

Programma 4 Bestuurlijk Winterswijk



gemeente
Winterswijk

Inleiding

Algemene ondersteuning, bestuur

Onze manier van besturen is betrokken, laagdrempelig en transparant. Met een nuchtere kijk op zaken en gezond verstand. We werken in het belang van de inwoner en waarderen hun mening. We hechten aan inwonersparticipatie en trekken als raad en college graag samen op.

Dienstverlening

We gaan samen aan de slag en inwoners worden tijdig, actief en laagdrempelig betrokken bij besluiten die hen direct raken. Daarnaast hebben wij aandacht voor de interne dienstverlening en optimaliseren bestaande processen waar mogelijk.

Veiligheid en ondermijning

Je veilig voelen is een basisbehoefte en vraagt om aandacht. Criminaliteit wordt voorkomen. We ondersteunen een integrale aanpak om ondermijning tegen te gaan en onze gemeente veilig te houden.

4.1 Bestuur, organisatie en dienstverlening

Ambitie

We hebben een bestuur en een organisatie die er voor heel Winterswijk zijn; voor alle inwoners, organisaties en bedrijven. We versterken de lokale democratie. We gaan samen aan de slag voor en met inwoners. Zij worden tijdig, actief en laagdrempelig betrokken. Daarnaast zetten wij ons in voor een krachtige organisatie waarin we nog efficiënter gaan functioneren. Waar mogelijk dringen we de kosten terug.

Relevante documenten:

- Organisatievisie
- Visie op dienstverlening

Doelstellingen

We betrekken zoveel mogelijk inwoners, organisaties en bedrijven bij wat we willen realiseren met een open en transparante bestuurlijke stijl

Activiteiten

Uitvoeren programma dienstverlening

In het uitvoeringsprogramma dienstverlening wordt de dienstverleningsvisie concreet vertaald naar de praktijk. Wat goed gaat, blijven we goed doen. De basis op orde. We verbeteren de dienstverlening door input te verzamelen bij klanten (klantreizen). Ook informeren we klanten actief over de duur en status van hun aanvraag of verzoek, en houden we ons aan de afspraken. We werken met servicenormen die we monitoren in een dashboard waarop wordt gestuurd. Daarnaast werken we met een proef van beeldbrieven voor laaggeletterden en anderstaligen.

Kwaliteit (toelichting)

Belangrijke aandachtspunten zijn een tijdige afhandeling van zaken en afspraak is afspraak. Onze manier van communiceren is open en transparant en het liefst mondeling. Op die manier komen we meer in verbinding met de klant en creëren we meer begrip voor onze besluiten.

In 2026 gaat Winterswijk verder op de ingeslagen weg. Leidend is de dienstverleningsvisie waarbij wij nog intensiever aan de slag gaan met de afgesproken lijn: tijdige afhandeling van zaken en afspraak is afspraak.

Op het gebied van HR, competenties, communicatie en I-kolom worden slagen gemaakt om de teams verder te professionaliseren. De ontwikkelingen vinden stap voor stap plaats. Zo is in 2025 geïnvesteerd in het integreren van de teams telefonie bij team KCC, met als doel om onder andere de doorlooptijden te volgen.

In de diverse team- en domeinplannen is de vertaling gemaakt van de dienstverleningsvisie naar de praktijk.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (toelichting)

Deze activiteit loopt het hele jaar door. Dienstverlening moet centraal staan in het hele doen en laten van de gemeente Winterswijk. Daarom is het nodig om continu aandacht te geven aan de ontwikkeling van onze dienstverlening.

Tijd (indicator)



Doelstellingen

We hebben een slagvaardige en deskundige organisatie

Activiteiten

Optimaliseren bedrijfsvoering

We werken aan integraliteit van werkprocessen en kijken waar zaken efficiënter en effectiever kunnen door meer te standaardiseren. Ook beperken we de inhuur en onderzoeken door externe partijen. We omarmen waar mogelijk regionale samenwerking om synergiën te benutten. Ten slotte blijven wij inzetten op een brede digitale dienstverlening. Ons doel is een robuuste organisatie die haar kerntaken voor inwoners en bedrijven waarmaakt.

Kwaliteit (toelichting)

Een betrouwbare bedrijfsvoering is essentieel voor het goed functioneren van de overige organisatieonderdelen. Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan de visie voor de bedrijfsvoering, waarbij de uitvoering in 2026 een plek gaat krijgen.

Met goed werkende systemen en processen, op basis van actuele en juiste informatie, is het mogelijk besluitvaardig te werk te gaan en daar waar nodig maatregelen te nemen om (bij) te sturen. Een vereiste voor het functioneren van het geheel is het waarborgen van actuele sturingsinformatie en ondersteuning. We verbeteren onze rapportageprocessen om de organisatie heldere en gedetailleerde financiële informatie te kunnen bieden. Dat stelt ons in staat om beter te kunnen sturen op resultaat.

Voor het sturen op de personeelskosten wordt gebruikgemaakt van een dashboard dat vanaf april 2025 in gebruik is genomen. In 2026 wordt dit voortgezet.

Voor de organisatieonderdelen die zich met informatie en automatisering bezighouden, worden taken en rollen definitief bepaald en vastgelegd. Hierbij krijgt ook de grote hoeveelheid projecten op het gebied van informatie en automatisering aandacht. Deze worden aan de hand van een realistische planning opgepakt.

Kwaliteit (indicator)**Tijd (toelichting)**

Het dashboard voor de personeelskosten is aan het eind van het eerste kwartaal van 2025 operationeel geworden.

De definitieve inrichting van het team Informatie (Informatievoorziening en IT) is in het laatste halfjaar van 2025 afgerond.

Tijd (indicator)**Doelstellingen**

We interesseren inwoners voor de democratie en politiek

Activiteiten

Implementatie kinderraad en andere projecten gericht op jeugd

Er komt een kindergemeenteraad om de jeugd beter bij de politiek te betrekken.

Kwaliteit (toelichting)

In 2023 is voor het eerst een kindergemeenteraad gevormd onder voorzitterschap van de burgemeester. Tijdens de vergadering van de kindergemeenteraad gaan de kinderen met elkaar in debat over hun zelfbedachte plannen voor iets in de gemeente wat zij willen realiseren. Het beste plan wordt ook echt uitgevoerd. Vanaf 2024 heeft de kindergemeenteraad een structureel vervolg gekregen. In 2025 is er geen kindergemeenteraad gehouden. Wel hebben we in 2024 de eerste kinderburgemeester in de gemeente Winterswijk benoemd. Inmiddels is een tweede kinderburgemeester benoemd die het komende jaar (2025-2026) optrekt met de burgemeester.

Kwaliteit (indicator)**Tijd (toelichting)**

De kindergemeenteraad krijgt in 2026 een vervolg. De contacten daarover met het basisonderwijs lopen inmiddels.

Tijd (indicator)



Doelstellingen

We zorgen voor een laagdrempelige en persoonlijke gemeentelijke dienstverlening

Activiteiten

E-diensten uitbreiden en achterliggende processen optimaliseren

We breiden de e-diensten uit aan de hand van de ontwikkelingen van de vakspecifieke software van bijvoorbeeld het sociaal en ruimtelijk domein. Waar deze vakspecifieke software ontbreekt, ontwikkelen we zelf e-diensten. We passen achterliggende processen aan, zodat we zo efficiënt en effectief mogelijk werken. Daarbij streven we naar een hoge gebruikersvriendelijkheid en snelle afhandeling van vragen van onze inwoners of andere klanten.

Kwaliteit (toelichting)

Er zijn inmiddels zo'n honderd e-diensten in gebruik, met name voor duurzaamheid, openbare ruimte, burgerzaken en de Omgevingswet. Denk bijvoorbeeld aan het doorgeven van een verhuizing, aanvragen voor de Basisregistratie Personen (BRP), subsidie voor de lokale aanpak van isolatie, een verzoek voor de Wet open overheid (Woo) en een fors aantal verzoeken voor Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH). De werkprocessen en de systemen worden hierop aangepast, zodat de werkzaamheden zo effectief mogelijk en digitaal kunnen verlopen. Een aantal e-diensten staat nog in de wacht voor verdere uitwerking. Dit proces loopt gestaag door.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (toelichting)

Het team Informatievoorziening is in opbouw. De planning is bijgesteld vanwege de extra benodigde hulp om volledig digitaal te werken. Wel zijn er circa twintig extra e-diensten in de testomgeving uitgewerkt die binnenkort live gaan of al live zijn gezet.

Tijd (indicator)



Indicatoren

Het klantwaarderingcijfer is afkomstig van de uitkomsten van het tweejaarlijkse gemeentelijke onderzoek 'Waar staat je gemeente.nl'. Momenteel onderzoeken wij of er voor 2025 en daarna alternatieve methoden zijn om het klantwaarderingcijfer vast te stellen.

Andere indicatoren zijn onze servicenormen en doorlooptijden.

Risico's

Digitalisering kost geld en vraagt om de juiste vaardigheden en systemen. Risico is dat we hier niet snel genoeg op kunnen acteren door onvoldoende capaciteit. Daarnaast moet het personeel door middel van training en opleiding bekend gemaakt worden met de nieuwe werkwijzen en/of nieuwe applicaties. Ten slotte bestaat het risico dat we bij de inrichting van de I-kolom op onverwachte kosten kunnen stuiten.

4.2 Openbare orde en veiligheid

Ambitie

We houden onze gemeente veilig, ontmoedigen criminaliteit en verhogen het veiligheidsgevoel van onze inwoners.

Relevante documenten:

- Wabo-beleidsplan gemeente Winterswijk.
- Uitvoeringsprogramma Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving.

Doelstellingen

We gaan drugsproblematiek tegen

Activiteiten

Actieve aanpak straathandel drugs, onder andere bij scholen en evenementen

Bij het aantreffen van drugshandel zetten wij waar mogelijk bestuurlijke handhaving in. Daarnaast investeren wij in een nog intensievere samenwerking met scholen, om zowel preventief als repressief te kunnen optreden tegen drugsgebruik en drugshandel op scholen. Denk hierbij aan de inzet van drugshonden en het aanpassen van schoolreglementen, om de aanpak laagdrempeliger te kunnen inzetten.

Kwaliteit (toelichting)

In 2026 wordt de aanpak voortgezet. De integrale samenwerking met partners in de aanpak van drugshandel is belangrijk. Naast het inzetten van repressieve maatregelen wordt er ook ingezet op preventie. Voorlichting en preventieve controles maken hier onderdeel van uit.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (toelichting)

In 2026 worden de activiteiten om drugshandel en drugsgebruik tegen te gaan - voorlichting, controle en samenwerking met betrokken partijen - voortgezet. De inzet van bestuurlijke maatregelen is doorlopend.

Tijd (indicator)



Hard optreden tegen drugsoverlast

Samen met de politie treden we hard op tegen drugsoverlast. Hierbij maken we gebruik van elkaars handhavingsinstrumenten.

Kwaliteit (toelichting)

Als er sprake is van drugsoverlast, treden we op via zowel het strafrecht als het bestuursrecht.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (toelichting)

Dit is een doorlopend proces.

Tijd (indicator)



Doelstellingen

We vergroten het gevoel van veiligheid bij inwoners

Activiteiten

Samenwerking en zichtbaarheid boa's en politie

De buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) en de politie werken nauw samen. Daarnaast werken de boa's nauw samen met diverse ketenpartners, zoals jongerenwerkers en Halt. Voor die partijen zijn de boa's de ogen en oren in het centrum, de wijk(en) en het buitengebied. We geven prioriteit aan de zichtbaarheid en benaderbaarheid van onze boa's.

Kwaliteit (toelichting)

Met de huidige capaciteit zetten we ons in voor de leefbaarheidsvraagstukken die in Winterswijk spelen. Deze zijn in toenemende mate vergelijkbaar met de kleinstedelijke problematiek. De samenwerking met de politie en de zichtbaarheid en benaderbaarheid van de boa's is door capaciteitsuitbreiding geïntensiveerd.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (toelichting)

De samenwerking tussen de politie en de boa's heeft doorlopend de aandacht.

Tijd (indicator)



Voortzetting uitbreiding bluswatervoorzieningen

We ronden in 2027 het complete pakket aan bluswatervoorzieningen in Winterswijk af. Hierbij vragen wij een sluitend advies van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, uiteraard in goed overleg met de lokale brandweerpost.

Kwaliteit (toelichting)

Vanuit de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland wordt een advies gegeven over de bluswatervoorziening in de gemeente. Als dit advies ontvangen is, wordt er in de aankomende jaren, indien nodig, uitvoering aan gegeven. De uitvoering van de bluswatervoorzieningen loopt parallel aan de gebiedsgerichte aanpak van natuurbranden, waarbij bluswatervoorzieningen ook een vraagstuk zijn. De looptijd van dit project is 2025-2027.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (toelichting)

In 2026 wordt er, in het kader van natuurbranden, verder uitvoering gegeven aan het project bluswatervoorzieningen.

Tijd (indicator)



Doelstellingen

We voorkomen en beperken criminaliteit en ondermijning

Activiteiten

Aanpak ondermijning

De regionaal coördinator ondermijning blijft werkzaam voor de Achterhoekse gemeenten. Daarnaast geven we in 2025 de internationale ondermijningstafel met Duitsland verder vorm.

Kwaliteit (toelichting)

Om ondermijning goed tegen te kunnen gaan en een waterbedeffect te voorkomen, is regionale samenwerking belangrijk. Deze regionale samenwerking wordt in 2026 voortgezet. Onder andere op het gebied van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Bibob) en ondermijning is er sprake van afstemming. In de Week tegen ondermijning vinden er diverse acties en voorlichtingsbijeenkomsten plaats. Daarnaast is er zeswekelijkse afstemming tussen ketenpartners over lokale ondermijningscasuïstiek.

Daarnaast wordt in 2026 een pilot gestart met een zogenoemd interventieteam, waarbij vier gemeenten in Achterhoek-Oost en de politie inzetten op samenwerking en controles.

De samenwerking met Duitsland in de aanpak van ondermijning wordt in 2026, al dan niet in samenwerking met de Euregio, verder vormgegeven.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (toelichting)

Dit is een doorlopend proces.

Tijd (indicator)



Weerbaarheid van inwoners en ondernemers vergroten door preventiecampagnes

We maken inwoners en ondernemers bewust van de schade die ze kunnen ondervinden van ondermijnende criminaliteit. Daarnaast maken we ze bewust van de rol die zij kunnen spelen in de aanpak van ondermijnende criminaliteit, en wat ze zelf kunnen doen om niet in het criminele speelveld te belanden.

Kwaliteit (toelichting)

In 2026 is weerbaarheid en preventie een proces waar we op gaan inzetten. We maken ondernemers en inwoners bewust van de verschillende vormen van ondermijning. Daarnaast maken we ze weerbaarder tegen ondermijning. Een onderdeel van de bewustwording bij inwoners is het verhogen van de meldingsbereidheid.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (toelichting)

Dit is een doorlopend proces, waarbij we in 2026 aandacht geven aan de weerbaarheid van inwoners tegen ondermijning.

Tijd (indicator)



Doelstellingen

We voorkomen oplichting en digitale criminaliteit

Activiteiten

Bewustwording cyberweerbaarheid

We organiseren activiteiten om mensen van alle leeftijden op hun eigen niveau cyberweerbaar te maken.

Kwaliteit (toelichting)

Het thema cyberweerbaarheid is ook in 2026 geprioriteerd. Het weerbaar maken van inwoners en bedrijven vraagt doorlopend aandacht. De gemeente heeft een rol in de preventie, vooral bij kwetsbare groepen zoals jongeren, senioren, laaggeletterden en mkb-ondernemers.

Kwaliteit (indicator)



Tijd (toelichting)

Voor alle doelgroepen is er in 2026 aandacht voor voorlichting over cyberweerbaarheid. Hierbij zijn ketenpartners zoals de politie en jongerenwerkers betrokken.

Tijd (indicator)



Indicatoren

Om te kunnen beoordelen of we de genoemde doelstellingen hebben behaald, raadplegen we de volgende bronnen:

- Waarstaatjegemeente.nl
- De misdaadcijfers van de politie
- De veiligheidsmonitor

- Datalab GO
- Conneqt

Op basis van deze bronnen krijgen wij onder andere inzicht in het percentage inwoners dat zich veilig voelt, het aantal misdrijven en het aantal overlastmeldingen. Ons streven is dat het percentage inwoners dat zich veilig voelt stijgt, en het aantal misdrijven en overlastgevallen daalt. Op basis van de gegevens uit deze bronnen kunnen wij onze inzet waar nodig bijsturen.

Risico's

Dit beleidsveld bestaat uit veel verschillende soorten activiteiten. Om die reden benoemen we geen algemene risico's. De risico's worden per activiteit zelfstandig afgewogen.

Financiële onderbouwing programma 4

Baten en Lasten

Bedragen x €1.000

Exploitatie	Rekening 2024	Begroting 2025	Begroting 2026 stand 1e prognose 2025	Aanpassing begroting 2026	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
Baten								
4.1 Bestuur, organisatie en dienstverlening								
0.1 Bestuur	186	6	6	-5	1	223	223	1
0.2 Burgerzaken	638	592	657	105	762	821	709	482
0.4 Overhead	1.486	1.171	1.115	-13	1.102	1.047	1.047	1.047
Totaal 4.1 Bestuur, organisatie en dienstverlening	2.310	1.770	1.778	87	1.865	2.091	1.979	1.531
4.2 Openbare orde en veiligheid								
1.1 Crisisbeheersing en brandweer	-2	120	0	0	0	0	0	0
1.2 Openbare orde en veiligheid	35	118	18	-1	18	18	18	18
Totaal 4.2 Openbare orde en veiligheid	32	238	18	-1	18	18	18	18
Totaal Baten	2.343	2.008	1.796	87	1.883	2.109	1.997	1.549
Lasten								
4.1 Bestuur, organisatie en dienstverlening								
0.1 Bestuur	2.640	3.493	3.019	567	3.586	3.379	3.394	3.034
0.2 Burgerzaken	1.164	1.131	1.171	236	1.408	1.425	1.304	1.313
0.4 Overhead	13.854	14.994	13.503	1.996	15.499	15.888	15.293	15.245
Totaal 4.1 Bestuur, organisatie en dienstverlening	17.659	19.618	17.693	2.799	20.493	20.691	19.991	19.592
4.2 Openbare orde en veiligheid								
1.1 Crisisbeheersing en brandweer	2.160	2.290	2.169	72	2.241	2.240	2.239	2.238
1.2 Openbare orde en veiligheid	1.030	1.261	1.154	125	1.279	1.232	1.224	1.242
Totaal 4.2 Openbare orde en veiligheid	3.190	3.551	3.323	196	3.520	3.472	3.463	3.480
Totaal Lasten	20.848	23.169	21.017	2.995	24.012	24.164	23.454	23.072
Onttrekkingen								
4.1 Bestuur, organisatie en dienstverlening								
0.1 Bestuur	8.583	17.416	0	19.675	19.675	0	0	0
Stortingen								
4.1 Bestuur, organisatie en dienstverlening								
0.1 Bestuur	1.375	0	0	0	0	0	0	0
Gerealiseerd resultaat	-11.298	-3.745	-19.221	16.766	-2.455	-22.055	-21.457	-21.523

Bestuur, organisatie en dienstverlening

Aan de batenkant is er sprake van € 87.000 hogere baten. Dit is grotendeels als volgt te verklaren:

Hogere gemeentelijke leges voor reisdocumenten. Er is ook sprake van hogere rijksleges voor reisdocumenten, zie de toelichting bij de lasten.	€ 105.000
---	-----------

De lasten zijn € 2.799.000 hoger, wat grotendeels als volgt is te verklaren:

Organisatie VNG-congres 2026, samen met gemeente Oost Gelre	€ 300.000
Hogere rijksleges reisdocumenten	€ 90.000
Hogere lasten organisatie gemeenteraadsverkiezingen	€ 20.000
Hogere lasten continue beveiliging gemeentekantoor	€ 100.000
Hogere lasten in verband met belastingheffing werkkostenregeling (WKR) politieke ambtsdragers	€ 56.000

Hogere lasten personeel:

- Noodzakelijke formatie-uitbreiding (zie Eerste bestuursrapportage 2025)
- Formatie-uitbreiding Uitvoeringsprogramma Visie Sociaal Domein
- Formatie-uitbreiding aanspreekpunt buitengebied Winterswijk (motie 1 raadsvergadering 26 juni 2025) € 1.626.000
- Formatie-uitbreiding Ondernijning en Weerbaarheid (2026 en 2027)
- Cao-ontwikkelingen
- Loonkosten wethouders
- Aanpassing grondslag berekening personeelslasten

Structurele aframing van de urendekking van de kredieten. Dit is gebaseerd op de gemiddeld gerealiseerde urendekking in 2022 tot en met 2024. € 95.000

Openbare orde en veiligheid

Aan de batenkant zijn er geen mutaties groter dan € 50.000.

De lasten zijn € 196.000 hoger, wat grotendeels als volgt is te verklaren:

- Hogere inwonerbijdrage Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland (VNOG) € 65.000 (N) (als gevolg van indexering)
- Hogere doorbelasting € 124.000 (N)

Kredieten

In dit programma zijn in de begroting 2026 tot en met 2029 de volgende kredieten opgenomen (zie ook bijlage 4):

- Hardware/servers/telefonie/back-up: € 1.176.000 (€ 761.000 in 2026 en € 415.000 in 2027)

- Vervanging auto (handhaving): € 45.000 (2028)

Onttrekkingen en toevoegingen reserves

De onttrekking van € 19.675.000 bestaat voor het grootste deel (€18.330.000) het vormen van een bestemmingsreserve voor het Integraal HuisvestingsPlan Scholen (IHP). Tevens bestaat de onttrekking uit een bedrag van € 1.343.000 om te komende tot een sluitende begroting in 2026.

