335.369, dit is inclusief de voorgestelde storting bij de jaarrekening 2014 (€ 79.441). Bij de reacties op de programmabegroting 2015 en 2016 werd geconcludeerd dat het weerstandsvermogen laag is. Wij delen deze mening, ook gelet op de norm die wij voor het weerstandsvermogen hebben ontwikkeld.

In de financiële kaders en uitgangspunten (hoofdstuk 6.4, blz. 22) die door het algemeen bestuur vastgesteld zijn, hebben wij afgesproken dat wij proberen het weerstandsvermogen via een mogelijk positief resultaat in 2014 en 2015 op ‘peil’ te brengen en de gemeenten dus niet om een aanvullende bijdrage te vragen.

Als richtlijn voor de omvang van de algemene reserve wordt een percentage van 2,5% van de totale begrote lasten gehanteerd (€ 1 mln.) met een ondergrens van 1% (€ 400.000). Dit percentage is afgeleid van percentages gehanteerd door andere veiligheidsregio’s en gemeenten in Nederland. In 2016 gaan wij een verder gestructureerd risicomanagement oppakken en toetsen wij dit aan het aanwezige weerstandsvermogen.

Wij stellen voorlopig voor om bij de vaststelling van de jaarrekening 2015 incidenteel € 760.500 toe te voegen aan de algemene reserve, waarmee de algemene reserve op € 1.095.869 zal komen per 31 december 2015. Met deze toevoeging komt de algemene reserve boven de afgesproken bovengrens van € 1 miljoen. Wij stellen voor om bij de jaarrekening 2015 eventueel met aanvullende voorstellen te komen, dit ook in afwachting van de risicoanalyse die in 2016 wordt opgepakt. Wij verwachten dat dit voldoende is om de risico’s te kunnen opvangen.

Teruggaaf aan gemeenten

Wij stellen voor om de indexering, die niet noodzakelijk blijkt in 2015, terug te geven aan de gemeente. Dit betreft een bedrag van € 545.000. De daadwerkelijke teruggaaf kan pas plaatsvinden na vaststelling van de jaarrekening 2015. Wij hebben een bijlage toegevoegd met de teruggaaf per gemeente.

2.6 Risico's

Brief inspectie SZW

De Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (voorheen Arbeidsinspectie) heeft op 16 december 2014 en 16 januari 2015 inspecties uitgevoerd binnen de brandweerorganisatie van Veiligheidsregio IJsselland. Bezocht zijn de locaties aan de Marsweg en de Zeven Alleetjes te Zwolle. Deze inspecties vonden plaats in het kader van het project Brandweer 2014-2015. Uit deze inspecties kwam naar voren dat Veiligheidsregio IJsselland aandacht moet besteden aan een aantal onderwerpen. Mogelijk leiden deze tot eenmalige of structurele meerkosten. Met name een punt betreffende de reiniging van verontreinigde brandweerkleding kan tot structurele meerkosten leiden. We komen hier in de najaarsrapportage op terug.

3 Beleidsmatige stand van zaken programma's

3.1 Inleiding

De inrichting van deze voorjaarsrapportage dient, conform de financiële verordening, aan te sluiten op de indelingssystematiek van de programmabegroting. De rapportage moet onder andere ingaan op afwijkingen in de geleverde prestaties. In dit hoofdstuk gaan we hierop in. Er is voor gekozen om dezelfde opzet te hanteren als voor het jaarverslag 2014 gehanteerd is, aangezien beide documenten in dezelfde vergadering van het algemeen bestuur geagendeerd zijn.

In de begroting 2015 staan per programma de te behalen resultaten (wat willen we bereiken?) en de daaraan verbonden actiepunten (wat doen we daarvoor?). Er is, vanwege de hoeveelheid punten, voor gekozen om in deze voorjaarsrapportage alleen in te gaan op de te behalen resultaten. Uiteraard is het wel zo dat het voor het bepalen van de stand van zaken van de uitvoering van de resultaten nodig was om terug te grijpen op de uitvoering van de bijbehorende actiepunten. Bij de onderdelen Vakbekwaamheid en Repressie zijn hieronder juist de actiepunten en niet de resultaten benoemd, omdat de resultaten te algemeen geformuleerd waren.

Per programma staan in tabelvorm de prestaties uit de begroting en staat door middel van smileys weergegeven wat de stand van zaken is. Een groene smiley geeft aan dat de uitvoering op schema ligt, een oranje smiley dat de uitvoering aandacht verdient en een rode smiley dat de prestatie naar verwachting niet gehaald wordt.

In de begroting 2016 hebben wij een verbeterslag doorgevoerd. Resultaten en actiepunten zijn in één tabel aan elkaar gekoppeld. Daarnaast is geprobeerd het bestuurlijk niveau van de punten te verhogen, waardoor het aantal punten gereduceerd is.

3.2 Programma Veiligheid

Nr.	Doel	Realisatie 	Opmerkingen
1	De crisisorganisatie bestaat uit competente crisisfunctionarissen.		
2	Alle sleutelfunctionarissen die deel uitmaken van de crisisteams, zijn opgeleid en geoefend volgens het MOTO plan.		
3	Alle sleutelfunctionarissen die deel uitmaken van de crisisteams, de beschikking hebben over relevante informatie en zijn getraind in het gebruik.		Relevante informatie is beschikbaar, maar wordt als niet toegankelijk ervaren.
4	De werkruimten van de crisisteams voldoen aan de eisen en wensen van de gebruikers, binnen redelijkheid van financiële consequenties en passend		Luchtbehandeling, voicelogging en kastruimte ontbreken

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
	in de reguliere begroting.		nog
5	We participeren in 2 samenwerkingsverbanden. Doel van een samenwerkingsverband is, om in overeenstemming met de betrokken partners te werken aan een gezamenlijke aanpak die bijdraagt aan het voorkomen, beperken en bestrijden van het specifieke risico.		
6	Het thema zelfredzaamheid een substantieel onderdeel uit maakt van onze operationele voorbereiding.		
7	We bij iedere incidentevaluatie ook de inzet van burgers en bedrijven in beeld brengen.		
8	De crisisorganisatie blijft voldoen aan de operationele prestaties.		

Wat gaat het kosten?

Programma VEILIGHEID	begroting 2015	Structurele begr.wijziging		Gewijzigde begroting 2015	Incidentele begrotingswijz. voorjaarsrapp.		Begroting 2015 na voorjaarsrapp.
Exploitatielasten programma (directe kosten)	€ 981.437	€ 6.402	n	€ 987.839	€ -95.117	v	€ 892.722
Exploitatiebaten programma (directe baten)	€ -18.215	€ 316	n	€ -17.899	€ -		€ -17.899
Kapitaallasten programma	€ 13.578	€ -5.873	v	€ 7.705	€ -7.705	v	€ -
Kostenaandeel ondersteuning en directie (indirecte kosten)	€ 246.973	€ -6.838	v	€ 240.135	€ 141	n	€ 240.277
Totaal	**€ 1.223.773**	**€ -5.992**	**v**	**€ 1.217.781**	**€ -102.680**	**v**	**€ 1.115.100**
						v	voordeel
						n	nadeel

3.3 Programma brandweer

3.3.1 Algemeen

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
1	We willen zien of de processturing werkt zoals beoogd.		Vraagt continu de aandacht en wordt verder betrokken bij de evaluatie van de organisatie in 2017.

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
2	We willen sturen op prestaties.		Diverse prestaties zijn weliswaar in beeld, alleen de sturing hierop vraagt nog de nodige aandacht.
3	We optimaliseren de benutting van gebouwen.		Verbouwing clusterkantoren afgerond.
4	We ontwikkelen het leiderschap binnen de organisatie.		
5	We willen zicht hebben op de toekomstige beschikbaarheid en behoefte aan brandweervrijwilligers.		Regionale wervings- en selectiecampagne loopt en wordt voor de zomervakantie afgerond

3.3.2 Risicobeheersing

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
1	Het beperken en voorkomen van brand en van ongevallen bij brand bij burgers, bedrijven en instellingen.		
2	Het terug dringen van het aantal onterechte en ongewenste meldingen.		
3	Het bekend zijn van objectinformatie, de resultaten van brandonderzoek en het risicoprofiel bij de repressieve ploegen.		Informatie komt nu vaak door toeval (niet) op de juiste plaats terecht. Met Repressie moeten afspraken worden gemaakt over de borging, benodigde ICT-faciliteiten en waarschijnlijk kosten.
4	Het beschikbaar hebben van voldoende bluswater in de gehele regio.		

3.3.3 Repressie

Nr.	Doel	Realisatie 	Opmerkingen
1	Uitvoering van de wettelijke taak: zorgdragen voor het optreden bij branden en ongevallen.		
2	Opstellen van een nieuw dekkingsplan in 2014. Dit dekkingsplan wordt onderdeel van het meerjarenbeleidsplan Veiligheidsregio IJsselland 2015 – 2018. Uitgangspunt hierbij is dat de opkomsttijden van de brandweer voldoen aan de wettelijke normen. Alleen daar waar de eisen niet haalbaar zijn, wordt bestuurlijk gemotiveerd afgeweken.		
3	Periodiek rapporteren over gehaalde opkomsttijden afgezet tegen het bestuurlijk vastgestelde dekkingsplan.		Wordt dit jaar uitvoering aangegeven. Datasystemen zijn in opbouw.
4	Het implementeren en beheren van het grootschalig basis brandweeroptreden.		
5	Uitvoeren van de regionale specialistische taken natuurbrandbestrijding, beheersing waterongevallen, bestrijding ongevallen met gevaarlijke stoffen en technische hulpverlening.		
6	Implementeren en uitvoeren, als één van de vijf regio's, van de landelijke specialistische taak Technische Hulpverlening.		
7	Implementeren van de leidraad Incidentbestrijding Gevaarlijke Stoffen waarbij IJsselland ambitie heeft om deze specialistische taak landelijk uit te voeren.		
8	Uitruk op maat leveren zodat de burger de snelst mogelijke brandweerzorg krijgt.		
9	De brandweer levert een kritische beschouwing op de alarmering, mede met het oog op de druk van de vrijwilliger. Het terugdringen van de nodeloze OMS-meldingen is daarbij één van de uitwerkingen.		
10	100% van de daadwerkelijke incidenten worden nabesproken met de klant.		Wordt dit jaar geïmplementeerd
11	Het brandweerpersoneel voldoet aan de wettelijk gestelde eisen (Besluit Veiligheidsregio's).		
12	Het uitvoeren van samenwerkingsafspraken binnen de Veiligheidsregio in het kader van: het grootschalig optreden in multidisciplinair verband.		

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
13	We werken in lijn met de landelijke ontwikkelingen en daarmee vanzelfsprekend samen met omliggende regio's, in het bijzonder de samenwerking met Oost 5.		

3.3.4 Vakbekwaamheid

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
1	Wij zorgen ervoor dat de opleidingen verzorgt worden op basis van vraag en aanbod op alle niveaus.		
2	We registreren op adequate wijze in Veiligheidspaspoort en zorgen dat de doorontwikkeling plaatsvindt van kwantitatieve meting naar kwalitatieve meting.		
3	Voor ieder niveau is in 2014 een oefenprofiel gemaakt en daarmee wordt het oefenprogramma afgestemd op de functie.		Voor de oefencyclus 2015/2016 zijn alle profielen opnieuw bekeken en vastgesteld
4	We zetten in op het (extra) opleiden van oefenleiders en waarnemers op postniveau om de oefeningen nog beter te begeleiden en het kwaliteitsniveau van de deelnemers te borgen en te vergroten.		
5	We groeien toe naar de inzet van specialistische kennis bij oefeningen door de inzet van kerninstructeurs/ oefenleiders en expertgroepen.		Er loopt momenteel nog een discussie rondom de hoogte van de vergoedingen
6	We implementeren een vakbekwaamheidstoets voor manschappen en ontwikkelen toetsen voor bevelvoerders en Officieren van Dienst.		Voor manschappen start dit in de volgende oefencyclus vanaf september 2015; overige functies in vervolg van oefencyclus.
7	We maken een integraal oefenrooster voor alle posten en stemmen het rooster ook af met andere multidisciplinaire partners.		

3.3.5 Beheer & Techniek

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
1	Een actueel meerjaren-materieelplan voor de gehele brandweerorganisatie van Veiligheidsregio IJsselland.		Plan is eind dit jaar gereed.
2	Het materiaal en materieel is in goede staat en wordt beheerd conform de vastgelegde prestaties in het materieelplan.		

Wat gaat het kosten?

Programma BRANDWEER	begroting 2015	Structurele begr.wijziging		Gewijzigde begroting 2015	Incidentele begrotingswijz. voorjaarsrapp.		Begroting 2015 na voorjaarsrapp.
Exploitatielasten programma (directe kosten)	€ 21.777.121	€ -224.902	v	€ 21.552.219	€ -880.425	v	€ 20.671.794
Exploitatiebaten programma (directe baten)	€ -526.441	€ 323.756	n	€ -202.685	€ -		€ -202.685
Kapitaallasten programma	€ 3.048.272	€ -263.745	v	€ 2.784.527	€ -251.079	v	€ 2.533.448
Kostenaandeel ondersteuning en directie (indirecte kosten)	€ 12.031.956	€ -333.129	v	€ 11.698.827	€ 6.892	n	€ 11.705.719
Bezuinigingsopdracht	€ -542.689	€ 542.689	n	€ -0	€ 0		€ -
Totaal	**€ 35.788.219**	**€ 44.669**	**n**	**€ 35.832.888**	**€ -1.124.612**	**v**	**€ 34.708.276**
						v	voordeel
						n	nadeel

3.4 Meldkamer

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
1	Meer zicht op de prestaties in relatie tot het repressief optreden om te komen tot een dynamisch dekkingsplan.		Praktisch gezien vindt de monitoring in voldoende mate plaats en wordt er gestuurd op de prestaties. In het derde kwartaal volgt een schriftelijke rapportage over de prestaties, die vervolgens periodiek opgesteld zal worden.

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
2	In relatie tot de Landelijke Meldkamerorganisatie: a. zicht op de bedrijfsmatige consequenties voor de veiligheidsregio als gevolg van de ontwikkeling van de Landelijke Meldkamer Organisatie (personeel en financieel). b. zicht op de voorzieningen die van operationeel belang zijn in de LMO.		

Wat gaat het kosten?

Programma MELDKAMER	begroting 2015	Structurele begr.wijziging		Gewijzigde begroting 2015	Incidentele begrotingswijz. voorjaarsrapp.		Begroting 2015 na voorjaarsrapp.
Exploitatielasten programma (directe kosten)	€ 1.043.232	€ -4.243	v	€ 1.038.989	€ -159.388	v	€ 879.601
Exploitatiebaten programma (directe baten)	€ -149.675	€ 1.069	n	€ -148.606	€ -		€ -148.606
Kapitaallasten programma	€ -	€ -		€ -	€ -		€ -
Kostenaandeel ondersteuning en directie (indirecte kosten)	€ 231.442	€ -6.408	v	€ 225.034	€ 133	n	€ 225.167
Totaal	**€ 1.124.999**	**€ -9.582**	**v**	**€ 1.115.417**	**€ -159.255**	**v**	**€ 956.162**
						v	voordeel
						n	nadeel

3.5 Gemeenten

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
1	Het team bevolkingszorg draagt bij aan het samen redzaam en zelfredzaam zijn van onze inwoners door de bevolkingszorg af te stemmen op de zelfredzaamheid van de samenleving.		
2	Het team bevolkingszorg is (en blijft) zorgen voor een betrouwbaar, op zijn taak toegerust team. Hiertoe bevorderen we dat de mono functionarissen van het team bevolkingszorg: - competent zijn; - opgeleid, getraind en geoefend zijn; - informatie gestuurd optreden; - gefaciliteerd worden in de uitvoering van hun taken.		

Wat gaat het kosten?

Programma GEMEENTEN	begroting 2015	Structurele begr.wijziging		Gewijzigde begroting 2015	Incidentele begrotingswijz. voorjaarsrapp.		Begroting 2015 na voorjaarsrapp.
Exploitatielasten programma (directe kosten)	€ 162.279	€ -10.024	v	€ 152.255	€ -23.718	v	€ 128.537
Exploitatiebaten programma (directe baten)	€ -1.306	€ 1.306	n	€ 0	€ -		€ 0
Kapitaallasten programma	€ -	€ -		€ -	€ -		€ -
Kostenaandeel ondersteuning en directie (indirecte kosten)	€ 13.399	€ -371	v	€ 13.028	€ 8	n	€ 13.036
Totaal	**€ 174.372**	**€ -9.088**	**v**	**€ 165.284**	**€ -23.711**	**v**	**€ 141.573**
						v	voordeel
						n	nadeel

3.6 GHOR

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
1	Wij zorgen in veiligheidsregio IJsselland voor een goede geneeskundige hulpverlening bij ongevallen, rampen en crises door: samenwerking tussen de zorgaanbieders te coördineren en te faciliteren;		
2	zorgaanbieders te stimuleren hun eigen verantwoordelijkheid bij rampen en crises in te vullen;		
3	samen te werken met de partners in veiligheid;		
4	een proactieve en flexibele rol in te nemen.		

Wat gaat het kosten?

Programma GHOR	begroting 2015	Structurele begr.wijziging		Gewijzigde begroting 2015	Incidentele begrotingswijz. voorjaarsrapp.		Begroting 2015 na voorjaarsrapp.
Exploitatielasten programma (directe kosten)	€ 1.227.052	€ 8.952	n	€ 1.236.004	€ -54.264	v	€ 1.181.740
Exploitatiebaten programma (directe baten)	€ -4.298	€ 4.298	n	€ 0	€ -		€ 0
Kapitaallasten programma	€ 4.684	€ -1.614	v	€ 3.070	€ -		€ 3.070
Kostenaandeel ondersteuning en directie (indirecte kosten)	€ 272.249	€ -7.537	v	€ 264.712	€ 156	n	€ 264.867
Totaal	**€ 1.499.687**	**€ 4.099**	**n**	**€ 1.503.786**	**€ -54.109**	**v**	**€ 1.449.677**
						v	voordeel
						n	nadeel

3.7 Bestuur

Nr.	Doel	Realisatie	Opmerkingen
1	Een gestroomlijnde besluitvorming door het bestuur.		
2	Snelle communicatie over de bestuursbesluiten naar de medewerkers.		
3	Bekendheid over wat de veiligheidsregio doet bij de gemeenteraadsleden, collegeleden, betrokken financiële ambtenaren en ambtenaren veiligheid van de aangesloten gemeenten.		
4	Bekendheid over de veiligheidsregio bij, en betrokkenheid van crisispartners van het veiligheidsbestuur, waaronder de commissaris van de Koningin.		Werkbezoek CdK is verschoven naar augustus 2015
5	Een optimale samenwerking met de omliggende veiligheidsregio's.		

Wat gaat het kosten?

Programma BESTUUR	begroting 2015	Structurele begr.wijziging		Gewijzigde begroting 2015	Incidentele begrotingswijz. voorjaarsrapp.		Begroting 2015 na voorjaarsrapp.
Exploitatielasten programma (directe kosten)	€ 54.007	€ -24.105	v	€ 29.902	€ -		€ 29.902
Exploitatiebaten programma (directe baten)	€ -20.150	€ -		€ -20.150	€ -		€ -20.150
Kapitaallasten programma	€ -	€ -		€ -	€ -		€ -
Kostenaandeel ondersteuning en directie (indirecte kosten)	€ -	€ -		€ -	€ -		€ -
Totaal	**€ 33.857**	**€ -24.105**	**v**	**€ 9.752**	**€ -**		**€ 9.752**
						v	voordeel
						n	nadeel

4 Bedrijfsvoering

Organisatie algemeen

Het jaar 2015 is van start gegaan met de dienstverleningsovereenkomst en het herziene formatieplan als uitgangspunt. Deze dienen als basis voor de verdere ontwikkeling van de eenheid Bedrijfsvoering. De dienstverleningsovereenkomst dient als middel om later in het jaar de kwaliteit van bedrijfsvoering te meten. In organisatorische zin wordt de uitbestedingsvraag van bedrijfsvoeringstaken verder verkend. De analyse van deze vraag is uitgewerkt en wordt voorgelegd aan het dagelijks bestuur om nadere richting te geven.

HRM

Er heeft een grondige analyse plaatsgevonden rondom de werkprocessen in-, door-, uitstroom als basis voor de operationele processen. De processen zijn verbeterd en efficiënter ingericht en worden momenteel geïmplementeerd. Het op orde brengen van deze basis is mede van belang voor de koppeling van de personele en financiële systemen, die de juiste management- en sturingsinformatie opleveren.

Per 1 januari 2016 treedt een nieuw hoofdstuk in de CAR/UWO in werking. De wijzigingen hebben tot gevolg dat bestaande (personele) regelingen worden geharmoniseerd. Het inzichtelijk maken van de effecten van deze aanpassing, ten aanzien van organisatie en personeel, zijn in een afrondende fase en kunnen het traject van besluitvorming in.

Bestaande personele instrumenten uit de verschillende organisaties, zoals verzuimbeleid, werving- en selectiebeleid en studiefaciliteitenregeling zijn geharmoniseerd en toegespitst op de nieuwe organisatie.

Financiën

De jaarstukken 2014 zijn met een goedkeurende accountantsverklaring voor getrouwheid en rechtmatigheid afgerond en voorgelegd aan de gemeenten. De programmabegroting 2016 en de meerjarenramingen 2017- 2019 zijn gereed gekomen en ter besluitvorming in procedure gebracht. Inmiddels is ook de aanbestedingsprocedure voor de accountantsfunctie van de jaarrekening opgestart, waarbij gekoerst wordt om een nieuwe accountant te contracteren voor de jaren 2016 tot en met 2019. In de tweede helft van dit jaar wordt een intern controle plan opgesteld voor de komende jaren. Op deze wijze kan de uitvoering van de interne controle door eigen mensen ter hand genomen worden en bijdragen aan de interne beheersing van de organisatie. In het najaar wordt, zoals in de vergadering van het algemeen bestuur van 19 maart 2013 is afgesproken, voorafgaand aan de voorbereidingen voor de programmabegroting 2017 gestart met een onderzoek naar de financiële verdeelsystematiek. Hierbij worden de mogelijkheden om gebruik te maken van objectieve normen in beeld gebracht, waarbij de geactualiseerde Cebeon-cijfers en voorbeelden van verdeelmethoden van andere veiligheidsregio's worden betrokken. Het doel is om op basis van dit onderzoek opnieuw afspraken te maken over de financiële verdeelmethodiek na 2016, waarbij gestreefd wordt naar een verdeling die meer gebaseerd is op objectieve normen. Ten slotte wordt er gestructureerd gewerkt aan het stroomlijnen van onze financiële administratie om de planning- en controlfunctie nog beter te faciliteren.

Informatisering en automatisering

Dit voorjaar is de herhuisvesting van de veiligheidsregio in de clusterkazernes afgerond. Met name in de kazerne aan de Marsweg is een groot aantal nieuwe werkplekken gerealiseerd. Alle clusterkazernes zijn voorzien van moderne presentatiemiddelen die digitaal werken en vergaderen ondersteunen. Het centrale serverpark van de veiligheidsregio en de GGD is verhuisd naar de kazerne aan de Marsweg. Tevens is verder gewerkt aan het op orde brengen van de basis. Hierbij is de registratie van ICT-middelen geactualiseerd en zijn de laatste ICT-voorzieningen van de gemeenten overgenomen.

Alle kazernes worden opgenomen in het centrale ICT-netwerk en worden voorzien van een adequate en uniforme wifi- voorziening. Er is een start gemaakt met het informatie-en informatiebeveiligingsbeleid.

Facilitaire zaken

De herhuisvesting is volgens planning en binnen de beschikbare kredieten gerealiseerd. Resterende voorzieningen en wensen worden binnen het beschikbare budget afgehandeld. Verdere structurering en meerjarenplanning met betrekking tot gebouwenbeheer worden nu opgepakt.

Er is inkoopbeleid ontwikkeld en er zijn inkoopvoorwaarden opgesteld. Volgend hierop wordt de inkooporganisatie op efficiënte wijze ingericht en een inkoopkalender opgesteld.

De digitale archivering is door de herhuisvesting in stroomversnelling gekomen. De komende periode zal digitale archivering geformaliseerd worden.

Wat gaat het kosten?

Algemene dekkingsmiddelen	begroting 2015	Structurele begr.wijziging		Gewijzigde begroting 2015	Incidentele begrotingswijz. voorjaarsrapp.		Begroting 2015 na voorjaarsrapp.
Exploitatielasten programma (directe kosten)	€ -	€ -		€ -	€ 100.000	n	€ 100.000
Exploitatiebaten programma (directe baten)	€ -39.844.907	€ -		€ -39.844.907	€ 8.867	n	€ -39.836.040
Kapitaallasten programma	€ -	€ -		€ -	€ -		€ -
Kostenaandeel ondersteuning en directie (indirecte kosten)	€ -	€ -		€ -	€ -		€ -
Totaal	**€ -39.844.907**	**€ -**		**€ -39.844.907**	**€ 108.867**	**n**	**€ -39.736.040**
						v	voordeel
						n	nadeel

Bijlage

Bijlage incidentele teruggaaf gemeenten 2015				
	Gemeente	**Structureel aandeel (in %) na afronding 0-meting voor 2015**	**Teruggaaf n.a.v. najaarsrapportage 2015**	
1	Dalfsen	5,06%	€	27.604
2	Deventer	19,59%	€	106.790
3	Hardenberg	10,78%	€	58.727
4	Kampen	7,94%	€	43.296
5	Olst-Wijhe	4,37%	€	23.821
6	Ommen	3,92%	€	21.387
7	Raalte	6,50%	€	35.416
8	Staphorst	2,61%	€	14.248
9	Steenwijkerland	7,92%	€	43.183
10	Zwartewaterland	4,80%	€	26.162
11	Zwolle	26,49%	€	144.367
	Totaal	**100,00%**	**€**	**545.000**

voorstellen

Zwolle

Agenderingsverzoek

In te vullen door de indiener van het agenderingsverzoek:

Naam indienende fractie:	SP
Naam woordvoerder / contactpersoon	Frank Futselaar
Verzoek om agendering van de Informatienota:	Informatienota voorjaarnota 2015 veiligheidsregio IJsselland
Verzoek om agendering in de:	☐Informatieronde ☒Meningsvormende ronde

Voor de informatieronde moeten de volgende betrokkenen worden uitgenodigd:

I

Voor de meningsvormende ronde moet de debatvraag zijn:

Moet de gemeente Zwolle een zienswijze inbrengen over het voorstel om het weerstandsvermogen van de veiligheidsregio substantieel te verhogen?

Aanleiding tot agenderen:

In de informatienota wordt voorgesteld om van het voorziene overschot van € 1.3 miljoen op de begroting 2015 € 760.500 toe te voegen aan het weerstandsvermogen van de veiligheidsregio. Het huidige weerstandvermogen ligt volgens de jaarrekening 2014 op € 335.339, wat beneden de bestuurlijk afgesproken minimumgrens van € 400.000 (1% begroting) ligt. Aanvullen ligt dus voor de hand. In dit voorstel wordt het weerstandsvermogen echter aangevuld tot boven het maximum van 2.5%. De vraag is of het in bezuinigingstijd niet verstandiger is uit te gaan van een beperkter weerstandsvermogen voor de veiligheidsregio en een groter aandeel vanhet overschot te laten terugvloeien naar de gemeenten. Hierover zou Zwolle een zienswijze kunnen indienen.

Beoogd effect van agenderen:

Een geringere stijging van het

Datum 11 mei 2010

weerstandsvermogen van de veiligheidsregio en daarmee een hogere uitkering aan de deelnemende gemeenten.

In te vullen door de raadsgriffie:

Opmerkingen:

In te vullen door de griffier:

Agenderingsverzoek gehonoreerd door de raad: ☒Ja, d.d. 24-08-2015
☐Nee