

# Veiligheid en Leefbaarheid Bedrijfsplan 2018



## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>MANAGEMENTSAMENVATTING</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>WAT GAAN WE DOEN: PER TEAM</b>	<b>5</b>
2.1	Vergunnen Wabo	5
2.2	Handhaven Wabo	6
2.3	Vergunnen Openbare ruimte, horeca en parkeren	7
2.4	Handhaven Openbare Ruimte	8
2.5	Veiligheidshuis Maastricht-Heuvelland	9
2.6	Integrale Veiligheid	9
2.7	Beleid en casemanagers	11
2.8	Juridische Zaken	11
2.9	Bedrijfsbureau	12
<b>3.</b>	<b>DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMSTEN</b>	<b>14</b>
3.1	DVO B&O/Ruimte	14
3.2	DVO B&O/Sociaal Domein	14
<b>4.</b>	<b>BEDRIJFSVOERING EN ORGANISATIEONTWIKKELING</b>	<b>15</b>
4.1	Organisatie	15
4.2	Financiën	18
4.3	Ziekteverzuim	21
4.4	HR Instrumenten	22
4.5	Informatie en Automatisering	23
4.6	Communicatie	25
4.7	Informatiebeveiliging en bescherming persoonsgegevens	27
4.8	Inkoopkalender	28
4.9	Risicomanagement	28
	Bijlage 1: Programmabegroting 2018 onderdelen Veiligheid en Leefbaarheid	29
	Bijlage 2: DVO Veiligheid en Leefbaarheid – Ruimte	30
	Bijlage 3: DVO Veiligheid en Leefbaarheid Veiligheidshuis –Sociaal Domein	32
	Bijlage 4: Formatieplan	33

## 1. MANAGEMENTSAMENVATTING

### ***Future proof***

De *veranderende context van de overheid* en de *digitalisering* die zich nog steeds in een hoog tempo ontwikkelt vragen om nieuwe kennis en vaardigheden van ambtenaren. Het bestaande werk verandert, verdwijnt of wordt geautomatiseerd. Daarnaast hebben de invoering van o.a. de *Omgevingswet* en *Private Kwaliteitsborging* impact op de organisatie, de processen en de inhoud van functies. Procedures worden korter en vragen om een integrale aanpak. De burger staat steeds meer centraal. Er worden steeds hogere eisen gesteld aan het beleid en de dienstverlening. Vroeger kon een ambtenaar een vraagstuk oplossen van achter zijn bureau. Maar nu moet een ambtenaar meer dan eens samenwerken met andere overheidsinstanties en belanghebbenden. Ook binnen het veiligheidsdomein zien we dit nadrukkelijk terug. De ontwikkeling van het veiligheidsbeleid laat zien dat de gemeente steeds meer een centrale regierol heeft. Niet alleen regie op de beleidsontwikkeling maar ook de uitvoering. Binnen deze uitvoering staat het werken vanuit netwerken (multidisciplinair en integraal) centraal waarbinnen de verbinding met het zorgdomein van cruciaal belang is. Voor dit alles zijn specifieke vaardigheden nodig.

Daar komt bij dat de *samenleving steeds complexer* wordt. Binnen het werkveld van Veiligheid en Leefbaarheid manifesteert die complexiteit zich zeer nadrukkelijk. Niet alleen op inhoud maar vooral ook in wat dit vraagt in de wijze van benadering van problematiek. Maatwerk is hierbij essentieel. Deze complexe opgaven moeten bovendien worden uitgevoerd met een bezetting die krap bemeten is. Om hierin een goede balans te vinden is een lastige opgave.

Al deze ontwikkelingen leiden tot de vraag: *Hoe kunnen we onze medewerkers toerusten op de veranderende eisen van het werk?* Veiligheid en Leefbaarheid gaat daarom in 2018 al starten met het inspelen op veranderingen in werkzaamheden en functies waarbij, soft skills, gezondheid en veiligheid van medewerkers eveneens belangrijke thema's zijn.

### ***De belangrijkste inhoudelijke ambities van de teams voor 2018***

*Team Beleid en casemanagers* gaat in 2018 verder met verbetering van de interne participatie. Collega's op tijd meenemen in het proces en er voor zorgen dat we ook door collega's van andere organisatieonderdelen op tijd meegenomen worden. Daarnaast levert het team ook in 2018 weer een bijdrage aan een veelheid aan beleidsthema's, waaronder de invoering van de Omgevingswet.

*Team Vergunnen Wabo* gaat in 2018 aan de slag met de nieuwe Welstandsnota en maakt daarvan een publieksversie. In de dienstverlening van het team wordt in 2018 experimenteel gestart met de werkwijze volgens de Academie van de Veranderende Overheid. Dit betekent dat de rol van Bouw- en woningtoezicht verandert. Aandachtspunten daarbij zijn o.a. een versterkte samenwerking en integrale afstemming zowel intern ambtelijk als met burgers en burgergroeperingen bij grote en kleine initiatieven. Een andere belangrijke ambitie voor het team Vergunnen Wabo is de voorbereiding op het wetsvoorstel 'Private Kwaliteitsborging' en de nieuwe Omgevingswet.

*Team Handhaven Openbare Ruimte* gaat in 2018 onderzoeken hoe de roostertijden van de handhavers het meest efficiënt kunnen worden ingezet om in te kunnen spelen op de behoefte van de stad. Ook in 2018 levert team Handhaven Openbare Ruimte weer een belangrijke bijdrage aan het Project Student en Stad. Om flexibiliteit in de uitvoering te creëren wordt gewerkt aan een doorontwikkeling van de DVO met onderdeel Ruimte.

*Team Handhaven Wabo* heeft ook in 2018 de ambitie om te sturen op begrip voor de werkwijze van bestuursrechtelijke handhaving. Daarnaast wil het team verder aansturen op samenwerking met overtreders en het verleggen van werkzaamheden en verantwoordelijkheid naar de overtreder.

*Team Juridische zaken* neemt in 2018 de afhandeling van de bezwaren tegen de naheffingsaanslag parkeerbelastingen over van het teamonderdeel Parkeren. De informele aanpak bij de afhandeling van bezwaarschriften blijft nadrukkelijk onder de aandacht en wordt waar mogelijk verder doorontwikkeld. Medewerkers worden hier ook komend jaar weer verder in getraind. Ook wordt geïnvesteerd in digitalisering van processen (het digitaal communiceren met rechtbank en burgers en bedrijven evenals het digitaal ontsluiten van informatie). Ook binnen het juristenteam zullen in 2018 de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet nauwlettend worden gevolgd.

Voor het *Veiligheidshuis* geldt in 2018 als centraal thema de basis op orde. Dit ziet op verschillende elementen met name: een structureel formatieplan, af te sluiten dvo's (met sociaal domein/gemeenten) en de doorontwikkeling aanpak/werkwijzen samen met de regio/overige veiligheidshuizen). Daarnaast wordt invulling gegeven aan het Plan van aanpak in het kader van de Citydeal Zorg voor Veiligheid in de Stad en gestart met de implementatie daarvan. Ook levert het Veiligheidshuis een wezenlijke bijdrage aan het nieuwe Meerjarenplan Veiligheid.

*Team Vergunnen Openbare Ruimte, Horeca en Parkeren* zet in 2018 in op het (technisch) mogelijk maken van invoering van de Evenementenassistent (EA). Verder wordt ook in 2018 geïnvesteerd in de continuïteit en kwaliteit van de markten. Het team levert daarnaast inhoudelijke input bij de totstandkoming van diverse beleidsstukken ten aanzien van haar werkveld.

*Team Integrale Veiligheid* zal in 2018 het Meerjarenplan Veiligheid 2015-2018 afronden en een nieuw Meerjarenplan Veiligheid opstellen. Het team investeert daarnaast in verdere verbetering van de integrale samenwerking en het nog beter ontwikkelen van mogelijkheden om beschikbare informatie te ontsluiten en met elkaar te verbinden.

*Het bedrijfsbureau* gaat de ondersteuning aan de vakafdelingen verder optimaliseren (deskundigheid en continuïteit). Met ingang van 2018 zal het Bedrijfsbureau daarom de kwetsbare functies anders organiseren. Belangrijke speerpunten blijven ook de realisatie van de koppelingen met de vergunningenstraat en substitutie. De huidige bezetting is te krap zolang de systemen niet op orde zijn. Maar we doen geen concessies aan kwaliteit. Het Bedrijfsbureau gaat verder deelnemen aan het project digitalisering parkeerketen van de opdrachtgever Ruimte.

Tot slot gaat het Bedrijfsbureau, samen met *communicatie*, aan de slag met het verbeteren van communicatie. De afgelopen jaren is de maatschappelijke, politieke en journalistieke aandacht voor het beleidsveld enorm toegenomen. We noemen onder meer: jihadisme, drugsoverlast, student en leefbaarheid, veiligheidsbeleving, Tihange, geluids- en jongerenoverlast, veilige buurten, evenementenbeleid, imago handhaving en welstand. Onderwerpen die stuk voor stuk bepalend zijn voor het imago van veiligheid en leefbaarheid, en daarmee voor de stad als geheel.

John van Westenbrugge Directeur V&L

Sandra Houben teammanager Juristenteam en a.i. teammanager Veiligheidshuis

Valerie Sweelssen manager Bedrijfsvoering

## 2. WAT GAAN WE DOEN: PER TEAM

Veiligheid en Leefbaarheid levert input voor de programmabegroting in de programma's Integrale Veiligheid (2) en Stadsontwikkeling (10). Beide programma's zijn als bijlagen toegevoegd. In dit hoofdstuk worden per team de belangrijkste ambities voor 2018 samengevat. Zij dragen bij aan de uitvoering van onze wettelijke taken en de wensen van ons stadsbestuur. In de afzonderlijke teamplannen zijn de ambities nader uitgewerkt en toegelicht.

### 2.1 Vergunnen Wabo

Het team Vergunnen Wabo bevordert door middel van vergunningverlening en toetsing van bouw- en milieuregelgeving een veilige en gezonde (bebouwde) leefomgeving. Gezien het historische karakter van de stad worden hierbij hoge eisen gesteld aan welstandtechnische en hoog monumentale waarden, evenals normeringen voor brandveiligheid, constructieve veiligheid en duurzaamheid.

- Teambreed blijven inzetten op optimalisatie ICT architectuur t.b.v. het zo volledig mogelijk digitaal werken conform LEAN werkprocessen.
- Realiseren en uitvoeren van evaluatieprogramma 2017 en uitvoeringsprogramma 2018 Vergunnen Wabo.
- Via regionale werkgroep komen tot nieuw beleidsdocument kwaliteitscriteria zgn. thuishaken conform nieuwe "Verordening kwaliteit VTH Omgevingsrecht".
- Afronding raadsbehandeling actualisatie nieuwe Welstandsnota 2018 en opstellen publieksversie.
- Voortgang 4 projecten aanvragen en opleveringscontroles legalisaties woningsplitsing/kamerverhuur, spoedlocaties bodem, constructieve toets breedplaatvloeren en herstel brandveiligheid KWA tunnel.
- Uitvoering Actieplan resultaten Medewerker onderzoek 2016/2018 (thema's werkdruk en leiderschap).
- Implementatie per 01-01-2018 van het Besluit brandveilig gebruik overige plaatsen en de toets MPG berekening gebouwen.
- Voorbereiding op de nieuwe wetswijziging Private Kwaliteitsborging en nieuwe Omgevingswet
- Versterking en verbetering van de integrale bouwplanadvisering van Ruimte en de invulling van de wettelijke plicht woningtoezicht BAG in de opleveringscontroles bouwtoezicht.
- In de dienstverlening van het team het werken volgens het nieuw adagium van de Academie van de Veranderende Overheid / burger- en overheidsparticipatie bevorderen.

### Bouw- en woningtoezicht (BWT) 4.0

Door de invoering van de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb), vermoedelijk per 1 januari 2020 wordt het takenpakket van BWT veranderd. Ook werpt de nieuwe Omgevingswet alvast zijn schaduw vooruit op het werk. Dit proces wordt ook wel de groei naar het 'BWT 4.0' genoemd.

#### *Gevolgen voor taken BWT*

Het meest opvallende gevolg bij de private kwaliteitsborging is dat het voldoen aan de bouwtechnische voorschriften uit het Bouwbesluit geen onderdeel meer zal uitmaken van de publiekrechtelijke toetsing voorafgaand aan de vergunningverlening en evenmin van het toezicht op de naleving van die vergunning, dus tijdens de bouwfase. Dat betekent niet dat er geen kennis en

kunde hierover nodig is, alleen zal dat minder zijn.

De rol van BWT wordt als geheel toch wat anders:

- Meer de nadruk op ruimtelijke ordening en welstand; past het project ruimtelijk gezien in het nieuwe omgevingsplan? Het wordt meer over de grenzen heen kijken naar de hogere doelen: zorg, klimaat, kwaliteit voorraad, leefbaarheid, etc.
- Van toetsers met een inhoudelijke focus naar meer procesmanager/procesbegeleider, waarbij klantcommunicatie en goed vergunningmanagement belangrijker wordt.
- Ook omgevings-/bouwveiligheid wordt straks een steeds belangrijker onderwerp.
- Geheel nieuw wordt de BWT check of bij de bouw gebruik wordt gemaakt van nieuwe instrumenten ten behoeve van een goede kwaliteitsborging.
- Er zal anders moeten worden gereageerd op handhavingsverzoeken tijdens de bouw en er is een ander toetsingskader bij toezicht op de bestaande bouw.

De BWT-er transformeert naar een 4.0 rol in een veranderende speelveld met nieuwe vaardigheden en competenties: van toetsen en beoordelen naar faciliteren en begeleiden, of plastisch uitgedrukt van “stenen naar woorden”.

## **2.2 Handhaven Wabo**

Het team Handhaven WABO is belast met toezicht en handhaving van de regels die vallen binnen het bereik van de WABO wetgeving. Het gaat daarbij om de regels op gebied van bouwen, milieu, fysieke veiligheid en ontoelaatbare hinder. Een algemene ambitie van het team is te sturen op een grotere eigen verantwoordelijkheid van burgers en ondernemers. Het team stuurt er op aan dat burgers in eerste instantie trachten zelf hinderzaken met de overtreders van regels, op te lossen. Dus zonder dat de overheid met bestuursrechtelijke handhaving moet ingrijpen.

### *Milieu*

- 180 milieu-inspecties, incl. 80 door de RUD
- 225 meldingen over milieuhinder door bedrijven
- 20 controles op energieverbruik en -efficiency
- Nazorg calamiteiten (instorting, brand, asbestverspreiding)
- 24/7 bereikbaarheid/beschikbaarheid milieupiket

### *Bouw en Ruimtelijke Ordening*

- 425 meldingen over bouwzaken
- Voortzetten project Woonboten Overlaatsgebied
- Bijzondere aandacht voor illegale bouw en gebruik in relatie tot monumenten

### *Brandveiligheid*

- 60 reguliere brandveiligheidsinspecties uitvoeren bij panden
- Voortzetten project Veilige Kamers, 250 panden

### *Horeca*

- 350 meldingen geluid horeca en evenementen
- Controles brandveiligheid cafés

Het team Handhaven Wabo krijgt steeds meer meldingen te verwerken. Deze groei speelt al een aantal jaren (zie onderstaande tabel).

Aantal meldingen	totaal
2011	464
2012	577
2013	716
2014	635
2015	681
2016	775
2017 (tot 21/12)	933
2018 prognose	1.000

Deze groeitendens speelt vooral sinds 2016. We schrijven deze toename toe aan het vergunning-vrije bouwen, de toegenomen aandacht voor brandveiligheid van studentenwoningen, de overlast door horeca in de open lucht en door asbestgerelateerde zaken. Het punt is bereikt waarop we dit met de bestaande capaciteit niet meer kunnen waarmaken. Melders accepteren niet dat de gemeente prioriteiten stelt en dus meldingen niet natrekt. De werkdruk stijgt enorm. Indien deze meldingen niet worden opgepakt escaleren conflictsituaties en gaan melders andere wegen zoeken om aandacht van de handhavende overheid. Men dient formele handhavingsverzoeken in met als gevolg een formele procedure. Of men benadert bestuurders of de pers. Het is urgent dat we dit oplossen. Veiligheid en Leefbaarheid gaat begin 2018 deze problematiek verder in beeld brengen inclusief de benodigde maatregelen.

### 2.3 Vergunnen Openbare ruimte, horeca en parkeren

Team vergunnen ORHP verleent op basis van een integrale afweging (wet- en regelgeving, beleidskaders) en op basis van het uitgangspunt “veilig en doelmatig” toestemming (vergunningen en ontheffingen) voor het tijdelijk gebruik van de openbare ruimte (inclusief evenementen), horeca (bijzondere wetten) en Parkeren.

#### *Vergunproducten*

- Vooruitlopend op de toepasbaarheid/inpasbaarheid van de evenementenassistent (EA) in de vergunningenstraat wordt de EA toch ingevoerd (besluit van de Veiligheidsregio). Voor Maastricht betekent dit dat er toch extra werk en kosten zijn. Redenen zijn dat de EA (nog) geen gebruik maakt van de landelijke standaarden Digid en E-herkenning en digitaal archiveren niet ondersteunt waardoor aanvullende noodzakelijke gegevens/kenmerken (metadata) naderhand handmatig ingevoerd moeten worden. Daarnaast is tot op heden de automatische koppeling tussen de EA en de vergunningenstraat van Veiligheid en Leefbaarheid (Squit) nog niet gerealiseerd.

#### *Bezwaren naheffingsaanslagen*

- Vanaf 1-1-2018 zal de afhandeling van bezwaarschriften Naheffingsaanslagen (NHA) door team Beleid en Juridische zaken worden afgehandeld. Team Vergunnen ORHP is belast met de afhandeling van de bezwaren NHA die tot en met 31-12-2017 worden ingediend.

Deze bezwaren dienen – rekening houdend met de belasting wetgeving -vóór 15-2-2018 te zijn afgehandeld.

#### *Markt*

- Er wordt een voorstel geformuleerd voor een derde marktmeester (uitbreiding bedrijfstijd van 46 naar 65 uur per week en continuïteit kwaliteit markten).

#### *Diversen (dit betreft werkzaamheden waarbij vooral inhoudelijk technische input geleverd wordt)*

- Aanbesteding driehoeksborden.
- Verkiezingen 2018.
- Leveren van een inhoudelijke bijdrage aan totstandkoming geluidsbeleid openbare ruimte / evenementen.
- Inhoudelijke input m.b.t. vrijstellingsregeling evenementen.
- Inhoudelijke input aanpassing terrassenbeleid inclusief uitvoering en voorbereiding herverdeling in aanmerking komende pleinterrassen.
- Inhoudelijke bijdrage online aanvragen ORHP producten front-Office / onderhoud website en FAQ's voor front-Office.
- Inhoudelijke bijdrage project digitalisering Parkeerketen.
- Aanpassing van de verordening DHW – paracommercieel, consequenties voor ORHP ligt vooral op de aspecten input voor beleid en ná implementatie in de uitvoering.
- Leveren van input ten aanzien het realiseren van algemene regels t.a.v. venten en bouwopstallen.
- Inzet op gebied van afstemming / communicatie grote infrastructurele werken.

## **2.4 Handhaven Openbare Ruimte**

Conform het meerjarenbeleid Handhaven Openbare Ruimte 2015-2019 wordt team HOR ingezet om de naleving van landelijke en gemeentelijke wet- en regelgeving te stimuleren alsmede om een bijdrage te leveren aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hiervan afgeleide effectdoelstellingen. De inzet van HOR is één van de maatregelen om de doelstellingen te behalen. Andere maatregelen zijn de inzet van communicatie, het subsidiëren van initiatieven of het plaatsen van voorzieningen in de openbare ruimte. De beleidsvelden waaraan HOR voornamelijk een bijdrage levert zijn veiligheid, parkeren, afval, fietshandhaving en topdagen. Voor een meer concrete uitwerking van de werkzaamheden verwijzen we naar de dienstverleningsovereenkomst met Ruimte (hoofdstuk 3 van het jaarplan 2018).

- De politie concentreert zich steeds meer op het opsporen van strafbare feiten en het verlenen van (nood)hulp. Daarbij beschikt de politie niet over structurele capaciteit voor het houden van toezicht en handhaving. De gemeentelijke boa's merken dit vrijwel dagelijks. Daarnaast staat de beschikbare capaciteit voor wijkwerk bij de politie, op gezette tijden onder druk. Ook hierdoor ontstaat een verschuiving van de wijkagent van politie naar de wijkgebonden medewerker van de Gemeente.
- Dit maakt dat de beschikbare capaciteit van handhavers zo slim en efficiënt mogelijk ingezet en verdeeld wordt. Idealiter wordt een deel van de capaciteit ingezet op geplande acties en een ander deel wordt flexibel ingezet (optreden bij signalen van overlast). De vraag om handhaving groeit en verandert. De stad vraagt eigenlijk steeds meer en andere dingen op het gebied van handhaven (bijvoorbeeld studentenoverlast). Vraag en aanbod van handhaven sluiten daardoor niet meer goed op elkaar aan. De inzet van handhavers



moet aansluiten bij de behoeften van de stad. In 2018 wordt daarom onderzocht wat dit betekend voor de roostertijden voor de jaren daarna.

- Het project Student en Stad krijgt een vervolg in 2018 (tot september). Voor het team HOR betekent dit inzet van 2 fte BOA twee dagen per week tot 2:00 uur 's nachts (niet in de vakantie). Het project moet meer inzicht geven in de aard, frequentie en mate van overlast en uiteindelijk de overlast verminderen. De middelen voor deze inzet krijgt Veiligheid en Leefbaarheid via de opdrachtgever Ruimte.
- Doorontwikkeling van de DVO met Ruimte zodanig dat het management HOR daar waar de situatie daarom vraagt, eigenhandig meer flexibiliteit in de uitvoering kan creëren.

## 2.5 Veiligheidshuis Maastricht-Heuvelland

Naast de meer reguliere inzet in het kader van procesregie, informatie- en coördinatieknooppunt richt het Veiligheidshuis zich voor 2018 in het bijzonder op een aantal specifieke thema's. Deze zijn enerzijds meer intern gericht (zoals het maken van een structureel formatieplan en het uitvoeren van een spankrachtmeting mede irt ervaren werkdruk) en anderzijds meerextern (zoals het verder toewerken naar eenduidigheid in aanpak/werkwijzen binnen de Limburgse Veiligheidshuizen):

- Toewerken naar de Basis op orde. Het gaat hierbij met name om: het ontwikkelen van een structureel formatieplan in combinatie met het uitvoeren van een interne spankrachtmeting inclusief hieraan gekoppelde vervolgacties, , herijking privacyconvenant (ivm nieuwe privacyregelgeving); het doorontwikkelen van aanpak/werkwijzen samen met de regio (bv met betrekking tot vormgeving persoonsgerichte aanpak; de nazorg ex-gedetineerden, de aanpak mensen met verwarde gedrag en radicalisering);
- Het opstellen van het plan van Aanpak Citydeal Zorg voor Veiligheid in de stad aan de hand van waarvan vervolgens gestart wordt met de implementatie daarvan in combinatie met de vervolgaanpak onaantastbaren waarbij bovendien de Top X-aanpak via de weegtafelsystematiek zal worden verbreed naar de Heuvelland-gemeenten
- Bijzondere aandacht blijft uitgaan naar de afstemming en samenwerking met het Sociaal Domein zowel op beleidsniveau als in de uitvoering. Helderheid in rol-/taakverdeling is daarbij van groot belang(sociale teams, vbt's, lokale toegang en VHH (waar zijn we van).Überhaupt blijft de afstemming /samenwerking met de beleidsafdelingen een continu punt van aandacht bv in het kader van de huisvestingsproblematiek maar zeker ook in het kader van de totstandkoming van het nieuw Meerjarenprogramma Veiligheid.
- Verdere professionalisering in bedrijfsvoering en ondersteuning (denk bv aan caseloadnormering; postafhandeling en ondersteuning Bedrijfsbureau).

## 2.6 Integrale Veiligheid

Team Integrale Veiligheid zal in 2018 inzetten op een adequate uitvoering en afronding van het Meerjarenplan Veiligheid 2015-2018 en zal een opvolgend plan ter vaststelling voorleggen aan de raad. Verder zal ook dit jaar geïnvesteerd worden in de wijze van samenwerking, het benutten van de mogelijkheden van integrale aanpak en scherp zijn op eigenaarschap. Dit alles met als doel een bijdrage te kunnen leveren een veiliger Maastricht zowel in misdadaadcijfers als positievere waardering veiligheidsgevoel van de bewoners, ondernemers en bezoekers van deze stad. Verder ontwikkeling van de mogelijkheid om beschikbare informatie te ontsluiten en te verbinden ten behoeve van de noodzakelijke stuurinformatie heeft voor 2018 nadrukkelijke prioriteit.

- Laatste jaar looptijd MJP Veiligheid2015-2018 en daarmee voldoen aan de gestelde targets.
- Voorbereiding en vaststelling nieuwe MJP Veiligheid 2019-2022
- Uitvoeren en monitoren veiligheidsprioriteiten conform MJP 2015-2018 en conform afspraken programmabegroting 2018.
- Veiligheidsprioriteit “Veilige woon en leefomgeving” vraagt nadrukkelijk aandacht voor de sociale kwaliteit. In 2018 zal hier verhoogde aandacht voor zijn met in het bijzonder het aandachtsveld mensen met verward gedrag.
- Extra inzet op woonoverlast middels Pilot Student & Leefbaarheid als onderdeel van het overkoepeld programma Student & Stad (tot 1 juli 2018) (Deels financiert uit project Student en Stad en deels uit eigen middelen.)
- Extra inzet op thema Radicalisering met voor 2018 extra investering om meer “aan de voorkant” te komen van deze problematiek door incidentele aanstelling voor de duur van 2 jaar van een lokaal netwerkregisseur Radicalisering en daarmee de gemeentelijke informatiepositie substantieel te versterken (middelen gekregen via Kaderbrief € 75.000). Deze functie zullen we met formatie (in plaats van externe inhuur) invullen omdat we verwachten dat deze in de toekomst blijft bestaan.
- Extra inzet op thema Veiligheidsbeleving voor 2018 door de tijdelijke aanstelling van 2 jaar van een procesregisseur Veiligheidsbeleving (middelen gekregen via Kaderbrief 2018 en 2019 € 155.000 per jaar). Voortzetting Taskforce Veiligheidsbeleving ter verbetering veiligheidsbeleving. Voorjaar 2018 zullen de nieuwe cijfers Veiligheidsbeleving per buurt verschijnen. Op basis van analyse daarvan zal verdere richting, aanpak en inzet bepaald worden.
- Conform verzoek college dient in voorjaar 2018 ten behoeve van de als dan op te stellen Kadernota een evaluatie Frontière/Drugsmeldpunt te worden ingediend met als doel de toekomstige koers te bepalen en aanpak drugsoverlast als regulier werk aan te merken en ook daadwerkelijk structureel aan de formatie toe te voegen.
- Het regeerakkoord biedt mogelijkheid voor door de overheid gereguleerde wietteelt en bevoorrading achterdeur coffeeshops. Maastricht heeft zich nadrukkelijk hiervoor gemeld en zal in 2018 fors inzetten op het binnenhalen van dit experiment.
- Aanpak ondermijning krijgt steeds meer nadrukkelijker aandacht. In 2018 zal onverkort worden gebruik gemaakt van de inzet Flexteam (circa 150 panden met o.a. aandachtsgebieden mensenhandel, witwassen, prostitutie), BiBOB en onverkorte strikte toepassing Damoclesbeleid (woning- en lokaal sluitingen n.a.v. aanwezigheid drugs). In 2018 zal verder invulling en ontwikkeling plaatsvinden van de (integrale) ondermijningstafel Maastricht.
- Doorontwikkeling informatieknooppunt door substantiële investering op ict gebied om te komen tot digitaal in kaart brengen van netwerken en ontsluiting en verbinding tussen de gemeentelijk beschikbare stuurinfo. Een projectplan zal hiervoor worden voorgelegd. Mogelijk op onderdelen i.s.m. Tripool.
- Integraal plan van aanpak om de binnenstad op gewenste momenten tijdens bv. evenementen op dusdanige manier af te sluiten dat mogelijk inrijden op publiek verhinderd kan worden door bijvoorbeeld roadblocks in de openbare ruimte te plaatsen.
- Bigdata/cybercrime zullen worden meegenomen bij de totstandkoming van het nieuwe Meerjarenplan Veiligheid 2019-2022
- Voortzetting en verdere ontwikkeling bestaande samenwerking in Tripool/Veiligheid (Heerlen, Sittard-Geleen en Maastricht)
- Herijking en herpositionering RIEC.

## 2.7 Beleid en casemanagers

Binnen het organisatieonderdeel Veiligheid en Leefbaarheid faciliteert en ondersteunt het team Beleid (inclusief casemanagers) het eigen organisatieonderdeel en andere organisatieonderdelen met specialistische adviezen, het ontwikkelen van tactisch en operationeel beleid, het leveren van een bijdrage aan het ontwikkelen van strategisch beleid en de inzet van casemanagement op de onderdelen evenementen, horeca, openbare ruimte en het Noorderbrugtraject. Daarnaast wordt een bijdrage geleverd aan de ontwikkelingen op het vakgebied door o.a. deelname aan regionale en landelijke werk- en projectgroepen.

- Het - samen met overige betrokken vakdisciplines – leveren van een wezenlijke bijdrage aan het treffen van uitvoeringsmaatregelen die nodig zijn ter effectuering van strategische beleidsvisies inzake evenementen, horeca, hotels/logies, woningsplitsing, reclame, aanpak nieuwe stadsontwikkeling (Vervolg MaastrichtLab) en de Visie op de binnenstad;
- Een andere ambitie van het team is het verbeteren van de interne participatie: collega's op tijd betrekken en er ook voor zorgen dat de beleidmedewerkers en casemanagers door andere teams en organisatieonderdelen op tijd betrokken worden.
- Bijdrage leveren aan de implementatie van de Omgevingswet, Herijking terrassenbeleid, Actualisatie Welstandsnota, Algemene regels voor het venten, Parkeerbeleid (continu), Herijking evenementenbeleid incl. formulering geluidsbeleid bij evenementen (locatiematrix), Implementatie Horecabeleid incl. bijdrage aan opstellen buurtprofielen;
- Bijdrage en deelname aan City Deal Veiligheidshuis/Onaantastbaren;
- Afronding procedures A2 traject en vergunningtraject Noorderbrug;
- Opstellen beleidsregels Carnaval 2018;
- Aanbesteding billboards;
- Beleid toeristisch vervoer;
- Organisatie Markten en kermissen inclusief energievoorziening;
- Herontwikkeling Stationsstraat;
- Herschrijven vrijstellingsbepalingen belasting maatregelen/ evenementen.

Doorlopend aandacht voor Parkeerbeleid, Verkeersbesluiten bij evenementen, burgerparticipatie en ontwikkelingen Omgevingswet.

## 2.8 Juridische Zaken

Het team Juridische Zaken heeft - naast de reguliere taken in het kader van rechtsbescherming, juridische advisering en de afhandeling van Wob-verzoeken (toegespitst op het VenL-taakveld) voor 2018 een aantal speerpunten.

- *Met ingang van 1 januari 2018 wordt de afhandeling van de bezwaren tegen de naheffingsaanslag parkeerbelastingen overgenomen van het teamonderdeel Parkeren. Het afgelopen jaar laat een wezenlijke toename zien van deze bezwaarschriften. Momenteel is een traject in gang gezet om dit aantal - oa middels betere communicatie en optimalisatie van het handhavingproces – terug te dringen. In de komende periode zal concreter inzicht ontstaan in de capaciteit die structureel nodig is voor het vervullen van deze nieuwe taak. Deze ervaringen zullen worden meegenomen bij de herijking van het SPP;*
- De informele aanpak bij de afhandeling van bezwaarschriften blijft nadrukkelijk onder de aandacht en wordt waar mogelijk verder doorontwikkeld. Medewerkers worden hier ook

komend jaar weer verder in getraind. Proactief en oplossingsgericht werken staat in deze aanpak centraal;

- De mogelijkheid tot het digitaal indienen van bezwaarschriften is in 2017 structureel ingebed. Ook in 2018 wordt verder geïnvesteerd in digitalisering van processen (het digitaal communiceren met rechtbank en burgers en bedrijven evenals het digitaal ontsluiten van informatie).
- Ook binnen het juristenteam zullen in 2018 de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet nauwlettend worden gevolgd.
- Ook in 2018 wordt opnieuw een juridisch jaarverslag gemaakt met daarin zowel een kwantitatieve als kwalitatieve analyse van de resultaten 2017. Hiermee ontstaat inzicht in de resultaten van de procedures en wordt met de uitkomst hiervan input geleverd aan de totstandkoming of actualisatie van (uitvoerings)beleid. Bijzondere aandacht heeft in 2018 de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet (in het bijzonder de juridische implicaties daarvan).

## 2.9 Bedrijfsbureau

Het Bedrijfsbureau bestaat uit het Centraal Punt, Debiteurenbeheer en Projecten en is ondersteunend aan de hoofdprocessen. Het Centraal Punt ondersteunt bij de administratieve taken op gebied van vergunningverlening en bezwaar en beroep. De speerpunten van het Bedrijfsbureau in 2018 zijn.

*Kwetsbare functies (een/twee-pitters) anders organiseren:*

- Om de continuïteit en deskundigheid van het debiteurenbeheer te borgen wordt het team (1,6 fte) overgeheveld naar SSC, op de werkvloer verander er niets.
- De projectleider Bedrijfsbureau wordt deels in 2018 ingekocht via het SSC en deels ingevuld met een voorrangskandidaat.

*Projecten/activiteiten (automatisering/digitalisering/lean/communicatie):*

- Belangrijke blijft de realisatie van de koppelingen van de vergunningenstraat en substitutie. Immers om de grote efficiëncyslag te bereiken is het nodig dat digitalisering van de stukken middels substitutie (afbouw papieren archief) gerealiseerd wordt. Hierbij zijn we afhankelijk van derden. Samen met SSC en CZ zullen verder stappen worden gezet. Op dit moment ontbreekt binnen de gemeente Maastricht de infrastructuur om aan te sluiten op DMS (documentmanagementsysteem). Zolang dit niet is gerealiseerd kunnen er geen stappen gezet worden richting substitutie.
- De bezetting van Centraal Punt is krap. We doen geen concessies aan kwaliteit en zullen capaciteit bij plussen zolang de systemen niet op orde zijn. Tevens zullen we alle medewerkers van Centraal Punt zoveel mogelijk opleiden voor alle werkzaamheden van Centraal Punt (all-rounders).
- Het Bedrijfsbureau neemt deel aan het project digitalisering parkeerketen: trekkerschap deelprojecten, vakinhoudelijke inbreng, het uitwerken en implementeren van deze toekomstige ontwikkelingen maken onderdeel uit van de dienstverleningsovereenkomst met Ruimte.
- Eind oktober 2017 is gestart met het project digitaal publiceren. Nu is het zo dat de bekendmakingen van onder andere vergunningen vanuit Veiligheid en Leefbaarheid in de weekkrant VIA Maastricht worden gepubliceerd. Het is de bedoeling dat die op de website [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) komen te staan. Op deze manier kunnen publicaties

efficiënter worden afgehandeld. Op een later moment wordt bekeken of ook documenten gepubliceerd gaan worden.

- Het Bedrijfsbureau gaat samen met communicatie stevig inzetten op verschillende interne en extra communicatietrajecten opstarten (teksten van digitale parkeerproducten, Intranet, digitale interne Nieuwsbrief etc.).
- Het Bedrijfsbureau maakt, in samenwerking met de vakafdelingen, een eigen Risico Inventarisatie en Evaluatie (=RIE) om de meer specifieke arborisico's te inventariseren.
- Het Bedrijfsbureau werkt met een opleidingsplan dat gericht is op het verbeteren van de deskundigheid van medewerkers maar ook op het ontwikkelen van deskundigheid voor toekomstige taken.
- Overige werkzaamheden van het Bedrijfsbureau in 2018 zijn: verbeteren proces opruimkosten , onderzoek continuïteit verzending facturen, verbetertraject bezwaarschriften, invoeren tijdschrijffapp, etc.

### **3. DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMSTEN**

#### **3.1 DVO B&O/Ruimte**

Veiligheid en Leefbaarheid sluit samen met B&O/ Ruimte voor het jaar 2018 een dienstverleningsovereenkomst (DVO) af voor wat betreft de taakvelden parkeren, fietshandhaving, topdagen, milieuzone Statensingel en afval. Deze DVO is opgenomen in de bijlagen.

In het DVO zijn de verwachtingen over de rol en verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de opdrachtnemer vastgelegd. Per taakveld zijn daarnaast de doelstelling, beoogde resultaten, aanpak, inzet en meetindicatoren bepaald. Ook zijn afspraken gemaakt over middelen, capaciteit en managementinformatie.

#### **3.2 DVO B&O/Sociaal Domein**

Veiligheid en Leefbaarheid maakt met opdrachtgever B&O/Sociaal Domein voor het jaar 2018 voor het eerst een DVO over het Veiligheidshuis.

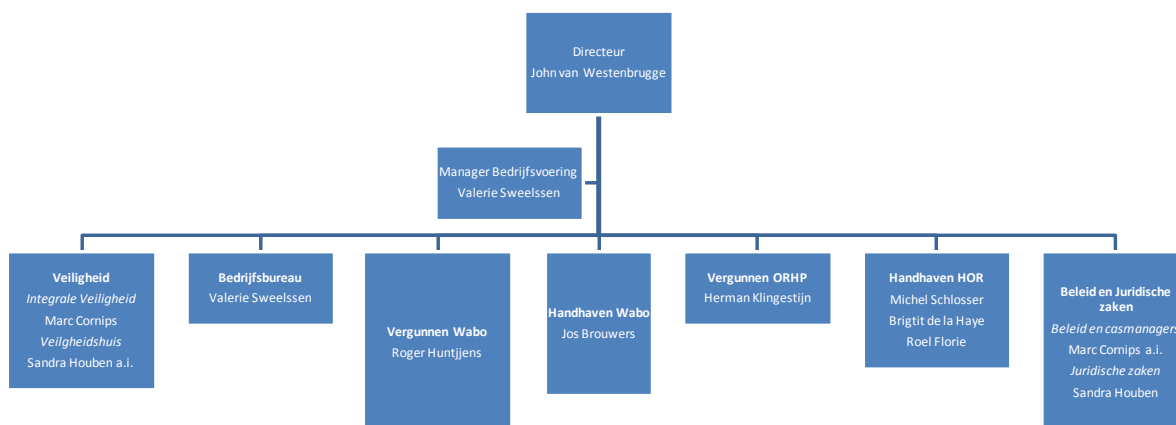
## 4. BEDRIJFSVOERING EN ORGANISATIEONTWIKKELING

### 4.1 Organisatie

#### *Organisatiestructuur*

Jos Bazen is vanaf december 2017 met pensioen. De vacatureruimte beleidsadviseur is ingezet voor de taakstellingen. Omdat Jos ook teammanager a.i. was het onderdeel beleidsmedewerkers en casemanagers van het team Beleid en Juridische zaken betekent dit dat de aansturing van dit team anders moet worden vormgegeven. Op dit moment hebben we te maken met diverse ontwikkelingen zoals de aanstaande verkiezingen en dus een nieuw college en het herijken van ons SPP in combinatie met de ontwikkeling van een meerjarenvisie. In het licht daarvan kiezen we vooralsnog voor een tijdelijke oplossing tot 1 september 2018. Concreet betekent dit dat Marc Cornips met ingang van 1 december de aansturing van de beleidsmedewerkers en casemanagers voor zijn rekening gaat nemen naast de aansturing van het team Integrale Veiligheid. Sandra Houben blijft gedurende die periode verantwoordelijk voor Juridische Zaken en Veiligheidshuis. Deze wijziging is verwerkt in het organogram.

Met ingang van 1-1-2018 ziet het organogram van Veiligheid en Leefbaarheid als volgt uit:



Toelichting op organogram:

- John van Westenbrugge wordt bij zijn afwezigheid vervangen door Sandra Houben.
- In 2017 is het secretariaat (in totaal 3 medewerkers) weer teruggebracht in de lijn. Deze zijn als volgt verdeeld over de teams:
  - 0,8 fte secretaresse directeur en manager Bedrijfsvoering;
  - 0,6 fte secretaresse teams Handhaven;
  - 0,4 fte secretaresse teams Vergunnen;
  - 1,0 fte secretaresse teams Beleid en Juridische Zaken en Veiligheid.
- In 2018 gaan 2 secretaresses minder werken (in totaal 0,6 fte). De vacatureruimte wordt in de loop van 2018 opnieuw ingevuld.

## Formatieplan 2018

In onderstaande tabel is een samenvatting van het formatieplan 2018 opgenomen (dit is exclusief de externe inhuur). De afgesproken efficiencyopgave t/m 2018 is hierin structureel vertaald. Het gedetailleerde formatieplan 2018 op functieniveau is opgenomen in de bijlage 4.

Teams	eind fte	normbudget
Management inclusief 0,8 fte secretariaat	4,09	€ 405.833
Bedrijfsbureau	8,15	€ 497.239
Beleid en juridische zaken inclusief 1,0 fte secretariaat	15,60	€ 1.303.767
Team Veiligheid	9,40	€ 867.797
Team Veiligheidshuis	7,60	€ 518.000
Team Vergunnen ORHP inclusief 0,4 fte secretariaat	13,57	€ 926.932
Team Vergunnen Wabo	24,67	€ 1.984.833
Team Handhaven OR inclusief 0,6 fte secretariaat	57,93	€ 3.451.033
Team Handhaven Wabo	13,33	€ 1.012.449
<b>Totaal</b>	<b>154,34</b>	<b>€ 10.967.883</b>

De mutaties in de formatie t.o.v. de marap (stand 157,63 fte) zijn:

- -0,71 fte adviseur A (efficiency);
- -1,00 fte projectleider B (efficiency);
- -1,25 fte boa's (efficiency);
- +1,27 fte vergunner en boa (blauwe zone);
- -1,60 fte debiteurenbeheer (overheveling naar SSC).

Na bovengenoemde mutaties in de formatie is de stand jaarplan 2018 in totaal 154,34 fte.

### Formatieplan doorkijk naar 2021: Strategische Personeelsplanning (SPP)

De veranderende context van de overheid en de digitalisering die zich nog steeds in een hoog tempo ontwikkelt vraagt om nieuwe kennis en vaardigheden van ambtenaren. Het bestaand werk verandert, verdwijnt of wordt geautomatiseerd. Als burgers steeds meer zelf hun eigen data aanleveren of processen worden gedigitaliseerd dan raken veel vooral administratieve functies overbodig. Functies veranderen ook omdat er steeds meer hogere eisen worden gesteld aan het beleid en de dienstverlening. Vroeger kon een ambtenaar een vraagstuk oplossen vanachter zijn bureau. Maar nu moet een ambtenaar meer dan eens samenwerken met andere overheidsinstanties en belanghebbenden. Daar zijn specifieke vaardigheden voor nodig. Vervolgens zal de verandering van de manier van werken door de invoering van de Omgevingswet impact hebben op de organisatie, processen en functies. Zoals geen eindeloze procedures maar duidelijke regels met minder noodzakelijke vergunningen. En ook zal de wijze waarop Toezicht en Handhaving plaatsvindt veranderen. Al deze ontwikkelingen leiden tot de vraag: *Hoe kunnen we onze medewerkers toerusten op de veranderende eisen van het werk?*

Recent is een artikel verschenen in het Bedrijfsbureau (november 2017) met als titel "helft van de ambtenaren zijn niet toekomstbestendig". Deze conclusie blijkt niet helemaal te kloppen maar feit is dat uit het onderzoek blijkt dat ambtenaren achterblijven op het gebied van communicatieve vaardigheden en brede inzetbaarheid.



Veiligheid en Leefbaarheid wil daarom in 2018 al starten met het inspelen op veranderingen in werkzaamheden en functies. Veiligheid en Leefbaarheid gaat verkennen (ook in samenspraak met de medewerkers zelf) wat de ontwikkelingen betekenen voor bestaande functies en welke functies misschien zullen komen te vervallen (actualiseren van de SPP). En ook willen we in beeld brengen welke specifieke vaardigheden nodig zijn voor de nieuwe manier van werken. Hierbij wordt gedacht aan het actief ontwikkelen van kritische vaardigheden zoals *creativiteit* (van nee tenzij, naar ja mits vereist oplossend vermogen binnen de ruimte die er is) en *integraal denken* (bij vraagstukken over het eigen beleidsveld kunnen kijken om de impact breder te bepalen).

We willen via een *opleidingsplan per team* meer gaan inzetten op het volgen van opleidingen voor het ontwikkelen van deze specifieke vaardigheden en/of opleidingen voor doorgroei naar toekomstige functies daar waar nodig. En via het *goede gesprek* met medewerkers verder bewust maken van de noodzaak dat ze iets moeten doen zodat ze in de toekomst andere taken kunnen uitvoeren en daarbij afspraken te maken over de acties medewerkers in deze context gaan ondernemen. Door te anticiperen op de verandering van werkzaamheden zijn medewerkers veel beter toegerust op de veranderende eisen van het werk.

Al deze ontwikkelingen leiden tot de vraag: *Hoe kunnen we onze medewerkers toerusten op de veranderende eisen van het werk?* Veiligheid en Leefbaarheid gaat daarom in 2018 al starten met het inspelen op veranderingen in werkzaamheden en functies waarbij, soft skills, gezondheid en veiligheid van medewerkers eveneens belangrijke thema's zijn.

Om goed werk te kunnen doen is het belangrijk dat werkgevers en werknemers veilig en gezond werken. De arborisico's op het werk moeten zo klein mogelijk zijn. Met ingang van januari 2018 start onze eigen arbo preventiemedewerker (Bianca Janssen). Zij werkt samen met de gemeentelijke arbocoördinator (Jean Freens). Begin 2018 maakt onze preventiemedewerker *een eigen Risico Inventarisatie en Evaluatie (=RIE)* om de meer specifieke arborisico's te inventariseren (per team en/of per functiegroep). Dit doen we met een digitale tool voor gemeenten die inzicht geeft in de arbeidsomstandigheden en ondersteunt bij het realiseren van verbeteringen (plan van aanpak).

Bijzondere aandacht gaat hierbij uit naar het werkgeluk en de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Veiligheid en Leefbaarheid wordt gekenmerkt door een breed scala aan functies binnen het totale werkveld. Uit het recent Medewerkersonderzoek is gebleken dat de medewerkers over de gehele linie in meerdere of mindere mate kampen met werkdruk. De inhoud van de functie bepaalt mede de aard en intensiteit van de werkdruk. Dit alles reikt overigens verder dan de hoeveelheid werk. Het gaat hierbij om de psychosociale arbeidsbelasting in brede zin. Dit item zal dan ook zeer nadrukkelijk aan bod komen in de uit te voeren RIE om vervolgens - in samenspraak met de medewerkers - op teamniveau een stappenplan te ontwikkelen om te komen tot maatwerkoplossingen.

Het management van Veiligheid en Leefbaarheid is bezig met het opstellen van een meerjarenplan Veiligheid en Leefbaarheid. Daarvoor zijn in 2017 al verschillende stappen gezet zoals: de herijking van de SWOT en de actualisatie van de missie en visie. Op basis van deze stappen wordt begin 2018 de SPP herijkt. Bovengenoemde ontwikkelingen worden meegenomen in deze herijking.

## **4.2 Financiën**

### ***Begroting***

<<volgt later>>

## Taakstellingen

Veiligheid en Leefbaarheid heeft 2 taakstellingen, de efficiencytaakstelling oplopend tot € 1.330.000 en een taakstelling wegens dalende bouwleges inkomsten van € 1.000.000. Beide taakstellingen worden gerealiseerd. Nagenoeg alle processen van Veiligheid en Leefbaarheid zijn onder de loep genomen met de lean-methodiek. Lean-denken zit in het handelen van het management en haar medewerkers. Nieuwe zaken worden zo lean mogelijk uitgevoerd met de focus gericht op onze klant. Diverse teams houden wekelijks kaizen/ visueel management sessies. Medewerkers leveren zelf verbetervoorstellen aan welke plenair door de groep worden opgepakt. Op deze manier blijven we continue werken aan kwaliteitsverbeteringen met het doel de dienstverbetering aan onze klant te optimaliseren. Dankzij deze methodiek slaagt Veiligheid en Leefbaarheid erin haar efficiency – en bouwtaakstelling te halen. Dankzij de lean-methodiek is een besparing gerealiseerd van rond de 1 miljoen euro. Deze zijn al ingeboekt, echter op een aantal plekken is tot op heden extra inhuur noodzakelijk omdat aan de vereiste ict-architectuur nog niet geheel is gerealiseerd. Het betreft hier voornamelijk koppelingen voor zaakgericht werken en het realiseren van substitutie.

### Overzicht taakstelling bouwleges (Wabo taakstelling)

Jaar	2018	2019
<b>Wabo Taakstelling</b>	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>
<b>SPP</b>	<b>-109.000</b>	<b>-109.000</b>
frictiereserve / naar efficiency	-109.000	-109.000
<b>formatieruimte niet te vullen (deeltijd-formatie en openstaande formatieplekken)</b>	<b>850.369</b>	<b>850.369</b>
gerealiseerde taakstelling 2012-2015	517.219	517.219
vervallen bouwconstructeur schaal 11 1 fte verg wabo	79.665	79.665
vervallen beleidsadviseur B 0,2 fte schaal 12 man	20.018	20.018
vervallen adm kracht bedrijfsbureau schaal 7 0,45 fte	21.710	21.710
vervallen vakspecialist B schaal 10 0,45 fte BJZ	31.158	31.158
vervallen projectleider B 0,6 fte schaal 12 BJZ	60.053	60.053
vervallen vakspecialist B schaal 10 0,8 vergun wabo	55.391	55.391
vervallen adviseur B schaal 11 1 fte BJZ	79.665	79.665
creëren vakspec C /BAG 1 fte schaal 9	-62.218	-62.218
vervallen adviseur B schaal 11 0,06 fte vergun wabo	4.780	4.780
vervallen vakspecialist B 0,62 fte schaal 10 verg wabo	42.928	42.928
<b>overheveling apparaatskosten van boto naar igor</b>	<b>75.698</b>	<b>75.698</b>
gerealiseerde taakstelling 2012-2015	75.698	75.698
<b>verlagen materiele budgetten boto</b>	<b>65.000</b>	<b>65.000</b>
gerealiseerde taakstelling 2012-2015	65.000	65.000
advisering brandweer	0	0
<b>Minder afname SSC (45% rendabel)</b>	<b>117.933</b>	<b>117.933</b>
gerealiseerde taakstelling 2012-2015	68.102	68.102
Afname formatie / lagere directe kosten	12.500	12.500
functioneel beheer schaal 9 0,6 fte	37.331	37.331
<b>totaal bezuinigingen</b>	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>
Nog te realiseren	0	0

Overzicht efficiencytaakstelling:

Jaar	2018	2019
<b>Efficiencytaakstelling</b>	<b>1.320.000</b>	<b>1.320.000</b>
<b>SPP</b>	<b>90.229</b>	<b>-36.435</b>
frictiereserve	90.229	-36.435
<b>formatieruimte niet te vullen (deeltijd-formatie en openstaande formatieplekken)</b>	<b>636.067</b>	<b>767.524</b>
gerealiseerde taakstelling 2012-2015	241.310	241.310
vervallen beleidsadviseur schaal 12 0,51 fte Man	51.045	51.045
vervallen vakspecialist B schaal 10 0,55 fte (per 1 juli 2016) BJZ	38.082	38.082
vervallen projectleider B schaal 12 BJZ	40.036	40.036
vervallen vakspecialist B schaal 10 jurist		69.239
creëren vakspecialist D schaal 8 1 fte adm jurist BJZ	-54.934	-54.934
vervallen adm mw B schaal 6 0,6 fte Veil	26.391	26.391
vervallen vakspecialist B procesmanager vhh 1 fte / verlagen inhuur	69.239	69.239
creëren adviseur B / informatiespec veili 1 fte schaal 11	-79.665	-79.665
verlagen inhuurbudget flexteam/coffecorner	79.665	79.665
uitbreiding adviseur B veilig 0,25 fte scv schaal 11	-19.916	-19.916
verlagen inhuurbudget veiligheid	19.916	19.916
uitbreiding vakspecialist C 0,5fte schaal 9 handhaven wabo	-31.109	-31.109
verlagen budget handhaven karosseer	31.109	31.109
vervallen vakspecialist C 0,4 fte schaal 9 handhaven wabo	24.887	24.887
vervallen vakspecialist C schaal 9 handhaven wabo		62.218
vervallen vakspecialist C+ coordinatie schaal 10 2,16 fte	149.557	149.557
creëren teammanager B schaal 12 1 fte handhaven 0,54 fte	-48.700	-48.700
creëren vakspec C / evenementen schaal 9 1 fte handhaven 0,54 fte	-33.598	-33.598
vervallen techn uitv B / Boa 1 fte schaal 6 handhaven *,54 fte	23.752	23.752
van bouwen	109.000	109.000
<b>Inbesteding</b>	<b>101.940</b>	<b>101.940</b>
gerealiseerde taakstelling 2012-2015	101.940	101.940
<b>Verminderen inhuur</b>	<b>242.083</b>	<b>242.083</b>
gerealiseerde taakstelling 2012-2015	242.083	242.083
<b>Bedrijfsvoering</b>	<b>170.000</b>	<b>170.000</b>
gerealiseerde taakstelling 2012-2015	170.000	170.000
<b>Extra inkomsten (parkeren)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Extra inkomsten (parkeren)	pm	pm
<b>Minder afname SSC (55% onrendabel)</b>	<b>79.840</b>	<b>79.840</b>
gerealiseerde taakstelling 2012-2015	63.340	63.340
Afname formatie / lagere directe kosten	16.500	16.500
<b>totaal structureel bezuinigen</b>	<b>1.320.159</b>	<b>1.324.952</b>
Procentuele dekking taakstelling	1	1
Nog te realiseren	-159	-4.952

### 4.3 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim heeft voortdurende de aandacht van het management. Het management vindt het in dit kader heel belangrijk om ook aandacht te besteden aan de werksfeer, afwisseling en uitdaging in het werk en waardering laten blijken. Op diverse manieren probeert het management te voorkomen dat een medewerker ziek uitvalt. Hierbij wordt het management ondersteund door de adviseurs p&o, de adviseur arbeid en gezondheid en de bedrijfsarts. Voor het eerst sinds lange tijd (2014) zien we het ziekteverzuim dalen. Het gewenste percentage van 7% komt in zicht.

	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV
Gem. pers sterkte	174,07	172,90	172,33	171,97	171,70	171,38	171,41	171,27	171,17	171,05	170,92
# Start vzv tot	296	287	275	267	262	261	262	254	259	262	261
Gemeentelijke vzv norm	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%
<b>Verzuimpercentage</b>	<b>8,78%</b>	<b>8,88%</b>	<b>8,60%</b>	<b>8,52%</b>	<b>8,43%</b>	<b>8,25%</b>	<b>7,94%</b>	<b>7,66%</b>	<b>7,42%</b>	<b>7,30%</b>	<b>7,32%</b>
Verzuimpercentage kort	1,09%	1,08%	1,04%	0,99%	1,01%	1,04%	1,08%	1,08%	1,12%	1,12%	1,17%
Verzuimpercentage midden	1,25%	1,22%	0,93%	0,93%	0,94%	0,92%	0,82%	0,78%	0,77%	0,85%	1,00%
Verzuimpercentage lang	6,44%	6,58%	6,62%	6,59%	6,48%	6,28%	6,05%	5,80%	5,53%	5,28%	5,15%
<i>meldingsfrequentie norm</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>	<i>1,03</i>
<b>Meldingsfrequentie</b>	<b>1,60</b>	<b>1,56</b>	<b>1,50</b>	<b>1,46</b>	<b>1,43</b>	<b>1,43</b>	<b>1,44</b>	<b>1,39</b>	<b>1,42</b>	<b>1,44</b>	<b>1,44</b>

Voor 2018 zal het management haar focus leggen op het terugdringen van het ziekteverzuim bij het team Handhaven Openbare Ruimte (HOR). Doel is om het maandcijfer HOR uiterlijk op het eind van het jaar *onder de 12,5%* te brengen. Samen met de adviseur arbeid en gezondheid en de personeelsadviseur zullen de ziektegevallen bekeken worden en gerichte acties worden ingezet. Daarnaast zal worden bekeken welke preventieve acties mogelijk zijn om ziektegevallen te voorkomen. Ervan uitgaande dat de overige teams het ziekteverzuim kunnen handhaven rond de Verbaannorm streven we erna om het 12 maandgemiddelde van Veiligheid en Leefbaarheid in december18 teruggebracht te hebben < 7,0%.

	maandgem. dec'16	maandgem. okt'18	verbaannorm
Management	0,69%	13,48%	6,50%
Bedrijfsbureau	2,79%	1,85%	6,33%
Beleid & Juridische zaken	3,88%	2,87%	4,70%
Veiligheid/VHH	7,71%	4,37%	4,13%
Vergunnen ORHP	1,75%	2,78%	6,36%
Vergunnen WABO	1,07%	2,35%	4,39%
Handhaven OR	18,41%	14,51%	7,80%
Handhaven WABO	1,50%	2,33%	6,25%

## 4.4 HR Instrumenten

### ***Mobiliteit***

Per 1 januari telt Veiligheid en Leefbaarheid 9 medewerkers (7,45 fte)<sup>1</sup> welke niet op een vaste formatie zitten. Deze medewerkers worden zoveel mogelijk ingezet op tijdelijke (vaak betaalde) klussen tot dat een geschikte functie is gevonden. Dit geldt in ieder geval voor 2 medewerkers die in 2018 nog deels gedetacheerd worden bij projecten. Voor 3 tot 4 medewerkers zijn er vanaf 2018 plaatsingskansen binnen Veiligheid en Leefbaarheid maar ook bij andere organisatieonderdelen. Voor de overige medewerkers blijft het management van Veiligheid en Leefbaarheid actief zoeken naar een geschikte functie of andere oplossing. Voor het jaar 2018 verwachten we de kosten van deze medewerkers grotendeels zelf te kunnen oplossen of te dekken uit de bedrijfsreserve.

Het gemeentebrede project Vervolg Move@Maastricht moet de mobiliteit onder onze medewerkers verhogen. De nieuwe opdracht moet komend jaar leiden tot het doorvoeren van fundamentele verandering en beweging in onze organisatie. Het management van Veiligheid en Leefbaarheid neemt actief deel aan het project via de maandelijkse mobiliteitsmarkt voor managers. Belangrijk resultaat is het anticiperen op vraag en aanbod van medewerkers tussen teams en organisatieonderdelen.

### ***Het goede gesprek***

In 2016 is iedere (team)manager gestart met de nieuwe cyclus waarbij in het planningsgesprek nieuwe afspraken worden gemaakt voor de komende periode van 2 jaar op het gebied van werkafspraken, competenties en loopbaan. Met nagenoeg alle medewerkers is een planningsgesprek gevoerd en met een deel van de medewerkers een voortgangsgesprek. De nog te voeren voortgangsgesprekken zijn gepland in 2017 en de beoordelingsgesprekken in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2018.

Veiligheid en Leefbaarheid hecht veel waarde aan de brede inzetbaarheid van de medewerkers. Door te anticiperen op eventuele veranderingen van werkzaamheden zijn medewerkers veel beter toegerust op de veranderende eisen van het werk. Binnen Veiligheid en Leefbaarheid wordt dit een vast onderdeel van het goede gesprek.

Maar komt in goede gesprek aan de orde met welke opleidingen en/of trainingen on the job medewerkers breder inzetbaar kunnen worden. Zo is bijvoorbeeld het streven om handhavers Wabo breder inzetbaar te maken op inhoud (Milieu én Bouw) en meer op te leiden als mediators. Bij het Bedrijfsbureau zijn afspraken gemaakt met de medewerkers om all-rounders te worden in plaats van het uitvoeren van specifieke deeltaken.

### ***Medewerkeronderzoek (MO)***

Via het Medewerkeronderzoek peilen we de tevredenheid van onze medewerkers aan de hand van vragen over diverse baan- en organisatieaspecten. Zo brengen we in kaart wat onze gemeentelijke score is op 'werkplezier'. Wij hebben de ambitie om in 2018 tot de beste overheidswerkgevers van Nederland te behoren. Aan de hand van deze derde meting (26 oktober 2016), brengen we in beeld of we op de goede weg zitten. Bij de eerste meting in 2014 scoorden we een 7 op werkplezier en bij

---

<sup>1</sup> Jaarplan 2016: 12 medewerkers (10,54 fte). Jaarplan 2017: 10 medewerkers (9,00 fte).

de tweede meting in 2016 scoorden we een 7,1. Ieder team is aan de slag gegaan met de resultaten. Via het nieuwe onderzoek kunnen we zien of de acties een positief effect hebben op 'werkplezier'.

In 2016 hebben alle teams van Veiligheid en Leefbaarheid plannen uitgewerkt naar aanleiding van de resultaten van het MO. In 2017 is verder gewerkt aan verbeteringen en worden de goede dingen gekoesterd. Over all had Veiligheid en Leefbaarheid een prima score ontvangen van haar medewerkers die past in de gemiddelde lijn van de gemeente. Ieder team gaat aan de slag met de resultaten.

#### **4.5 Informatie en Automatisering**

De volgende projecten zijn opgenomen in het vastgestelde I&A-plan 2018 en raken Veiligheid en Leefbaarheid:

##### *18-07 Implementeren EvenementenAssistent (EA)*

De EA is een landelijk ontwikkeld online instrument voor aanvragen van evenementenvergunningen door organisatoren en functioneert voor het beoordelingsproces bij gemeenten (inclusief adviezen hulpdiensten). De Veiligheidsregio (waaronder onze burgemeester) heeft ingestemd met de aanschaf van de EA. Dit onder voorwaarde dat de kosten voor de koppeling met onze eigen vergunningenomgeving (Squit) door de Veiligheids-regio worden betaald. Vooruitlopend op de toepasbaarheid/inpasbaarheid van de EA in de vergunningenstraat wordt de EA ingevoerd (besluit van de Veiligheidsregio). Voor Maastricht betekent dit dat er toch extra werk en kosten zijn. Redenen zijn dat de EA (nog?) geen gebruik maakt van de landelijke standaarden Digid en E-herkenning en digitaal archiveren niet ondersteunt waardoor aanvullende noodzakelijke gegevens /kenmerken (metadata) naderhand handmatig ingevoerd moeten worden.

##### *18-37 (project van B&O) Uitvoeren impactanalyse vervanging Key2Parkeren*

De applicatie Key2parkeren is uit contract gelopen. Daarnaast heerst er ontevredenheid over de opstelling van Centric bij de digitale doorontwikkeling van de parkeerproducten. Alles bij elkaar is dit voldoende om te onderzoeken wat de impact en kosten zijn van een vervanging van Key2parkeren door een andere applicatie. Dit project valt onder het overall project digitaliseren parkeerketen. De projectleider gaat in een projectplan de keuzes ten aanzien van de backoffice applicatie (nu K2P) in beeld brengen in samenhang met de digitale visiteregeling en de eventuele vervanging of aanpassing van de parkeerbetaalautomaten<sup>2</sup>. Omdat de parkeerbetaalautomaten worden vervangen of aangepast is het niet meer mogelijk de huidige visiteregeling (pasjes die werken via de pinterminal van de parkeerbetaalautomaten) te gebruiken. Ruimte is bezig met een aanbesteding van parkeerbetaalautomaten. Het vervangen van de automaten of tenminste het vervangen van de pinterminals leidt tot het noodzakelijk vervangen van de huidige visiteregeling voor parkeren.

##### *18-59 (loopt door in 2018) Onderzoeken mogelijkheden implementatie tijdschrijfapp*

Voor de verantwoording aan opdrachtgever B&O in het kader van de DVO is het noodzakelijk dat het team handhaven Openbare Ruimte tijd schrijft. Om de administratieve last te beperken en de medewerkers hun werk op straat te laten doen in plaats van achter het bureau, worden de mogelijkheden onderzocht om middels een app te kunnen tijdschrijven. De aanbesteding/pakketselectie is in de afrondende fase (1e kwartaal 2018).

---

<sup>2</sup> De betaalterminals in de parkeerautomaten moeten voor juni 2019 worden vervangen. De banken hebben bepaald dat alleen bankpassen/creditcards nog mogen worden gebruikt in de pinterminals.

#### *18-63 Proof of concept beschikbaar stellen foto's parkeerovertredingen*

Dagelijks worden door toezichthouders overtredingen vastgesteld. Van deze overtredingen worden foto's gemaakt. Vervolgens wordt aan de overtreder een naheffingsaanslag opgelegd. Er is voor de overtreder geen mogelijkheid om de bewijzen van de overtreding digitaal in te zien en dit leidt in de praktijk tot veel ongegronde bezwaren. Het primaire doel van deze proof of concept is op basis van het kenteken en het naheffingsnummer de foto's te ontsluiten voor de burgers. Als secundair doel wordt onderzocht of het mogelijk is om vanuit de 'fotozaak' de mogelijkheid te bieden bezwaar te maken. Opgeslagen foto's moeten na een in te stellen periode automatisch verwijderd worden. Er wordt in het systeem niet gearchiveerd.

#### *18-64 Aansluiten vergunningenstraat op zaakstelsel*

Het geselecteerde geautomatiseerde informatiesysteem (Squit XO) ter ondersteuning van de WABO- en APV / ORH vergunningsprocessen is technisch geïmplementeerd, inclusief de koppelingen naar OLO, digikoppeling, Ruimtelijke plannen, Key2dds, BAG, Coda, Flexinext, DigEplan, Squit2go. Nu ligt de opgave voor om de vergunningenstraat aan te sluiten op het Zaakstelsel inclusief Alfresco (DMS / digitaal archief) en Kofax (scannen van papieren aanvragen) op een zodanige wijze dat substitutie kan worden verkregen. Belangrijk voor het vervolg is de invulling van de randvoorwaarden namelijk een hogere versie van Office en herinstallatie van Alfresco. Hiervoor zijn wij afhankelijk van gemeentebrede ontwikkelingen. Dat is onderkend. Daarom start Concernzaken in 2018 een nieuw project 18-12 Doorontwikkeling zaakstelsel en DMS/RMA. En SSC gaat in 2018 het project 18-72 Realisatie Upgrade Office afronden.

#### *18-67 Realisatie informatiesysteem voor administratie markten.*

In 2012 is er een uitgebreid onderzoek gedaan naar de borging van de administratie van de markten in een applicatie. Destijds is gekozen om de markten administratief te ondersteunen in Apex. Daarnaast worden er ook zaken in key2parkeren geregistreerd en vindt de financiële afhandeling via Coda plaats. De afgelopen jaren zijn er meer markten bijgekomen. Deze worden nu niet ondersteund in Apex. Business Intelligence (BI) heeft aangegeven dat het verder ontwikkelen van de gemaakte tool in Apex kostbaar is, maar zeker ook niet wenselijk, vanwege ondersteuning. Er is al een verkenning gedaan naar partijen op de markt die software leveren voor het administratief ondersteunen van markten. Dit heeft echter geen gewenste partij opgeleverd. Conclusie is dat we geen nieuwe software gaan aanschaffen. Het proces van de Markten (aanmelden, vergunning verlenen, factuur versturen etc.) wordt verwerkt in de bestaande applicaties (Coda, Squit, Cognos etc.).

#### *17-82 (technisch is dit project afgerond) Implementeren module Squit 2020 digitaal publiceren GVOP-DROP*

Roxit introduceert de Squit 2020 module. Hiermee is het mogelijk om besluiten vanuit SquitXO rechtstreeks in in DROP te publiceren. In 2017 is gestart met de technische installatie van deze nieuwe module. De inrichting en de daarbij behorende keuzen worden in 2018 verder opgepakt. In gebruik name van de module wordt verwacht vanaf Q2, nadat ook de juridische zaken zijn geregeld (aanpassing bestaande verordening).



## 4.6 Communicatie

Het organisatieonderdeel Veiligheid en Leefbaarheid opereert in een dynamische omgeving. De rol van communicatie is hierbij van belang om hierin succesvol te kunnen slagen. In deze paragraaf wordt beschreven hoe we dit doen en waar we als organisatieonderdeel naar streven. Naast de doelstellingen, boodschap, middelen en de acties die zijn geformuleerd, wordt ook stil gestaan bij de ontwikkelingen in de communicatie en de gevolgen daarvan voor Veiligheid en Leefbaarheid (spankrachtdiscussie).

### **Interactie en verbinden**

*“Maastricht is een sociale en saamhorige stad, die zich steeds nadrukkelijker ontwikkelt en profileert als een internationale universiteitsstad, met een top leef- werk- en verblijfsklimaat voor bewoners, bedrijven en bezoekers”*

Veiligheid en Leefbaarheid is een organisatieonderdeel dat dicht bij de burger wil staan. Acties die door het organisatieonderdeel worden uitgevoerd, hebben (vaak) direct invloed op de bewoners, bedrijven en bezoekers van onze stad. Regelmatig begrijpt of weet men niet waarom we de dingen doen zoals we die doen. Dit uitleggen is van belang om als organisatieonderdeel en dus ook als organisatie te kunnen slagen in het werk dat we doen. Begin 2018 wordt hier in strategische zin een positioneringsplan voor uitgewerkt. Voor 2018 richt de communicatie zich in belangrijke mate op het zoeken naar verbindingen en de interactie met de omgeving. Centraal hierbij staat het krijgen van wederzijds begrip voor elkaars (tegengestelde)belangen.

Van belang in de communicatie is om de samenwerking met partners op te zoeken. Denk hierbij aan corporaties, scholen, sociale instellingen, politie, de buurtnetwerken maar ook met het sociaal domein van de gemeente Maastricht.

De basis hiervoor: transparante, maximale en eerlijke informatie. Die vervolgens bij de diverse doelgroepen optimaal beschikbaar komt. Een oprechte dialoog is gebaseerd op vertrouwen, gelijkwaardigheid, interactie, participatie en samenwerking.

### **Communicatiedoelstelling**

#### Kennis

Men is op de hoogte van wat we doen en waarom we de dingen doen zoals we die doen.

#### Houding

Men is positief over de dingen die we als organisatieonderdeel doen en hiervoor is (wederzijds) begrip.

#### Gedrag

Men zoekt de interactie en samenwerking op zodat ieders belang op een positieve wijze wordt behartigd.

#### Doelgroepen

- De bewoners
- De bezoekers
- De ondernemers

## **Communicatieboodschap**

De boodschap moet steeds zo concreet mogelijk zijn. Zodat voor ontvangers van de boodschap duidelijk is wat een team, of een project etc. voor hen betekent of kan betekenen.

*“Wij dragen bij aan een veilige en leefbare stad. Dit doen we niet alleen maar samen met de bewoners, bezoekers en bedrijven. We zoeken de interactie op door mee te denken, ondersteuning te bieden maar als het niet anders kan treden we handhavend op. Dit doen we zodat Maastricht een top leef- werk- en verblijfklimaat kent voor iedereen die in onze stad leeft en verblijft. Samen houden we Maastricht leefbaar.”*

Deze boodschap vormt de praktische basis van alle communicatie over en van alle teams binnen het organisatieonderdeel Veiligheid en Leefbaarheid. Niet altijd in precies deze woorden, maar wel altijd op basis van deze boodschap. De nadruk ligt op het doel: de stad Maastricht en haar optimale leef- werk- en verblijfklimaat: daar zijn we samen verantwoordelijk voor.

### ***Branding begint bij jezelf “het organisatieonderdeel Veiligheid en Leefbaarheid ben jij”***

Om succes te zijn in de positionering van de Veiligheid en Leefbaarheid is het van belang dat medewerkers er in toenemende mate van bewust zijn dat hun acties effect hebben op de reputatie van het organisatieonderdeel c.q. organisatie. En zodoende bijdragen aan een positief imago van het organisatieonderdeel Veiligheid en Leefbaarheid en de gemeente Maastricht.

Voor een aantal teams is gestart met bewustwording in het gedrag, houding en informatievoorziening naar de omgeving toe. Het streven is om in de toekomst hieraan nog meer aandacht wordt gegeven.

## **Communicatiemiddelen**

Interne communicatiemiddelen zijn onder andere:

- Interne nieuwsbrief organisatieonderdeel Veiligheid en Leefbaarheid
- Teamoverleggen
- Intranet gemeente Maastricht

Externe communicatiemiddelen zijn onder andere:

- De gemeentelijke website (beleid-, project- en productenpagina)
- De website [www.thuisinmaastricht.nl](http://www.thuisinmaastricht.nl) en facebook (verhalen voor en door de bewoners van Maastricht)
- De gemeentelijke social media (facebook, twitter en instagram)
- De gemeentelijke digitale e-nieuws
- Website voor studenten [www.mymaastricht.nl](http://www.mymaastricht.nl)
- Diverse bladen (studentenblad observant / wijkbladen ect. / ondernemersbladen zoals WIM / bewonersbladen of nieuwsbrieven van de corporaties)
- Brede publiekscommunicatie (pers & media)
- Andere communicatiekanalen van partners (zoals social media: facebook en twitter, maar ook websites)

## **Communicatieacties voor 2018**

Interne:

- Voortzetten traject communicatiever maken van de teams ‘heldere brieven schrijven’
- Up to date maken en actiever inzetten van het intranet (pagina Veiligheid en Leefbaarheid)
- Gemeente breed bekendheid vergroten over wat ondermijning is en hoe je dit kunt melden

- Het communicatieproces (irt interne communicatievraagstukken) borgen binnen het team HOR
- Nieuwsbrief Veiligheid en Leefbaarheid (doorontwikkeling)
- Bewustwording vergroten irt verbindingen leggen tussen diverse afdelingen om de integraliteit te waarborgen. (te denken aan veiligheidsbeleving en digitaal publiceren)
- Bekendheid vergroten voor de Taskforce veiligheidsbeleving

#### Externe:

- Positionering (Taskforce) veiligheidsbeleving
- Bekendheid vergroten en draagvlak versterken voor de Pilot Student & Leefbaarheid
- Bekendheid vergroten en draagvlak versterken drugsmeldpunt Frontière
- Preventiecampagne tegen drugshandel en hennepsteelt
- Bewustwording vergroten irt. High Impact Crimes
- Positioneren team handhaven WABO 'wie zijn wij, wat doen we, waarom doen we de dingen zoals we die doen en voor wie doen we het'.
- Bewustwording bij studenten irt. brandveiligheid
- Informeren en bewustwording creëren voor de overgang van analoog (VIAMaastricht) naar digitaal (www.officielebekendmakingen.nl) publiceren bekendmakingen.
- Communicatiever maken van de teksten voor de digitale parkeerproducenten
- Communicatietraject voor het verder het percentage analoge omgevingsvergunningen verder te verlagen (nu 30%) (gericht op informeren en bewustwording).
- Versterken positionering van de weekmarkten Maastricht
- Conform het gestelde in het jaarplan communicatie 2017, wordt er in 2018 verder gewerkt aan het onderwerp 'imago' van team handhaven openbare ruimte om dit positief te beïnvloeden.
- Coaching en ondersteuning bij het gebruik van multimedia (onder andere facebook en twitter) door het team handhaven openbare ruimte en de communicatie rondom evenementen.
- positionering van de welstand
- Ontwikkelen van een publieksversie van de nieuwe en geactualiseerde welstandsnota 2018.
- Publiekscampagne voor de aanvraagprocedure omgevingsvergunningen van de 40-40-40 regel woonprogrammering.
- burgerparticipatie aanvraag vergunningen
- Actualisatie gemeentemaastricht.nl (beleids-, project- en productpagina's) organisatieonderdeel breed. (aanleiding is het recente Rekenkameronderzoek . De Rekenkamer is ontevreden over de vindbaarheid van beleidsinformatie).

Aandachtspunt: Naast de communicatieacties die in dit plan zijn opgesomd, zijn er ook acties die ad hoc van aard zijn en/of die ontstaan door ontwikkelingen in de maatschappij. Deze acties zijn niet in dit plan opgenomen.

#### **4.7 Informatiebeveiliging en bescherming persoonsgegevens**

De Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) treedt op 25 mei 2018 in werking. Op deze datum dient ook onze organisatie deze verordening te hebben geïmplementeerd en dus te voldoen aan de nieuwe wettelijke verplichtingen. De AVG verplicht organisaties een actueel register bij te houden van alle verwerkingen van

persoonsgegevens (documentatieplicht). Veiligheid en Leefbaarheid heeft daartoe een inventarisatie uitgevoerd en gegevens aangeleverd bij Concernzaken.

Deze eerste inventarisatie wordt in 2018 nog aangevuld met gegevens van het Veiligheidshuis. Bovendien betreft dit een eerste inventarisatie. In 2018 wordt het actualiseren van het register verder ingebed in de organisatie (rondje langs alle teammanagers en periodiek bespreken in het MT Veiligheid en Leefbaarheid). De projectleider van het Bedrijfsbureau gaat dit proces in 2018 oppakken.

#### **4.8 Inkoopkalender**

Lopende te verwachten aanbestedingen in 2018:

- Cameratoezicht (loopt);
- Stroom- en waterkasten / markten (loopt)
- Deurwaardersdiensten Europees (loopt);
- Verkeersregelaars (wordt onderzocht);
- Parkeren (betreft het project Digitalisering Parkeerketen van B&O/Ruimte);
- Vitrines (marktverkenning is geweest; nu eerst onderzoek reclame- en informatiemogelijkheden).

Veiligheid en Leefbaarheid investeert in 2018 in de kwaliteit van haar inkoop- en aanbestedingen-proces. De projectleider van het Bedrijfsbureau gaat daartoe een opleiding volgen en wordt betrokken bij alle Europese aanbestedingen van Veiligheid en Leefbaarheid.

#### **4.9 Risicomanagement**

Veiligheid en Leefbaarheid is voornemens alle zaken die aan haar opgedragen zijn uit te voeren. Daarbij is er wel een aantal onzekerheden, maar die zijn niet van dien aard dat we nu al onze koers moeten aanpassen. Met periodieke managementrapportages houden we de vinger aan de pols. Vooralsnog zien we wel een financieel risico bij de aanbesteding van de vitrines. Marktverkenning laat zien dat de financiële inkomsten uit deze lager zullen liggen dan de huidige begroting.

Daarom loopt er een opdracht Onderzoek reclame- en informatiemogelijkheden in openbare ruimte (planning afgerond eind juni 2018). Deze opdracht kent 2 sporen:

1. Vervangende inkomsten zoeken in de vorm van digitale billboards of digitale informatieborden;
2. Daarnaast wordt onderzocht wat de behoefte van de stad is aan commerciële reclamemogelijkheden en informatiemogelijkheden bij evenementen, verkiezingen, waarschuwingen (verkeer of veiligheid).

Andere acties op het gebied van risicomanagement in 2018 zijn:

- Een risico-inventarisatie bij de teams Veiligheid en Veiligheidshuis.
- De manager bedrijfsvoering onderzoekt samen met de concernjurist wat het Beheer/ Penvoederschap van het RIEC inhoudt. Daarna wordt een dienstverleningsovereenkomst opgesteld met het RIEC.

## **Bijlage 1: Programmabegroting 2018 onderdelen Veiligheid en Leefbaarheid**

<<volgt later>>

## **Bijlage 2: DVO Veiligheid en Leefbaarheid – Ruimte**

<<volgt later>>



### **Bijlage 3: DVO Veiligheid en Leefbaarheid Veiligheidshuis – Sociaal Domein**

<<volgt later>>



## **Bijlage 4: Formatieplan**

FUNCTIEPROFIEL	FTE'S	OIK	Loonsom primair	Loonsom IKB	Loonsom OPK	Loonsom DSK	Totale loonkosten
	158,78		9.567.198	1.206.891	347.297	206.783	11.328.170
<b>Sectormanagement</b>	4,09		351.499	45.131	9.203	0	405.833
Manager Bedrijf A directeur V&L	1,00	15	111.374	14.453	2.250	0	128.078
Manager Bedrijfsvoering A manager bedrijfsvoering	1,00	13	93.720	12.032	2.250	0	108.002
Adviseur A adviseur	1,29	12	111.922	14.290	2.903	0	129.115
Secretaresses	0,80	6	34.483	4.356	1.800	0	40.639
<b>Bedrijfsbureau</b>	8,15		425.260	53.640	18.339	0	497.239
Vakspecialist C+Coord: 1e medewerker bedrijfsbureau	0,90	11	69.162	8.746	2.025	0	79.933
Vakspecialist C: procesbegeleider Centraal Punt	1,00	9	60.733	7.603	2.250	0	70.586
Vakspecialist D: Medewerker Debiteurenbeheer	0,00	8	0	0	0	0	0
Admin mw A: Medewerker Centraal Punt	6,05	7	285.914	36.098	13.614	0	335.625
Admin mw A: Medewerker deb beheer	0,20	7	9.452	1.193	450	0	11.095
Secretaresse	0,00	6	0	0	0	0	0
<b>Team Beleid en Juridische Zaken</b>	15,60		1.126.251	142.412	35.103	0	1.303.767
Teammanager A	1,00	13	93.720	12.032	2.250	0	108.002
Secretaresses	1,00	6	43.103	5.445	2.250	0	50.798
Projectleider B case manager A2	0,00	12	0	0	0	0	0
Beleidsmedewerker C	2,00	11	153.692	19.435	4.500	0	177.628
Casemanager OR/evenementen/horeca	3,00	11	230.539	29.153	6.751	0	266.442
Vakspecialist A: Jurist VTH	5,60	11	430.339	54.419	12.601	0	497.359
Vakspecialist B: Juridisch medewerker	1,00	10	67.426	8.426	2.250	0	78.103
Vakspecialist D: Administratief juridisch medewerker VTH	2,00	8	107.433	13.501	4.500	0	125.434
<b>Team Veiligheid</b>	17,00		1.182.364	149.452	38.254	15.728	1.385.797
Teammanager A	1,00	13	93.720	12.032	2.250	0	108.002
Adviseur A: coordinator integrale veiligheid	1,00	12	86.761	11.077	2.250	7.864	107.953
Beleidsmedewerker B: beleidsadviseur kabinet	1,00	12	86.761	11.077	2.250	7.864	107.953
Adviseur B: Beleidsadviseur kabinet en bestuurszaken	2,80	11	215.169	27.210	6.301	0	248.679
Adviseur B: adviseur crisisbeheersing	1,00	11	76.846	9.718	2.250	0	88.814
Vakspecialist D: Administratief juridisch medewerker VTH	1,60	8	85.946	10.801	3.600	0	100.348
Beleidsmedewerker C: procesmanager vhh	2,00	11	153.692	19.435	4.500	0	177.628
Mw Frontoffice B vhh	2,10	7	99.243	12.530	4.725	0	116.498
Beleidsmedew C procesmanagers vhh	3,10	10	209.022	26.121	6.976	0	242.118
Proj ondersteuner B vhh	0,50	8	26.858	3.375	1.125	0	31.359
Mw Frontoffice A vhh	0,90	8	48.345	6.076	2.025	0	56.445
<b>Team RIEC</b>	4,44		319.690	40.597	0	0	360.287
Adviseur A: jurist / beleidsadviseur RIEC	0,94	12	81.556	10.413	0	0	91.968
Adviseur A : adviseur RIEC	1,00	12	86.761	11.077	0	0	97.839
Adviseur A : secretaris RIEC	0,50	12	43.381	5.539	0	0	48.919
Vakspecialist C: informatie analist RIEC	1,00	9	60.733	7.603	0	0	68.336
Adm. Medew. A: procesondersteuner RIEC	1,00	7	47.258	5.967	0	0	53.225
<b>Team Vergunnen Openb Ruimte/Hor/Park</b>	13,57		788.672	99.337	30.535	8.388	926.932
Teammanager Vergunnen	1,00	12	86.761	11.077	2.250	0	100.089
Secretaresses	0,40	6	17.241	2.178	900	0	20.319
1e medewerker Team Vergunnen brey	1,00	11	76.846	9.718	2.250	0	88.814
Senior Vergunner openbare ruimte/horeca bruin	1,00	9	60.733	7.603	2.250	0	70.586
Vakspecialist D: Vergunner openbare ruimte/horeca	7,17	8	385.146	48.402	16.134	0	449.682
Vakspecialist B: senior vergunner openbare ruimte/horeca	1,00	10	67.426	8.426	2.250	0	78.103
Marktmeester	2,00	7	94.517	11.933	4.500	8.388	119.339
<b>Team Vergunnen Wabo</b>	24,67		1.711.242	214.931	55.513	3.146	1.984.833
Teammanager Vergunnen	1,00	13	93.720	12.032	2.250	0	108.002
1e medewerker Team Vergunnen	1,00	12	86.761	11.077	2.250	0	100.089
Adviseur constructieve veiligheid	3,00	11	230.539	29.153	6.751	0	266.442
Adviseur B: Secretaris welst comm	1,00	11	76.846	9.718	2.250	0	88.814
Senior Vergunner bouw	5,38	10	362.753	45.333	12.106	0	420.192
Senior Inspecteur bouw	5,39	10	363.428	45.417	12.129	0	420.973
Senior Vergunner milieu	2,60	10	175.308	21.908	5.851	3.146	206.213
Vakspecialist C: Adjunct secr welst comm	0,50	9	30.367	3.801	1.125	0	35.293
Vergunner bouw	4,80	9	291.520	36.492	10.801	0	338.814
<b>Team Handhaven</b>	57,93		2.797.598	352.995	130.355	170.084	3.451.033
Teammanager handhaven	1,00	12	86.761	11.077	2.250	0	100.089
Teammanager handhaven	2,00	11	153.692	19.435	4.500	0	177.628