

## **Programma 4. Veiligheid, dienstverlening, bestuur en middelen**

## **Programma 4. Veiligheid, dienstverlening, bestuur en middelen**

Hendrik-Ido-Ambacht kent een prettig woon- en leefklimaat. Zo 'n klimaat is er niet van zelf. Daar moeten we met elkaar hard aan werken. Veiligheid in wijk en straat, stabiele en gezonde gemeentefinanciën, een gemeentebestuur dat transparant handelt, benaderbaar en daadkrachtig is en een professionele en respectvolle dienstverlening aan onze inwoners, bedrijven en instellingen vormen daarvoor het fundament.

### **Actualiteiten en acties**

#### **Actualiteiten**

#### **Wat hebben we bereikt?**

##### **Dienstverlening Drechtsteden**

Portefeuillehouder: Heijkoop Jan

#### **Kwaliteit**

Het verder digitaliseren van het productaanbod verloopt volgens planning. Inmiddels wordt een aantal producten geleverd op grond van 'vandaag besteld, morgen geleverd'. Andere producten zijn dit jaar digitaal beschikbaar gekomen, zoals het aangeven van overlijden en het melden van en zoeken op gevonden en verloren voorwerpen. De pilot met het digitaal aanvragen van rijbewijzen is (door externe factoren) vertraagd. Eind van het jaar is het proces en de techniek getest met goed resultaat, zodat de pilot in het nieuwe jaar opgestart kan worden. De website is toegerust met een chatfunctie, waardoor klanten tijdens kantooruren online geholpen kunnen worden en er wordt gewerkt met whatsapp. De digitale afname van producten groeit rap.

Het klantmanagementsysteem genereert steeds meer informatie. Daar is te zien dat klanten tevreden zijn over het digitale aanbod. Uit het systeem blijkt dat de tevredenheid vooral bepaald wordt of er bij het eerste klantcontact naar tevredenheid een antwoord kan worden gegeven. De tevredenheid daalt als er een tweede contact nodig is. Dit inzicht wordt gebruikt om te zoeken naar mogelijkheden om nog vaker met 'first-time-fixed' de dienstverlening af te handelen.

De roadmap om de terugval in klantcontacten vanaf 2019 op te vangen, is naar mate de tijd verstrijkt verder aangescherpt. We spreken met de baliemedewerkers om te kijken of ze herplaatst of omgeschoold kunnen worden. Vacatures worden al een tijd ingevuld met inhuurkrachten. In de roadmap wordt geprobeerd om deze transitie zodanig te laten verlopen dat alle vaste medewerkers ook in 2019 een (nieuwe) plaats hebben. Deze plannen zijn onderdeel van een groter geheel om de stijging van kosten vanaf 2019 zoveel mogelijk te beperken.

##### **Regionale samenwerking**

Portefeuillehouder: Die Steven, van, Flach André, Heijkoop Jan, Lafleur Ralph

#### **Kwaliteit**

##### *Algemeen*

Waar samenwerking meerwaarde oplevert, zoeken wij deze actief op. De samenwerkingsverbanden waarin we participeren, helpen ons immers onze ambities als gemeente waar te maken. In de Nota

Verbonden partijen hebben we aangegeven hoe we sturing geven aan verbonden partijen. Sturingsarrangementen bieden de basis voor de kaderstellende en controlerende rol van onze gemeente. In 2017 hebben we van de verbonden partijen jaarverslagen en begrotingen ontvangen. Met de Nota Verbonden Partijen als kader, hebben we zienswijzen ingediend.

### *Drechtsteden*

In juni 2017 heeft het Drechtstedenbestuur de Groeiagenda 2030 gepresenteerd. 'Goed leven in de Drechtsteden' is het motto. Er is veel potentie om de regio nog sterker te maken. Het is nodig om hierin te investeren om niet achterop te raken bij de gebieden om ons heen. De ambitie die hiermee is neergelegd, is de basis voor een uitvoeringsprogramma. Regio, gemeenten, bedrijven en instellingen zijn ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid betrokken. De provincie heeft bereidheid uitgesproken om investeringsgeld en capaciteit vrij te maken voor deze regio. Wij leveren een bijdrage aan de Groeiagenda met Ambachtse projecten.

De gemeente Dordrecht heeft vlak voor de zomer van 2017 aangekondigd een onafhankelijke externe partij opdracht te geven voor het uitvoeren van een onderzoek naar de effectiviteit en de efficiency van de huidige regionale samenwerking op schaal van de Drechtsteden en Zuid-Holland Zuid. De resultaten van dit onderzoek zijn op 21 februari 2018 gepresenteerd.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam wordt op 1 januari deelnemer van de GRD. In de actualisering van de begroting worden de financiële consequenties van de toetreding opgenomen.

De Drechttraad heeft in het voorjaar van 2017 de uitgangspunten voor de nieuwe systematiek Trap Op Trap Af vastgesteld. Deze zijn toegepast op de begroting 2018 en worden ook gebruikt voor de geactualiseerde begroting.

## **Veiligheid**

Portefeuillehouder: Heijkoop Jan

### **Kwaliteit**

De VRZHZ komt steeds beter in balans zowel op organisatorisch als financieel vlak. De beoogde bezuinigingstaakstellingen zoals bestuurlijk zijn afgesproken worden behaald, maar tegelijkertijd ook ingehaald door nieuwe ontwikkelingen.

Met het vertrek van de regionaal commandant brandweer heeft de VRZHZ besloten ook de brandweerorganisatie te herstructureren. Dit is in 2017 in gang gezet en wordt in 2018 afgerond.

Daarnaast zijn in 2017 belangrijke stappen gezet om te komen tot een nieuwe kostenverdeelssystematiek en de daarbij horende wijziging van de gemeenschappelijke regeling.

Ook het dekkingsplan is geactualiseerd met daarbij een belangrijke wijziging. De zogenaamde 1 minuutregeling komt te vervallen wat in de praktijk gaat betekenen dat de snelste uitrukpost gaat rijden naar een incident waarbij geen rekening wordt gehouden met gemeentegrenzen.

Bevolkingszorg heeft belangrijke stappen gemaakt in de doorontwikkeling. In het kort komt het er op neer dat gemeenten een solide basis voor crisisbeheersing creëren in de eigen gemeenten en zo nodig op kunnen schalen naar regionaal niveau in de zin van capaciteit en kennis.

## **Actualiteiten en acties**

## Acties

### Wat hebben we bereikt?

#### CAI projecten

Portefeuillehouder: Die Steven, van, Flach André, Heijkoop Jan, Lafleur Ralph

##### **Kwaliteit**

De stichting CAI heeft door de verkoop van het kabelnetwerk beschikking gekregen over een vermogen. De stichting zet deze middelen in voor voorzieningen voor onze inwoners. Met de stichting hebben we afspraken gemaakt over de inzet van deze middelen voor projecten die een stimulans geven aan de Ambachtse samenleving. In 2018 zijn de meeste projecten uit de eerste reeks afgerond. Het zwembad is het grootste project waar de CAI een bijdrage voor levert. Andere projecten die met behulp van CAI-gelden zijn gerealiseerd, zijn de herinrichting van het Kerkplein en het Havenhoofd, hanging baskets in de hele gemeente en het plaatsen van fitnessstoestellen in het Baxpark.

In 2017 werd duidelijk dat we kunnen rekenen op een extra bijdrage voor het zwembad en een bijdrage voor fontein in het dorp. Voor de fontein moeten wij als gemeente dekking vinden in onze begroting voor de structurele onderhoudskosten die hieruit voortvloeien. Via de tweejaarlijkse voortgangsrapportages houden we de raad op de hoogte van de ontwikkelingen.

#### Vennootschapsbelasting (VPB)

Portefeuillehouder: Flach André

##### **Kwaliteit**

Per 1 januari 2016 is de Wet modernisering VPB-plicht voor overheidsondernemingen van kracht. De gemeente is belastingplichtig voor die activiteiten die door een fiscale onderneming worden uitgevoerd. Uit de inventarisatie van alle activiteiten bleek dat geen van de activiteiten door een fiscale onderneming uitgevoerd worden of dat er een vrijstelling van toepassing is. In beide gevallen hoeft geen vennootschapsbelasting betaald te worden. Ook voor het grondbedrijf zijn wij van mening dat het (in ieder geval voor 2016) geen fiscale onderneming betreft. Dit standpunt is aan de Belastingdienst voorgelegd. Vooralsnog is hier door de Belastingdienst niet op gereageerd. In afwachting van een reactie heeft de gemeente uitstel van aangifte aangevraagd. De aangifte van vennootschapsbelasting over 2016 moet nu voor 1 juni 2018 gedaan zijn.

## Indicatoren

### Veiligheid

Verplichte indicatoren	0-waarde (2016)	Actuele waarde (2017)	ambitie 2019 t.o.v. 0-waarde	Bron
Jongeren				

Verwijzing halt 12-17 jaar <i>Per 10.000 inwoners</i>	144 -2015	209 -2016	Gelijk	Bureau Halt
Harde kern jongeren 12 t/m 24 jaar <i>Per 10.000 inwoners</i>	0.2 -2013	0.2 -2014	Gelijk	KLPD
<b>Criminaliteit</b>				
Winkeldiefstallen <i>Per 1.000 inwoners</i>	0.7 -2015	0.7 -2015	Gelijk	CBS
Geweldsmisdrijven <i>Per 1.000 inwoners</i>	2.1 -2015	1.9 -2016	Gelijk	CBS
Diefstallen uit woning <i>Per 1.000 inwoners</i>	2.4 -2015	2.6 -2016	Gelijk	CBS

Vrijwillige indicatoren	0-waarde -2016	Actuele waarde (2017)	Ambitie 2019 t.o.v. 0- waarde	Bron
onveiligheidsgevoel in de buurt*	11,10% -2012	13,40% -2015	Gelijk	Veiligheidsmonitor
slachtofferschap vermogensdelicten*	11% -2012	9,90% -2015	Gelijk	Veiligheidsmonitor
overlast door groepen jongeren (% veel overlast)*	3,80% -2012	4,90% -2015	Gelijk	Politie
melding overlast jeugd	283	231	Gelijk	

### Dienstverlening

Vrijwillige indicatoren	0-waarde (2015)	Actuele waarde -2017	ambitie 2019 t.o.v. 0- waarde	Bron
Oordeel inwoners over kwaliteit van de dienstverlening	6.8	7	Stijging	Reg. Omnibus

hun betrokkenheid bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen	6	5.7	Stijging	Reg. Omnibus
hun betrokkenheid bij de uitvoering van gemeentelijke plannen	6	5.5	Stijging	Reg. Omnibus
Positief oordeel van de inwoners over de besteding van belastinggeld door de gemeente	6.3	6.5	Stijging	Reg. Omnibus

### Bestuur en ondersteuning

Verplichte indicatoren	0-waarde	Actuele waarde	ambitie 2019 t.o.v. 0-waarde	Bron
	<i>Inwoners: 2017: 29.729</i>	<i>Inwoners: 2017: 29.729 2018: 30.684</i>		
Formatie <i>Fte per 1.000 inwoners</i>	2.74	2.87	Gelijk	Eigen gegevens
Bezetting <i>Fte per 1.000 inwoners</i>	2.57	2.58	Gelijk	Eigen gegevens
Apparaatskosten <i>Kosten per inwoner</i>	€ 314	€ 288	Gelijk	Eigen begroting
Externe inhuur (excl regio)	12,30%	11,60%	Gelijk	Eigen begroting
Overhead <i>kosten die samenhangen met sturing en ondersteuning medewerkers</i>	8.1%	7,60%	Gelijk	Eigen begroting

### Wat heeft het gekost?

*Bedragen x1000*

Exploitatie	Prim.begrot. 2017	Begrot.wijz.201 7	Begrot.totaal 2017	Realisatie 2017	Sald o 2017
-------------	----------------------	----------------------	-----------------------	--------------------	-------------------

Lasten					
<b>0.1 - Bestuur</b>	<b>1.798</b>	<b>126</b>	<b>1.924</b>	<b>1.831</b>	<b>93</b>
<b>0.10 - Mutaties reserves</b>	<b>21</b>	<b>954</b>	<b>975</b>	<b>1.326</b>	<b>-351</b>
<b>0.2 - Burgerzaken</b>	<b>1.005</b>	<b>0</b>	<b>1.005</b>	<b>1.062</b>	<b>-57</b>
<b>0.4 - Overhead</b>	<b>5.145</b>	<b>-88</b>	<b>5.057</b>	<b>5.038</b>	<b>19</b>
<b>0.5 - Treasury</b>	<b>-165</b>	<b>-28</b>	<b>-193</b>	<b>-130</b>	<b>-63</b>
<b>0.61 - OZB woningen</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>0</b>
<b>0.62 - OZB niet-woningen</b>	<b>157</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>155</b>	<b>2</b>
<b>0.64 - Belastingen overig</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>-1</b>
<b>0.7 - Algemene uitkering en overige uitkeringen gemeentefonds</b>	<b>65</b>	<b>42</b>	<b>108</b>	<b>-13</b>	<b>120</b>
<b>0.8 - Overige baten en lasten</b>	<b>972</b>	<b>18</b>	<b>990</b>	<b>247</b>	<b>742</b>
<b>1.1 - Crisisbeheersing en brandweer</b>	<b>1.736</b>	<b>-220</b>	<b>1.516</b>	<b>1.620</b>	<b>-105</b>
<b>1.2 - Openbare orde en veiligheid</b>	<b>285</b>	<b>18</b>	<b>303</b>	<b>309</b>	<b>-6</b>
<b>Totaal Lasten</b>	<b>11.067</b>	<b>822</b>	<b>11.889</b>	<b>11.495</b>	<b>394</b>
Baten					
<b>0.1 - Bestuur</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>0.10 - Mutaties reserves</b>	<b>-158</b>	<b>-4.393</b>	<b>-4.550</b>	<b>-3.784</b>	<b>-766</b>
<b>0.2 - Burgerzaken</b>	<b>-560</b>	<b>0</b>	<b>-560</b>	<b>-590</b>	<b>31</b>
<b>0.4 - Overhead</b>	<b>-60</b>	<b>50</b>	<b>-10</b>	<b>-139</b>	<b>129</b>
<b>0.5 - Treasury</b>	<b>-709</b>	<b>0</b>	<b>-709</b>	<b>-704</b>	<b>-5</b>
<b>0.61 - OZB woningen</b>	<b>-3.613</b>	<b>0</b>	<b>-3.613</b>	<b>-3.688</b>	<b>75</b>
<b>0.62 - OZB niet-woningen</b>	<b>-1.576</b>	<b>0</b>	<b>-1.576</b>	<b>-1.549</b>	<b>-27</b>
<b>0.64 - Belastingen overig</b>	<b>-676</b>	<b>0</b>	<b>-676</b>	<b>-673</b>	<b>-4</b>
<b>0.7 - Algemene uitkering en overige uitkeringen gemeentefonds</b>	<b>-30.767</b>	<b>-764</b>	<b>-31.531</b>	<b>-31.542</b>	<b>11</b>
<b>0.8 - Overige baten en lasten</b>	<b>-12</b>	<b>0</b>	<b>-12</b>	<b>12</b>	<b>-24</b>
<b>1.1 - Crisisbeheersing en brandweer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-26</b>	<b>26</b>
<b>1.2 - Openbare orde en veiligheid</b>	<b>-38</b>	<b>18</b>	<b>-20</b>	<b>-19</b>	<b>-1</b>
<b>Totaal Baten</b>	<b>-38.168</b>	<b>-5.089</b>	<b>-43.257</b>	<b>-42.702</b>	<b>-554</b>
<b>Gerealiseerd saldo van baten en lasten</b>	<b>-27.101</b>	<b>-4.266</b>	<b>-31.367</b>	<b>-31.207</b>	<b>-160</b>