

Speciale uitgave van de gemeente emmen
Dinsdag 26 juli 2005



Burgerjaarverslag 2004

pagina 4 - 8
Burgerparticipatie

pagina 9 - 16
**Gemeentelijke
dienstverlening**

pagina 17 - 19
**Openbare orde en
veiligheid**

pagina 20
Aanbevelingen 2004



In het burgerjaarverslag van 2003 deed de burgemeester een aantal aanbevelingen op het gebied van burgerparticipatie en de kwaliteit van de dienstverlening. Wat is hiermee gebeurd? Hieronder een overzicht van de stand van zaken. Daarbij moet worden opgemerkt, dat het burgerjaarverslag 2003 pas eind 2004 is besproken binnen de gemeentelijke organisatie en begin 2005 in het college van B&W. Dit heeft te maken met het ontwikkelingstraject van de gemeentelijke organisatie en met de bezuinigingen voor 2005 en volgende jaren.

Het burgerjaarverslag gaat uit van de burgemeester. De onderwerpen die daarin aan de orde komen, behoren meestal tot de bevoegdheid van het college van burgemeester en wethouders. De burgemeester heeft het dus niet alleen voor het zeggen. Dit verslag start met een aantal aanbevelingen van de burgemeester. Burgemeester en wethouders hebben daar besluiten over genomen. Deze besluiten worden in 2005 uitgevoerd.

Hoe staat het met de aanbevelingen uit het vorige burgerjaarverslag?

Aanbevelingen op het gebied van burgerparticipatie

Aanbevelingen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening

1. Burgerjaarverslag 2003: maak de invloed van het overleg met de diverse overlegpartners transparant(er).

De gemeente Emmen overlegt met een groot aantal organisaties en instellingen over beleid en uitvoering. De resultaten van een overleg worden vastgelegd in een rapportage. Het is belangrijk om daar goed inzicht in te hebben; dat past bij de transparante organisatie die we willen zijn. Ik ga het college daarom voorstellen om te regelen dat deze rapportages nadrukkelijk in de besluitvormingsprocedures worden betrokken.

Besluit

Het standaardformulier voor de advisering aan burgemeester en wethouders en de gemeenteraad wordt in 2005 in de geest van deze aanbeveling aangepast.

2. Burgerjaarverslag 2003: besteed aandacht aan een betere afronding van meespreekrondes in vergaderingen van de raadscommissies.

Burgers maken regelmatig gebruik van het meespreekrecht. Het komt voor, dat dit niet wordt gevolgd door een conclusie en/of een mededeling van de voorzitter over wat er met de inbreng van de meespreker wordt gedaan. Ik zal het presidium van de raad vragen om hier met de voorzitters van de raadscommissies afspraken over te maken. Het doel hiervan is om duidelijk te maken wat de gang van zaken is nadat burgers van het meespreekrecht gebruik hebben gemaakt.

Besluit

De raadsgriffier heeft de opdracht gekregen om dit in overleg met het presidium van de raad te regelen.

3. Burgerjaarverslag 2003: evalueer de invoering van het project 'verbetering postbehandeling'.

Gebleken is dat het nieuwe postregistratiesysteem niet functioneert zoals werd verwacht. Ik zal het college voorstellen de uitvoering van dit project op korte termijn te evalueren en verbeteringsmaatregelen te nemen.

Besluit

Het postbehandelingssysteem is in 2004 geëvalueerd. De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor het project Upgrade Corsa, dat in december 2004 is gestart. Het project heeft in principe een doorlooptijd van een jaar en is in het bijzonder gericht op het ondersteunen van de organisatie bij het verbeteren van de verzending van ontvangstbevestigingen, het binnen de gestelde termijn beantwoorden van brieven en - waar nodig – bij de verzending van tussenberichten.

4. Burgerjaarverslag 2003: onderzoek periodiek de duidelijkheid van brieven die de gemeente aan burgers schrijft.

Er blijven klachten binnenkomen over de onduidelijkheid van brieven en het taalgebruik daarin. Ik ga het college voorstellen periodiek de inhoud van brieven van de gemeente aan burgers op leesbaarheid te toetsen en de ambtenaren in de gelegenheid te stellen een cursus te volgen zodat ze beter leesbare brieven leren schrijven.

Besluit

In 2005 onderzoekt de Concernstaf de behoefte aan en de mogelijkheden van een regelmatige externe toetsing van de inhoud van de gemeentelijke brieven, in combinatie met training van management en beleidsadviseurs- en medewerkers. Onderwerpen: schrijfvaardigheid, gebruik standaardformulieren B&W- en raadsvoorstellen en besluitvormingsprocessen. Besluitvorming hierover vindt in 2005 plaats.

5. Burgerjaarverslag 2003: stel jaarlijks een verslag op over de afhandeling van klachten binnen de gemeentelijke organisatie.

Publiceer dit jaarverslag ook. Het is wettelijk verplicht om schriftelijke klachten te registreren en de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Dit gebeurt nog onvoldoende. Eén gemeentelijke dienst produceert elk jaar een klachtenjaarverslag en publiceert dat onder meer op de infopagina van de gemeente. Ik ga het college voorstellen ervoor te zorgen dat de gemeentelijke organisatie elk jaar vóór 1 mei een klachtenjaarverslag maakt en publiceert.

Besluit

Er zijn twee soorten klachten. De ene categorie betreft klachten en meldingen over ongeregelde en onvolkomenheden in het openbare gebied. Op verschillende plekken in de organisatie bestaan meldpunten voor ongeregelde en onvolkomenheden in het openbare gebied. In het kader van de vorming van de nieuwe diensten Gebied en Publiek worden deze meldpunten gebundeld tot één centraal meldpunt voor de hele organisatie. In combinatie daarmee zal ook een systeem worden ingevoerd voor de registratie, de afhandeling en de verslaglegging van deze categorie klachten en meldingen. De andere categorie klachten gaat over de behandeling van burgers door bestuurders en ambtenaren die onder de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) vallen. De concernstaf krijgt opdracht om over dit soort klachten – in nauwe samenwerking met de juristen van de dienst Ondersteuning - een beleidskader op te stellen. Het kader besteedt aandacht aan een goede centrale registratie, publicatie en verslaglegging (wettelijke plichten) en wordt met ingang van 2006 toegepast.

6. Stem de openingsuren van de verschillende publieksbalies op elkaar af

Op dit moment werkt de gemeentelijke organisatie aan de vorming van een publieksdienst waarin onder andere alle publieksbalies een plaats zullen krijgen. Ik ga het college voorstellen om bij de vorming van de publieksdienst ervoor te zorgen dat de diverse balies gelijke openingstijden hebben.

Besluit

Bij de invoering van de nieuwe dienst Publiek worden de openingstijden van de Centrale balie, de andere balies, de gemeentewinkels en de gemeentelijke informatiepunten zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. Hiermee is al een begin gemaakt door per 1 maart 2005 de openingstijden van de Centrale balie te veranderen.

integriteitsbeleid:

7. Evalueer het functioneren van de gedragscodes en gebruik de uitkomsten daarvan bij de ontwikkeling van het integriteitsbeleid

In 2002 en begin 2003 hebben de meeste ambtenaren en alle bestuurders gedragscodes ondertekend. De evaluatie van het functioneren van deze gedragscodes is op dit moment niet in de planning opgenomen. Ik zal het college voorstellen het functioneren van de gedragscodes voor ambtenaren en bestuurders in 2005 te evalueren.

Besluit

De hier bedoelde evaluatie wordt in 2005 gehouden als opstap naar een inhoudelijk kader voor het gemeentelijke integriteitsbeleid.

Derde burgerjaarverslag

Dit burgerjaarverslag is alweer het derde verslag in rij. Omdat er op de vormgeving en de ruime verspreiding als bijlage bij de gemeentelijke infopagina alleen maar positieve reacties zijn ontvangen, is er voor dit jaar voor dezelfde opzet gekozen. Dat maakt het ook een stuk makkelijker om gegevens over 2004 naast die over 2003 te zetten en zo inzichtelijk te maken wat er zoal veranderd en verbeterd is.

Net als vele collega's van mij dat hebben gedaan, heb ik het burgerjaarverslag 2003 laten beoordelen door de Stichting Rekenschap. In deze beoordeling staan diverse suggesties voor verbetering van het verslag. Uiteraard is daar bij het maken het verslag over 2004 dankbaar gebruik gemaakt. Het maken van een goed burgerjaarverslag leer je niet in drie of vier jaar, dat is wel gebleken intussen. Overigens gaat het uiteindelijk niet om het burgerjaarverslag op zich, maar om de bereikte verbeteringen binnen de gemeente.

In het verslag over 2004 is vooral aandacht besteed aan de met de verschillende vormen van burgerparticipatie bereikte concrete resultaten, veel duidelijker dan in de twee voorgaande verslagen. Het is van belang om dat goed zichtbaar te maken. Nog niet alle gegevens en bereikte resultaten worden goed bijgehouden, daarom is daarover een aanbeveling opgenomen. Ook de wijze waarop deze gemeente de burgerparticipatie vorm en inhoud geeft kan best nog verbeterd worden. Daarover is ook een aanbeveling gedaan in dit verslag.

Aan een nieuwe vorm van burgerparticipatie, gesprekken en dialogen tussen de raad en de burgers, is in dit verslag extra aandacht besteed. Aan de ene kant, omdat zo de effecten van de dualiseringswet zichtbaar worden. Aan de andere kant, omdat met deze nieuwe vorm positieve ervaringen zijn opgedaan. Dat vinden zowel de raad als betrokken burgers en maatschappelijke organisaties.

Dit verslag bestaat niet alleen uit tekst maar voor een belangrijk deel ook uit cijfers en kolommen. Waar nodig worden de cijfers in het verslag toegelicht. Waar mogelijk zijn er ook vergelijkingen gemaakt met de cijfers over 2003. Hierbij is de nadruk vooral op de zichtbare kwaliteitsverbeteringen gelegd. Dit moet nog verder uitgebouwd worden om tot betrouwbare gegevens over een langere periode te komen en om er op verantwoorde manier verdergaande conclusies aan te kunnen verbinden. Die uitbouw moet plaatsvinden in de vernieuwde ambtelijke organisatie die in juni 2005 van start is gegaan. Als gevolg van de voorbereidingen van de wijzigingen in de organisatie en de noodzakelijke bezuinigingen in 2005 en volgende jaren is de ambtelijke en bestuurlijke behandeling van mijn aanbevelingen in het burgerjaarverslag 2003 vertraagd. Tegenover dit ogenschijnlijke tijdverlies staat echter, dat nu duidelijk is, dat de uitvoering van de aanbevelingen niet op financiële drempels zal stuiten. De vernieuwde ambtelijke organisatie zal veel beter in staat zijn structureel tot die verbeteringen te komen die ik in mijn aanbevelingen heb opgenomen. Immers, de doelstelling van de organisatieverandering is juist de dienstverlening klantgericht te maken en beter af te stemmen op de vragen uit de samenleving. Overigens merk ik nog op, dat in dit verslag nog namen van afdelingen en diensten van de oude ambtelijke organisatie worden gebruikt.

Van de gelegenheid om op het burgerjaarverslag 2003 te reageren, hebben maar twee inwoners gebruik gemaakt. Het valt te hopen dat dit aantal nu flink zal stijgen. Via de gemeentelijke website zal dit zeker aangemoedigd worden. Ik verwacht, dat de gemeenteraad niet zoals vorig jaar alleen met belangstelling kennis zal nemen van het verslag maar er ook een inhoudelijke bespreking aan zal wijden.

Graag wil ik de klankbordgroep, waarin vier burgers en twee raadsleden zitting hadden, bedanken voor hun zinvolle inbreng. Dank ook aan de ambtelijke werkgroep, die een flinke klus heeft gehad aan het verzamelen en bewerken van de gegevens en aan het maken van een samenhangend verslag.

Ik bied hierbij het burgerjaarverslag 2004 aan de burgers van Emmen en aan de gemeenteraad van Emmen aan. Graag nodig ik iedereen uit om er ruimhartig en kritisch op te reageren als bijdrage aan de verdere verbetering van mijn verslaglegging.

Cees Bijl,
burgemeester van Emmen.





Raad gaat naar burgers toe

Emmen kende in 2004 de volgende raadscommissies:

Commissie Wonen en Ruimte

Vergadert maandelijks op maandagavond vanaf 19.30 uur.
Voorzitter: de heer J.H. Wittendorp.
Commissiegriffier: de heer H.D. Meijeringh.

Commissie Samenleving

Vergadert maandelijks op dinsdagavond vanaf 19.30 uur.
Voorzitter: de heer G.J. Horstman.
Commissiegriffier: de heer A.S. Heine.

Hoorcommissie

Vergadert elke maand, meestal op de eerste of tweede woensdag van de maand. De vergaderingen worden aangekondigd op de pagina Emmen Actueel en beginnen meestal om 19.30 uur.
Voorzitter: de heer J.H. Wittendorp.
Commissiegriffier: de heer H.D. Meijeringh.

Commissie Bestuur en Middelen

Vergadert maandelijks op donderdagavond vanaf 19.30 uur.
Voorzitter: mevr. T. Houwing-Haisma.
Commissiegriffier: de heer A.S. Heine.

Inbreng inwoners van grote waarde

Inwoners van Emmen kunnen op allerlei manieren inbreng hebben in het gemeentelijke beleid. Dat wordt burgerparticipatie genoemd. In Emmen zijn er vele manieren waarop burgers hun mening en ideeën onder de aandacht van het bestuur kunnen brengen. Vaak wordt het beleid zelfs samen met de burgers ontwikkeld (interactieve beleidsontwikkeling). Kortom, het bestuur van Emmen hecht grote waarde aan de mening van burgers. Dat betekent overigens niet altijd, dat alle ideeën ook worden overgenomen. Het bestuur is er immers om het algemeen belang, dus ook de inbreng van anderen, te wegen en tenslotte een keuze te maken.

Mee praten over uw dorp, wijk en buurt

In de eigen omgeving kunt u over tal van zaken meepraten of uw mening geven. In vrijwel elk dorp en elke wijk is een dorps- of wijkraad, met wie het gemeentebestuur geregeld overleg heeft. Deze belangenbehartigers voor de bevolking hebben de status van 'erkende overlegpartner' gekregen. Dit houdt in dat ze vaste gesprekspartner van de gemeente zijn over zaken die hun dorp of wijk aangaan. Meestal gaat het dan om gemeentelijke plannen die de gemeente samen met de overlegpartner wil bespreken. De dorps- of wijkraad belegt dan vaak bijeenkomsten in de omgeving om met

alle betrokken inwoners te praten. Maar het kan ook andersom zijn, dat de overlegpartner problemen of ideeën bij de gemeente aankaart. Wie een probleem of idee wil aankaarten dat van belang is voor dorp of wijk, kan contact opnemen met de desbetreffende overlegpartner. (Zie ook het kader over de Erkende Overleg Partner verderop in dit Burgerjaarverslag).

U kunt ook reageren op plannen die ter inzage liggen. Dat kan per brief of door in te spreken als er een inspraakbijeenkomst over het plan wordt gehouden. Deze bijeenkomsten worden altijd aangekondigd in de gemeentelijke informatiepagina Emmen Actueel in 'de Zuidenvelder'.





Meedenken over gemeentebrede thema's

Als burgers een mening hebben over een specifiek thema dat gemeentebreed speelt, dan hoeft die mening niet onder stoelen of banken gestoken te worden. Dat kan op verschillende manieren.

Reageren op plannen, waarover de gemeenteraad beslist

Veel zaken waarover de gemeenteraad een beslissing moet nemen, worden meestal één of twee weken van tevoren voorbesproken in commissies. In deze verschillende raadscommissies zitten de specialisten van de verschillende raadsfracties. De vergaderingen van de raadscommissies zijn openbaar. De burger kan er zijn mening geven over een onderwerp dat op de agenda staat. Dit moet vooraf aan de voorzitter bekend worden gemaakt. Hoe dat moet gebeuren staat maandelijks bij de agenda van de commissievergaderingen in Emmen Actueel in De Zuidenvelder.

Ook de gemeenteraad is openbaar. De gemeenteraad vergadert in principe de laatste donderdag van de maand in de raadzaal op de tweede verdieping van het gemeentehuis. De aanvangstijd is 19.30 uur. U kunt de raadsvergaderingen ook thuis volgen, rechtstreeks via Radio Emmen. Radio Emmen is te beluisteren via de kabel en via de ether. In de krant en op www.emmen.nl is ruim van tevoren lezen waarover de gemeenteraad zal vergaderen. Op de wekelijkse gemeentelijke informatiepagina in 'de Zuidenvelder' en op www.emmen.nl staan de belangrijkste agendapunten vermeld. U kunt de raadsvergadering altijd bijwonen, maar inspreken is dan niet mogelijk.

Zelf zaken voorleggen aan de raad

Het komt natuurlijk ook voor, dat een inwoner over een onderwerp wil praten waar de raad wel over gaat, maar dat niet op de agenda staat. Dan kan men zich aanmelden voor de Hoorcommissie. In feite bepaalt de inwoner de agenda van deze raadscommissie. In deze commissie kunnen inwoners gebruik maken van het algemene spreekrecht over alle onderwerpen die tot de taak van de gemeenteraad horen. Het verlenen van spreekrecht over onderwerpen die wel op de agenda van een raadscommissie staan, blijft bij die betreffende commissie.

De Hoorcommissie behandelt ook enkele onderwerpen van de commissie Wonen en Ruimte waarvoor zich in de regel veel insprekers melden. Dit gaat bijvoorbeeld over de verzoeken om herziening van bestemmingsplannen en de planschadeverzoeken. Ook fungeert de commissie als hoorcommissie voor de ontwerpbestemmingsplannen. Burgers kunnen hun zienswijze indienen en dat persoonlijk toelichten in de hoorcommissie. In het jaarverslag van de griffie is hierover meer te lezen.

Zelf een voorstel op de agenda van de raad plaatsen: het burgerinitiatief
Het 'burgerinitiatief' is de nieuwste mogelijkheid om als inwoner inbreng te hebben in het gemeentebestuur. Op 1 juli 2004 besloot de gemeenteraad dit mogelijk te maken. Het biedt inwoners in brede zin de mogelijkheid om concrete voorstellen en onderwerpen op de agenda van de raad te plaatsen. Voorbeelden zijn een voorstel tot ruimere openingstijden voor winkels op zondag, of een bepaalde problematiek in een woonwijk.

Met het burgerinitiatief kunnen inwoners nu dus een eigen voorstel op de agenda van de raad plaatsen. Dan moeten ze wel voldoen aan onder meer de volgende voorwaarden:

- De indieners en ondersteuners moeten kiesgerechtigden zijn.
Wie kiesgerechtigd is, is vastgelegd de Kieswet. De gemeente heeft daarnaast gekozen voor een uitbreiding van de categorie initiatiefgerechtigden: inwoners van Emmen hebben vanaf 16 jaar het initiatiefrecht. Zo kunnen jongeren meer betrokken worden bij de gemeentelijke politiek.
- Bij voorstellen op het niveau van kleine kernen moeten er 50 initiatiefgerechtigden zijn, die het verzoek ondersteunen.
- Bij voorstellen op dorpsniveau en wijken uit de stad Emmen moeten er 150 initiatiefgerechtigden zijn, die het verzoek ondersteunen.
- Op stads- en gemeentebreedniveau zijn er 750 initiatiefgerechtigden nodig die het verzoek ondersteunen.
- De namen, adressen en handtekeningen van de indieners en ondersteuners moeten bij het voorstel gevoegd zijn.

Mee ontwikkelen van gemeentelijk beleid

In bepaalde gevallen vraagt de gemeente de burger om mee te denken bij de ontwikkeling van beleid. Van deze interactieve beleidsontwikkeling geven we in dit jaarverslag een paar voorbeelden.



Emmen Revisited

In de wijken Angelslo, Emmerhout en Bargeres kunnen bewoners daadwerkelijk invloed uitoefenen op projecten die in hun wijk gaan plaatsvinden. Het projectbureau Emmen Revisited regelt en coördineert de interactieve projecten. Hoofddoelstelling is de revitalisering van de wijken Angelslo, Emmerhout en Bargeres. Doordat bewoners betrokken zijn bij planontwikkeling en uitvoering ontstond er draagvlak voor de herstructurering van de wijken. Dit blijkt vooral uit de inbreng van de bewoners bij het zelf maken en uitvoeren van de plannen.

Van 50 naar 30 km

De raad stelde vast welke gebieden 30-km zones worden. Dat was de basis voor dit project. De bevolking kon meepraten over de concrete maatregelen in de eigen wijk, zoals drempels en optische versmallingen. De voorstellen werden vervolgens voorgelegd aan de erkende overlegpartner. Tijdens een bewonersavond werden vervolgens de definitieve voorstellen voorgelegd aan de lokale bevolking. Deze gang van zaken oogste veel waardering bij de bevolking.



Brieven aan de burgemeester

Veel burgers richten zich rechtstreeks tot de burgemeester, vaak door het schrijven van een brief. Deze brieven worden op dezelfde manier als andere brieven afgehandeld. De burgemeester krijgt van de brieven van burgers een afschrift. De informatie in de brieven gebruikt hij waar nodig voor het geven van signalen aan het college van B&W en aan de leiding van de ambtelijke organisatie. Als regel tekent de burgemeester zelf de uitgaande brieven naar aanleiding van verzoeken en klachten van burgers. De brieven met een klacht over het optreden van de politie worden ter afdoening doorgestuurd naar de districtschef van de politie. Vergelijking van de cijfers van 2003 en 2004 laat geen opvallende verschuivingen zien in aantallen per rubriek.

	2003	2004
Verzoek om bemiddeling	11	9
Klachten over de gemeente	22	22
Klachten over de politie	5	6
Klachten over overlast	16	20
Financiële problemen	4	6
Wettelijke taken van de burgemeester	38	46*)
Gerechtelijke procedures	12	22**)
Burgerjaarverslag	0	2
Overige aangelegenheden	63	29
Complimenten en bedankjes	2	1
Totaal	173	163

*) Hier horen ook de brieven en de circulaire's bij die de burgemeester van de rijksoverheid en de provincie ontvangt over de rampenbestrijding en de brandweerzorg.

***) De brieven onder de rubriek Gerechtelijke procedures hebben vooral betrekking op beroepschriften die bij de bestuursrechter zijn ingediend tegen besluiten van de burgemeester op grond van de Algemene Plaatselijke Verordening.

Raadsleden op de koffie

Bij het ontwikkelen van het structuurplan koos de raad een heel actieve rol door zelf bij burgers op huisbezoek te gaan. Onder het genot van een kopje koffie of thee luisterden ze naar ideeën en wensen van inwoners over de voorzieningen in de gemeente Emmen.

In maart en april 2004 voerde de Emmense gemeenteraad gesprekken met de gemeentelijke samenleving over de voorzieningen in Emmen. Voorzieningen zoals scholen, zorginstellingen, bibliotheken, huisartsen en peuterspeelzalen staan dicht bij de mensen en hebben grote waarde voor de leefbaarheid van de gemeenschappen. Veel van deze voorzieningen voldoen niet meer of zijn toe aan groot onderhoud. De gemeenteraad is vanuit een ruimtelijke visie (de inrichting van de openbare ruimte) naar dit vraagstuk gaan kijken. De raad wilde hierbij nadrukkelijk de inwoners van Emmen te betrekken.

Koffie

Het was voor het eerst dat de hele gemeenteraad op deze manier als volksvertegenwoordiging 'de boer op' ging. Doel van de gesprekken was, om een beeld te krijgen van de beleving van de inwoners over voorzieningen in Emmen. Dit was een belangrijke voorbereiding op het raadsdebat over het voorzieningenbeleid. Het voorzieningenbeleid is onderdeel van het structuurplan, waarin een langetermijnvisie op de ruimtelijke indeling van de gemeente Emmen staat beschreven. De belangrijkste vraag die de raadsleden graag beantwoord wilden zien waren: 'Welke voorzieningen vindt u belangrijk om in de buurt te hebben?' en 'Voor welke voorzieningen bent u bereid te reizen (en zo ja, hoe lang dan)?' De raadsleden gingen bij mensen op de koffie en belegden openbare bijeenkomsten per kwadrant (de gemeente is ingedeeld in vier kwadranten: De Monden, De Blokken, De Velden en De Stad).

Huiskamergesprekken

Binnen de hele gemeente voerden raadsleden individuele gesprekken met gezinnen en families. Gemeenteraadsleden hebben zichzelf in tweetallen bij de mensen thuis op de koffie uitgenodigd en namen als aardigheidje een doos gebak mee. Zo zijn er in totaal 37 van deze huiskamergesprekken gevoerd. Daar deden in totaal 176 mensen aan mee.

Kwadrantbijeenkomsten

Ook zijn er gesprekken gevoerd op kwadrantniveau. Per kwadrant (De Monden, De Blokken, De Velden en De Stad) zijn alle erkende overlegpartners uitgenodigd om deze openbare kwadrantbijeenkomsten bij te wonen. Ook buurt- en sportverenigingen, schoolbesturen en besturen van specifieke voorzieningen ontvingen een uitnodiging. In totaal gaven 100 representanten van verenigingen en besturen acte de présence. Deze gesprekken leverden de raad veel informatie op over wat maatschappelijke organisaties van het huidige en toekomstige voorzieningenniveau vinden.

Jongerenparlement

Gaandeweg het traject bleek, dat slechts weinig jongeren aan de gesprekken deelnamen. Daarom organiseerde de gemeenteraad in samenwerking met het Etsdalcollege een jongerenparlement. Ook dit onderdeel van het interactieve traject verliep succesvol. De deelnemende raadsleden waren bijzonder onder de indruk van de presentatie van de veertig VWO-ers. Deze jongeren leverden een belangrijke bijdrage aan de beeldvorming van de raadsleden over het gewenste specifieke voorzieningenniveau voor jeugd en jongeren.

Inzet website

De gesprekken en bijeenkomsten waren bijzonder informatief en nuttig. Toch kun je er niet veel algemeen geldige resultaten aan ontlenu. Daarom publiceerde de gemeente ook nog een aantal enquêtes op de website en in de krant. Zo konden mensen, die niet deel konden nemen aan de gesprekken, toch mee doen aan de voorzieningendiscussie. Ongeveer 100 personen maakten van deze gelegenheid gebruik.

Participatie in de besluitvorming

In een afsluitende, openbare vergadering, bracht de evaluatiecommissie een advies aan de raad uit. Alle deelnemers aan de gesprekken en bijeenkomsten waren hiervoor uitgenodigd. Deze vergadering mocht zich verheugen in een hoge opkomst: er kwamen 250 geïnteresseerden. Al met al hebben ruim 600 mensen meegesproken. De gemeenteraad was zeer te spreken over het traject. In de eerste plaats heeft de raad het erg gewaardeerd dat

overleg 2004

De gemeente kent een verscheidenheid aan vaste vormen van overleg met vertegenwoordigende of belangenorganisaties. Een aantal overlegorganen benut de vergaderingen ook voor het uitwisselen van informatie en het bespreken van zaken onderling. Dat is van invloed op het aantal vergaderingen dat heeft plaatsgevonden. Schematisch weergegeven ziet dat er als volgt uit:

mensen de tijd en moeite hebben genomen hun mening over voorzieningen –soms onverbloemd– te delen. Tegelijk was de raad verheugd over de waardering die er was vanuit de samenleving voor dit initiatief.

Maatwerk

De resultaten laten zien dat de samenleving in algemene zin vindt dat het voorzieningenniveau toch vooral een kwestie is van maatwerk. Per situatie moet bekeken worden aan welke voorzieningen behoefte is en wat de mogelijkheden en beperkingen zijn. De raad heeft dit resultaat sterk mee laten wegen in de oordeelsvorming over het structuurplan, onderdeel voorzieningen.

Het interactieve traject was een bijzondere en positieve leerervaring. Het verschaft de raadsleden zinvolle informatie voor hun beeldvorming over het te voeren voorzieningbeleid. Het traject is zeker de moeite waard om bij gelegenheid te herhalen!

Buiten het structuurplan waren er in 2004 tientallen bijeenkomsten met de burgers, belangenorganisaties en anderen over velerlei andere gemeentelijke plannen en beleidsvoornemens.

Themabijlage van de gemeente Emmen

Emmen

Dinsdag 30 maart 2004

sportaccommodaties, buurtvoorzieningen...

Een mening over voorzieningen? Vul de enquête in...

1. Uw mening over voorzieningen

Lees eerst de voorinleiding!

A. De voorzieningen in onze gemeente dragen er aan toe dat we prettig wonen en leven in onze gemeente. Kun je in de eerste kolom het aantal van de voorziening aanhouden, welke voorzieningen voor u essentieel of belangrijk vinden, kun je in de tweede kolom het aantal van de voorziening aanhouden, welke voorzieningen voor u essentieel of belangrijk vinden, welke voorzieningen u wilt verbeteren of uitbreiden, welke voorzieningen u wilt verwijderen of terugbrengen.

B. Kun je voorzieningen in het verleden aanhouden of de voorzieningen die u heeft aangehouden wilt u aanhouden?

C. Kun je tot 2004 voorzieningen die u wilt aanhouden of wilt u verbeteren of wilt u terugbrengen?

Kolom 1	Kolom 2	Kolom 3
Welke voorzieningen vindt u noodzakelijk? (aanhouden)	Wilt u de aangehouden voorzieningen aanhouden? (aanhouden, verbeteren, terugbrengen)	Hoe lang bent u bereid te reizen voor de voorziening? (in minuten)
<input type="checkbox"/> Basisschool		
<input type="checkbox"/> Voortgezet onderwijs		
<input type="checkbox"/> Kinderopvang		
<input type="checkbox"/> Recreatiefonds		
<input type="checkbox"/> Sportvoorzieningen		
<input type="checkbox"/> Sportfaciliteiten		
<input type="checkbox"/> Openlucht zwembad		
<input type="checkbox"/> Overdekt zwembad		
<input type="checkbox"/> Bibliotheek		
<input type="checkbox"/> Museum		
<input type="checkbox"/> Huurs		
<input type="checkbox"/> Apotheek		
<input type="checkbox"/> Tandarts		
<input type="checkbox"/> Zorg als fysiotherapie		
<input type="checkbox"/> Jongerencentrum		
<input type="checkbox"/> Wijk of buurtvereniging		
<input type="checkbox"/> Verzoeningsplein		
<input type="checkbox"/> Kerk / moskee		
<input type="checkbox"/> Sociaal cultureel werk		
<input type="checkbox"/> Winkel		
<input type="checkbox"/> Horeca/lijtgeen		

2. Doen voorzieningen aan uw wensen?

Als de aangehouden voorzieningen voldoende of niet voldoen aan uw wensen, kunt u hier een korte toelichting op geven?

3. Aanvullingen op het huidige voorzieningenniveau

Vult u het veld met aanvullingen in de gehele gemeente Emmen (Stad en Dorps) compleet!

Ja

Nee, maar ik wil

4. Informatie over uw huishouden

Hoe ziet uw huishouden er uit?

Alleenstaand

Twee personen

Benut uw kennis van de kaart van de gemeente Emmen om de kaart van de voorzieningen te verbeteren!

0-4 jaar

5-12 jaar

13-18 jaar

19-24 jaar

25-49 jaar

50 jaar of ouder

Hoe vaak bezoeken u de voorzieningen?

1-2 keer per week

3-4 keer per week

5-6 keer per week

7-8 keer per week

9-10 keer per week

11-12 keer per week

13-14 keer per week

15-16 keer per week

17-18 keer per week

19-20 keer per week

21-22 keer per week

23-24 keer per week

25-26 keer per week

27-28 keer per week

29-30 keer per week

31-32 keer per week

33-34 keer per week

35-36 keer per week

37-38 keer per week

39-40 keer per week

41-42 keer per week

43-44 keer per week

45-46 keer per week

47-48 keer per week

49-50 keer per week

51-52 keer per week

53-54 keer per week

55-56 keer per week

57-58 keer per week

59-60 keer per week

61-62 keer per week

63-64 keer per week

65-66 keer per week

67-68 keer per week

69-70 keer per week

71-72 keer per week

73-74 keer per week

75-76 keer per week

77-78 keer per week

79-80 keer per week

81-82 keer per week

83-84 keer per week

85-86 keer per week

87-88 keer per week

89-90 keer per week

91-92 keer per week

93-94 keer per week

95-96 keer per week

97-98 keer per week

99-100 keer per week

Meer dan 100 keer per week

Ik ben woonachtig in:

Stad

Dorps

U heeft geen postzegel te plakken.

Verplicht: Denk goed na bij invullen van de enquête. U kunt de enquête alleen naar het volgende adres:

Gemeente Emmen
Afdeling Communicatie
Aanvraagnummer: 104
Post 10 Emmen

U heeft geen postzegel te plakken.



overleg 2004

Onderwerp	Overlegorgaan	Aantal bijeenkomsten 2004	Behandelde onderwerpen	Resultaten
Economie beleidsoverleg	De Koepel (de overkoepeling van de winkeliersverenigingen)	4x besluitvorming 7x voorbereidend/ uitvoerend	Ontwikkelingen Noorderplein, parkeren, grootschalige detailhandel in relatie tot vestigingsmogelijkheden op de Nijbracht.	Reacties en standpunten De Koepel zijn verwerkt in besluitvorming B&W rondom o.a. grootschalige detailhandel.
Economie uitvoeringsoverleg	Marktcommissie, waarin zitting heeft een aantal gekozen marktlieden	4x	Tal van markt zaken, o.a. tarieven, promotie, openbare ruimte, verzoeken om standplaatsen enz	Op basis van dit overleg wordt samen met de marktmeesters gezorgd voor het optimaal functioneren zeilen van de weekmarkten in Emmen, Klazienaveen en Emmer-Compascuum.
Economie uitvoeringsoverleg	Georganiseerd Overleg Land- en tuinbouw	2x	Gesproken is over de op te stellen landbouw visie en de analyse van de landbouw (Alterra Rapport).	Advies GOC is belangrijke input voor het opstellen van de gemeentelijke landbouwvisie.
Welzijn beleidsoverleg	Jongerenraad	40x	Diverse onderwerpen	Zie volgende pagina jongerenraad
Welzijn beleidsoverleg	Seniorenraad	11x	Diverse onderwerpen	Zie volgende pagina seniorenraad
Welzijn beleidsoverleg + uitvoeringsoverleg	Emancipatiecommissie	11x 2x met wethouder emancipatiezaken	Combinatie arbeid & zorg/dagindeling, mantelzorg, vrijwilligersbeleid, wonen, zorg & welzijn, emancipatieprijs, verzorging & techniek in het basisonderwijs, beeldvorming	Er is een bijeenkomst arbeid en zorg georganiseerd, dit wordt in 2005 vervolgd. De emancipatiecommissie heeft overleg gehad met de ambtenaar ouderenzorg over vergrijzing, wonen, zorg & welzijn en mantelzorg. Dit wordt vervolgd. De emancipatiecommissie heeft de conceptnotitie vrijwilligersbeleid ontvangen, kan in 2005 indien gewenst met een reactie komen.
Welzijn uitvoeringsoverleg	OSOG	4x	Voorlichting eigen bijdrage Thuiszorg, het parkeerbeleid van de gemeente Emmen, toegankelijkheid van gebouwen, levensbestendig wonen, het minimabeleid en de wet voorzieningen gehandicapten en openbare toiletvoorzieningen ten behoeve van mensen met een beperking.	Bij de invulling van de diverse beleidsterreinen in de meest brede zin wordt rekening gehouden met de belangen van mensen met een beperking. Enerzijds is het resultaat een constructief overleg geweest met de diverse afdelingen, anderzijds heeft het overleg een aantal teleurstellingen opgeleverd.
Openbare werken uitvoeringsoverleg	Plaatselijk overleg asielzoekerscentrum Emmen	2x	Ontwikkelingen rond het AZC en de nieuwe landelijke regelgeving. Gevolgen voor de omgeving. Vermeende criminele activiteiten (rijden zonder rijbewijs, zwartwerken).	Actiepunten werden intergraal aangepakt en opgelost. T.a.v. beleid zijn er geen dingen gewijzigd
	Idem Klazienaveen	3x	Ontwikkelingen rond het AZC en de nieuwe landelijke regelgeving. Gevolgen voor de omgeving Vermeende criminele activiteiten (rijden zonder rijbewijs, zwartwerken).	Actiepunten werden intergraal aangepakt en opgelost. T.a.v. beleid zijn er geen dingen gewijzigd
Sociale Zaken beleidsoverleg	Cliëntenraad	23x	<ul style="list-style-type: none"> Eindejaar- c.q. paasuitkering; Toeslagenverordening; Maatregelenverordening; Reïntegratieverordening; Minimabeleid onder de Wet werk en bijstand Fonds Maatschappelijke Participatie Extra gelden chronisch zieken en gehandicapten Kwijtschelding gemeentelijke belastingen tot 110% Ontwikkelingen rondom opzet Publieksdienst CWI; Stimuleringsregeling sociaal-culturele activiteiten Schoolfonds Langdurigheidtoeslag werkende bijstandsgerechtigden Vervanging ROV'jes (rechtmatigheidsonderzoeksverklaringen] Reïntegratietrajecten 	<ul style="list-style-type: none"> Totstandkoming schoolfonds Wijziging rechtmatigheidsonderzoeken Diverse schriftelijke adviezen aan B&W die in de besluitvorming zijn betrokken Adviezen over uitvoeringszaken aan het management van de dienst
Algemeen beleidsoverleg + uitvoeringsoverleg	Erkende overlegpartners (EOP's)	2x gezamenlijk 1x over grotestedenbeleid 15x op gebiedsniveau (kwadrantenoverleg)	<ul style="list-style-type: none"> Vele malen overleg met individuele eop's over uitvoeringszaken Stand van zaken van het OOT en de dienst Publiek en Gebied Nieuwe wijze van werken uitvoeringsoverleg Op welke momenten de EOP's willen meeweten, meeadviseren, meebeslissen Wederzijdse rollen en verwachtingen m.b.t. de samenwerking (gemeente en eop's) Gemeentelijke procedures (verkeersplannen, bestemmingsplannen, groenplannen e.d.) waarom duren dingen zolang) Meerjarenontwikkelingsprogramma grotestedenbeleid 	<ul style="list-style-type: none"> De uitkomsten van de twee gezamenlijke bijeenkomsten hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de bouw van de nieuwe dienst Gebied Voorts zijn de eop's individueel geraadpleegd over tal van uitvoeringszaken Zie volgende pagina Erkende overlegpartners



**Jongerenraad
Emmen**

De jongerenraad

In 2004 kreeg de jongerenraad de officiële status van commissie van advies. De raad kwam het hele jaar, uitgezonderd schoolvakanties, iedere maandag bij elkaar. Dit komt neer op zo'n veertig bijeenkomsten in 2004.

De jongerenraad heeft veel tijd gestoken in 'public relations', met name in het vergroten van zijn bekendheid bij de eigen achterban. Daarnaast droegen de jongeren bij aan het debat over het structuurplan en bezochten ze Vereniging Dorpsbelangen Weiteveen om te praten over een jongerenontmoetingsplek. De uitgebreide en vernieuwde skatebaan nabij het gemeentehuis, die in goed onderling overleg tot stand is gekomen, voorziet in een grote behoefte en maakte een eind aan de overlast in het centrum van

Emmen, vooral het Noorderplein. Bij het overleg over de skatebaan was, naast een groep skaters, ook de jongerenraad betrokken. Tenslotte inventariseerde de raad onderwerpen die in aanmerking komen voor een ongeraagd advies. In 2005 hopen de jongeren met een advies te komen.

De jongerenraad geeft zelf aan erg weinig contact te hebben met de gemeentepolitiek.

De raad zou graag vaker uitgenodigd willen worden. Ook wil de raad dat de gemeente hem ook daadwerkelijk om advies vraagt. Een terechte vraag, de jongerenraad heeft immers de status van commissie van advies. Door nadere afspraken te maken wordt hier door de gemeente nog antwoord op gegeven.

De seniorenraad

In 2004 richtte de seniorenraad zich voornamelijk op interne kennisverwerving. Tijdens de maandelijkse vergaderingen zijn er vertegenwoordigers geweest van onder andere de Zorggroep Suydevelt, de gemeentelijke afdelingen Welzijn en Sport, Stichting Alcides Emmen, de Centrale Huisartsdienst Drenthe en middenstandsvereniging De Koepel. Door zich over deze uiteenlopende onderwerpen te laten informeren heeft de seniorenraad zich een goed beeld kunnen vormen over diensten en voorzieningen voor ouderen in de gemeente Emmen.

Adviezen

Verder bracht de seniorenraad in 2004 een aantal adviezen uit (gevraagd en ongeraagd) aan het college van Burgemeester en Wethouders op het gebied van gezondheidszorg, woningbouw en huisvesting voor senioren en de oprichting van een hospice (een centrum voor stervensbegeleiding). Ook over de aanmelding van de gemeente Emmen als proeftuin voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning bracht de seniorenraad advies uit. De andere adviezen zijn als bouwstenen in de beleidsbepaling meegenomen.

Kerngroep

De seniorenraad heeft zich de laatste jaren toegespitst op het thema Wonen, Welzijn en Zorg. Op hun initiatief is in 2001 een kerngroep over dit onderwerp in Emmen ingesteld. Deze kerngroep is anno 2005 een forum dat door de verschillende partijen als waardevol wordt ervaren. De komende jaren zal de seniorenraad haar focus enigszins verleggen naar arbeidsparticipatie en gelijke kansen voor senioren.

Actievere rol

Gemeentelijke diensten en afdelingen kunnen advies vragen aan de seniorenraad. De senioren vinden, dat over het algemeen nog te weinig gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid. De raad wil in de toekomst een actievere rol in de beleidsbepaling spelen en zal het nodige in het werk stellen dit te bereiken. De seniorenraad functioneert in het Sociaal Platform en ervaart dit als een uitstekend gremium om een vinger aan de pols te houden over sociale vraagstukken. Via dit Platform kan de raad zijn aandacht richten op de arbeidskansen en arbeidsvoorwaarden voor senioren.

De erkende overlegpartners

Op 26 oktober 2004 organiseerde de gemeente een bijeenkomst voor de erkende overlegpartners (EOP). Het doel van de avond was om de EOP op interactieve wijze kennis te laten maken met de verschillende beleidsterreinen waarmee zij te maken (kunnen) krijgen. Daarnaast was het de bedoeling om de wederzijdse relatie tussen de EOP en de gemeente Emmen te verduidelijken in verband met de nieuwe organisatievorm van de gemeente.

Workshops

Voor de avond waren acht workshops georganiseerd met elk een eigen onderwerp. Zo waren er bijvoorbeeld workshops over het ontwikkelen van een bestemmingsplan en het organiseren van het groenbeheer. Het is belangrijk dat de EOP deelneemt aan de beleidsvoering van de gemeente. Dit stond bij alle workshops voorop. Na afloop is onder alle aanwezigen een enquête gehouden. Deze als 'geslaagd' genoemde avond werd door de aanwezigen duidelijk gewaardeerd, met een 7,4 als gemiddeld eindcijfer.

Gedachtewisseling

De burgemeester heeft in 2004 zeventien werkbezoeken afgelegd aan alle erkende overlegpartners. De wethouders hebben twaalf werkbezoeken afgelegd aan een deel van de EOP's. Van deze werkbezoeken zijn verslagen gemaakt. In de verslagen zijn ook de antwoorden op vragen van de EOP's verwerkt, evenals de gesignaleerde problemen, die om een gemeentelijke oplossing vragen. In de periode vóór 2004 konden veel nog niet afgehandelde kwesties worden weggewerkt, vooral door extra inzet van ambtenaren. Daardoor bleef het aantal vragen en klachten in 2004 beperkt. Dit leidde ertoe, dat het karakter van de werkbezoeken veranderde van probleembespreking in informatieoverdracht, gezamenlijke gedachtewisselingen, wederzijdse oriëntaties.

Platforms

De drie platforms die in het buitengebied bestaan, worden ook gebruikt voor informatievoorziening over bijvoorbeeld de structuurnota. Ook heeft de griffie daar uitleg gegeven over het dualisme. Tijdens de vergaderingen van de gebiedsplatforms, waarin ook de contactbestuurders vertegenwoordigd zijn, vindt er een uitwisseling plaats tussen bestuurders en overlegpartners.

De cliëntenraad sociale zaken

In 2004 zette de cliëntenraad alle mogelijke middelen in om zijn standpunt toe te lichten:

- schrijven van brieven aan het College van B&W, de gemeenteraad, de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de wethouder;
- bijwonen van commissievergaderingen Bestuur, Middelen en Economie (en gebruik makend van het recht op inspreken), de raadsvergaderingen, de hoorzittingen in verband met de bezuinigingen;
- persoonlijk bezoeken van diensthoofd, wethouder en ambtenaren;
- deelnemen aan het Sociaal Platform.

Door toedoen van de cliëntenraad werd het schoolfonds in het leven geroepen. Dit fonds werd ook dit jaar erkend als zijnde noodzakelijk om enigszins tegemoet te komen in de kosten van schoolgaande kinderen. Ook de tegemoetkoming in de sociaal culturele activiteiten wordt als noodzakelijk gezien. Verder heeft de cliëntenraad veel invloed gehad op veranderingen met betrekking tot de verklaringen rechtmatigheidsonderzoek en de invoering van de nieuwe Wet Werk en Bijstand. Het heeft de cliëntenraad teleurgesteld dat -mede door de grote bezuinigingsronde- een aantal standpunten niet is overgenomen, zoals:

- Uitbreiding collectieve ziektekostenverzekering met tandartskosten. Achtergrond van dit voorstel is het drukken van het budget bijzondere bijstand en de daarmee samenhangende hoge uitvoeringskosten voor deze afdeling, maar vooral om het niet-gebruik onder de minima terug te dringen.
- Langdurigheidtoeslag parttimers (landelijke regeling).
- Verhoging bedrag voor sociaal culturele activiteiten.

De cliëntenraad organiseerde daarnaast nog een informatiemiddag om alle inwoners op de hoogte te stellen van de nog bestaande minimaregelingen. Verder neemt de cliëntenraad ook deel aan regionale- en landelijke overlegorganen.



We houden u op de hoogte!

De lokale en regionale kranten, radio- en televisiestations zijn een belangrijke bron van informatie voor burgers als het gaat om het reilen en zeilen van de gemeente. Tijdens wekelijkse persconferenties geven bestuurders een toelichting op de besluiten die het college de dag ervoor heeft genomen. Ook geeft de gemeente een groot aantal persberichten uit. Daarnaast reageert de gemeente actief op vragen van de pers.

Om als inwoner betrokken te blijven bij het bestuur van de gemeente, is goede informatievoorziening en voorlichting van groot belang. Op allerlei manieren wordt u als inwoner op de hoogte gehouden, bijvoorbeeld via voorlichtingsbijeenkomsten (zoals die voor nieuwe inwoners), via de gemeentelijke website en via het digitale loket van de gemeente (www.emmen.nl). Ook stuurt de gemeente regelmatig persberichten naar de kranten, opdat u als inwoner ook via de kranten geïnformeerd wordt.

Gemeentelijke informatiepagina in de Zuidenvelder

Een belangrijk informatiemiddel zijn de gemeentelijke informatiepagina's in huis-aan-huis-blad 'de Zuidenvelder'. In deze krant verschijnt wekelijks de pagina 'Emmen Actueel', met allerlei wetenswaardigheden over het reilen en zeilen bij de gemeente. De officiële mededelingen verschijnen in dezelfde krant op de pagina 'Emmen Officieel'. Regelmatig verschijnen er themapagina's, waarin bepaalde onderwerpen nader worden toegelicht. Het aantal themapagina's nam toe in 2004 (11 in plaats van 6 in 2003).

Bezorging

Waren er in 2003 nog de nodige klachten over de bezorging, in 2004 is dit vrijwel opgelost. De bezorging van 'de Zuidenvelder' in de gemeente Emmen verloopt nu goed. De incidentele klachten die bij de gemeente binnenkomen, worden door 'de Zuidenvelder' vlot afgewerkt. Bij echte knelpunten wordt er met de klager contact opgenomen. Waar de huizen te ver van de weg staan, staat vooraan in de straat een brievenbus met daarin een aantal Zuidenvelders. Ook ligt 'de Zuidenvelder' in de supermarkten.



Voorlichting via de pers

In 2004 zijn opvallend meer vragen door de pers gesteld dan in 2003. De oorzaak is te vinden in enkele grote kwesties die in 2004 hebben gespeeld zoals: de bezuinigingen, de (voorgenomen) bouw van het theater, de kwestie-Seubers (gehandicaptenvervoer) en de lening aan de BVO Emmen.

	2003	2004
Aantal persberichten	190	198
Aantal persconferenties	55	58
Aantal afgehandelde persvragen	390	460



Cijfers 'de Zuidenvelder' 2004

Emmen Actueel	49 x
Emmen Actueel	53 x
Themabijlages	11 x:
Masterplan Emmen-Centrum, Muzeval, Riolering, Welstandsnota, Reiniging, Belanghebbendenparkeren, Wonen (2x), Begroting 2005, Nieuwe woonwijk Delftlanden, Gladheidsbestrijding	



Steeds meer bezoekers op www.emmen.nl

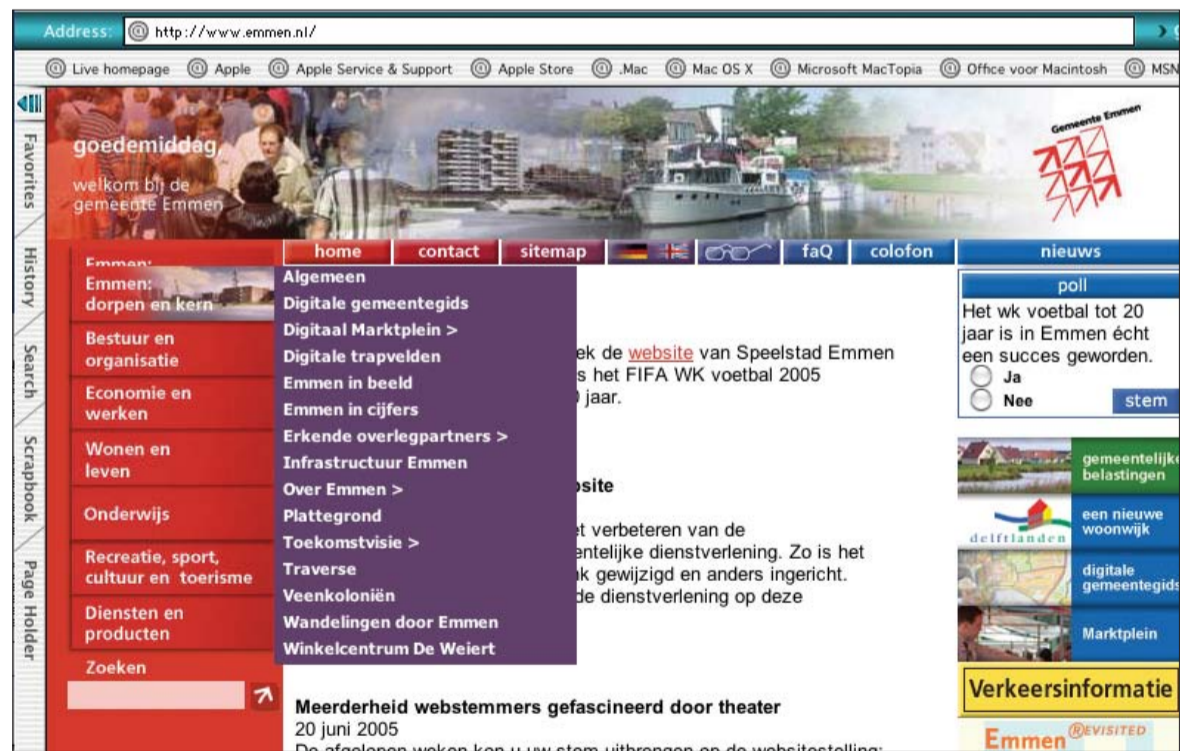
Aantal bezoekers 2004

579.193 bezoeken	1.498.889 bezochte pagina's
(2003: 305.870)	(2003: 946.290)

Meest gebruikte zoektermen (vanaf medio 2003):



Zoekterm	Aantal maal geplaatst
vacatures	7738
koopzondag	5381
bioscoop	3274
trouwen	1319
winkels	1300
dierentuin	1290
plattegrond	1153
koopavond	1116



De gemeentelijke website moet voor iedereen toegankelijk zijn. Bovendien moet je er snel kunnen vinden wat je zoekt. Daarom is in 2004 de zoekmachine verder verbeterd. Ook op tal van andere punten is de website aangepakt.

Verfijnd zoeken

Als u een onderwerp heeft gezocht en dat veel zoekresultaten oplevert – in een website met meer dan 4000 pagina's kan dat nog wel eens het geval zijn – dan kunt u nu het zoekresultaat verder verfijnen en het aantal treffers onder andere verminderen. Daardoor is het mogelijk om bijvoorbeeld alleen te zoeken op bestuurlijke documenten zoals raadsbesluiten, of producten en diensten in ons digitaal loket. Ook kunnen bezoekers van de site zoeken met of zonder de nieuwsberichten.

Blinden en slechtzienden

Burgers weten de lokale overheid steeds vaker 'on-line' te vinden. Deze landelijke trend zien we ook in Emmen. De gemeentelijke website trok in 2004 aanzienlijk meer bezoekers dan in 2003.

'Voor iedereen toegankelijk' betekent in internetland dat het niet mag uitmaken met welke browser (bijvoorbeeld Internet Explorer of Netscape) u onze site bekijkt. Daarnaast moet de website toegankelijk zijn voor mensen met een (visuele) handicap. Blinden en slechtzienden moeten bijvoorbeeld door het aansluiten van een brailleapparaat op de computer onze website kunnen raadplegen. Daarom is sinds oktober 2004 een zogeheten tekstversie van onze website online, met alleen de website-teksten, zonder illustraties. Als pagina's worden toegevoegd, gewijzigd of verwijderd, dan gebeurt dit ook automatisch in de tekstversie, die dus qua inhoud gelijk is aan de visuele versie. De tekstversie voorziet in raadpleegbaarheid voor blinden. De gekozen onderwerpen en woorden worden door het brailleapparaat 'voorgelezen'.

Digitaal loket
 In 2004 werden de mogelijkheden van het digitale loket uitgebreid. Daardoor kunnen nog meer producten en diensten via de website worden aangevraagd of formulieren gedownload. Voorbeelden hiervan zijn de bouwaanvraag en de aanvraagmogelijkheid voor een belanghebbendenparkeerplaats in het centrum. Een verdere verbetering van de dienstverlening vormde in 2004 de mogelijkheid tot online solliciteren bij gemeentelijke vacatures.

Digitale handtekening
 In het digitaal loket worden 252 producten aangeboden. 100 producten kunnen via een digitaal formulier opgevraagd worden. Het aantal is in vergelijking met 2003 teruggelopen. Dit komt, omdat voor diverse producten een digitale handtekening nodig is. Daar werken we in Nederland nog niet mee. De wet- en regelgeving in ons land verhinderen dat op dit moment nog.



Verbeteringen website 2004

Omdat wij bereikbaarheid belangrijk vinden, vroegen we het landelijke bureau 'Drempels Weg' om onze website op dit aspect te onderzoeken. De resultaten van dit onderzoek worden in de loop van 2005 verwacht. Naast aandacht voor vindbaarheid van informatie en toegankelijkheid van de website, werkten we in 2004 aan tal van andere verbeteringen. Hieronder enkele voorbeelden.

- Er zijn websites gerealiseerd voor Emmen Revisited (een samenwerkingsverband tussen de gemeente Emmen en woningbouwcorporatie Wooncom, ter verbetering en vernieuwing van de wijken Angelslo, Emmerhout en Bargeres) en het FIFA WK voetbal voor spelers onder 20 jaar.
- De gemeente Emmen wil meer en meer in dialoog met de inwoners over voorzieningen en beleid. Daarom hebben we onder de titel 'denk mee over voorzieningen' een webenquête gehouden. Ook konden sitebezoekers stemmen op een actuele site-poll.
- Abonnees op onze elektronische nieuwsbrief werden viermaal op de hoogte gehouden van vernieuwingen aan onze website.
- In 2004 is ook de mogelijkheid ontwikkeld om online te solliciteren. Gezien de grote belangstelling hiervoor blijkt dit een goede aanvulling van de gemeentelijke website te zijn.

Website Emmen scoort goed

Bij landelijk onderzoek stond de Emmense site in september 2004 op de zesde plaats. Het onderzoek werd uitgevoerd door Advies.overheid.nl, een adviesorgaan van de minister van Binnenlandse Zaken op het gebied van digitale dienstverlening van de overheid aan burgers. Het hele jaar door wordt de kwaliteit van websites van gemeenten, Provincies en waterschappen gemeten.

In de categorie gemeenten worden in totaal 500 websites van gemeenten vergeleken in de zogeheten 'Monitor'. De gemeente Emmen bezet de zesde plaats. Met name op de onderdelen 'gebruikersvriendelijkheid' (100% score) en dienstverlening (92% score) scoort de Emmense website erg hoog. Omdat het hier gaat om een continue beoordeling, kan de positie op de ranglijst schommelen, bijvoorbeeld omdat andere gemeenten of de gemeente Emmen zelf verbeteringen aan de website hebben aangebracht. De Emmense gemeentesite heeft gedurende een groot deel van het verslagjaar 2004 in of nabij de top 10 gestaan, met als hoogste notering dus een zesde positie in september 2004.

Elektronische dienstverlening

Op het gebied van de digitale dienstverlening aan burgers en aan bedrijven, scoort de gemeente Emmen landelijk gezien dus hoog. Onder elektronische dienstverlening wordt dan verstaan in hoeveel gevallen de burger bijvoorbeeld een digitaal formulier kan invullen en via de website kan opsturen naar de gemeente. Daarbij is een keuze gemaakt om gemeenten te vergelijken op het gebied van de meest voorkomende dienstverlening, zoals:

- de aanvraag van een bouwvergunning
- het inzien van een taxatieverslag van de eigen woning
- het doorgeven van een verhuizing
- het opvragen van een uittreksel uit de basisadministratie

Bedrijven 5e plaats

Emmen haalt hierbij een score van 63% voor producten en diensten voor burgers, en staat daarmee op een landelijke gedeelde vijfde plaats. Voor bedrijven haalt Emmen een score van 65% en bezet daarmee, samen met Assen, een landelijke derde plaats.

E-mail 2004

Toelichting

Het aantal berichten in 2003 was 3314, ruim 800 meer dan in 2004. Dit komt onder meer omdat de gewenste informatie beter op de site gevonden wordt. Bovendien zijn er minder formulieren aan een product gekoppeld. In 2004 bleek namelijk, dat voor bepaalde formulieren een digitale handtekening nodig is en daar werken we in Nederland nu nog niet mee (zie ook hierboven, onder 'digitaal loket').





Wachttijd aan de balie verder teruggedrongen

Bezoekers gemeente

Toelichting:
De daling in het aantal bezoekers van de Gemeentelijke Informatiepunten wordt grotendeels veroorzaakt doordat burgers bepaalde documenten niet meer op deze punten kunnen aanvragen. Bovendien is de Gemeentewinkel in Emmer-Compasuum niet in 2004, zoals de bedoeling was, maar pas per 1 maart 2005 officieel geopend. Dit had een aantal oorzaken, waarvan gebrek aan financiën de belangrijkste was. Alle gemeentelijke informatiepunten zijn per 1 februari 2005 opgeheven vanwege teruglopende aantallen bezoekers en bezuinigingsmaatregelen. Door de opening van de gemeentewinkel in Emmer-Compasuum konden ook enkele informatiepunten vervallen.

Aantal	Locatie
132.783	Bezoekers publieksbalie totaal (2003: 130.748)
2698	Bezoekers Gemeentelijke informatiepunten (2003: 4439)
135	Erica
118	Klazienaveen
553	Emmer-Compasuum
245	Nieuw-Amsterdam
181	Zwartemeer
77	Barger-Compasuum
57	Nieuw-Dordrecht
185	Nieuw-Weerdinge
43	Roswinkel
18	Nieuw-Schoonebeek
15	Weiteveen
5	Zandpol

Een aantal jaren geleden is er een groot klanttevredenheids-onderzoek gehouden. Daaruit bleek, dat mensen een wachttijd van tien minuten acceptabel vinden. Dit hanteert de gemeente nu als de norm. In 2004 werd deze norm in bijna 80 % van de gevallen gehaald.

Dat betekent een verbetering ten opzichte van 2003 (77,1 %). Landelijk gezien is dit een goede score, maar uiteraard blijven we op dit punt streven naar verbetering. De verbetering in 2004 heeft waarschijnlijk ook te maken met het experiment met de snelbalie in de zomer van 2004. De snelbalie wordt gerealiseerd als de nieuwe Publieksdienst er staat (zomer 2005). In geval van drukte bij de balies, moesten 13,5 % van de bezoekers tussen de tien en twintig minuten wachten voordat ze geholpen worden. In heel drukke periodes wachtte 7,10 % van de bezoekers meer dan twintig minuten.



Ingang Raadhuisplein

Receptie en Centrale Balie

openingstijden:
maandag t/m vrijdag 08.30 - 16.30 uur
donderdagavond 18.30 - 20.00 uur
Vergaderingen buiten kantooruren Ingang Vreding gebruiken

Centrum Beeldende Kunst

Exposities
openingstijden:
maandag t/m vrijdag 09.00 - 16.30 uur
zaterdag en zondag 14.00 - 16.00 uur
ingang Markplein

Kunstuitleen
openingstijden:
dinsdag 10.00 - 12.00 uur
donderdag 18.30 - 20.30 uur
vrijdag ingang Vreding 14.00 - 16.00 uur

Loket Zorg en Welzijn

openingstijden:
maandag t/m vrijdag 08.30 - 16.30 uur

Huisregels

-  In dit gebouw geldt een algeheel rookverbod
-  Het is niet toegestaan huisdieren mee naar binnen te nemen
-  Het is niet toegestaan etenswaren mee naar binnen te nemen
-  In dit gebouw wordt gebruik gemaakt van cameratoezicht



Voor de volgende producten en diensten kunt u terecht bij:

Centrale balie van het gemeentehuis, Raadhuisplein

- algemene en gemeentelijke informatie
- agenda, voorstellen en besluiten van de raad en het college
- gemeentelijke nota's en plannen
- vergunningen die vallen onder de Algemene Plaatselijke Verordening
- belastingen: informatie en betaling
- folders en brochures met speciale aandacht voor jongeren in het JIP (Jongeren Informatie Punt)
- aanvraagformulieren kapvergunning, milieu- en bouwvergunning.
- reisdocumenten
- rijbewijzen
- uittreksels uit de burgerlijke stand en uit de gemeentelijke basisadministratie
- verklaringen (bijv. over gedrag, inkomen en vermogen)
- verhuizingen
- aangifte van geboorte en overlijden
- ondertrouw
- naturalisatie
- vreemdelingenzaken

Sociale zaken en werkgelegenheid

- algemene informatie sociale wetgeving
- informatie over door deze dienst verstrekte uitkeringen
- afsprakenbalie
- huursubsidie / Vangnetregeling
- informatie Individuele Huursubsidie. Huursubsidie moet sinds 2003 rechtstreeks bij het Ministerie worden aangevraagd. Sinds 2003 heeft de gemeente Emmen in samenwerking met het Ministerie van VROM een HIP ingericht (Huursubsidie InformatiePunt). Voor informatie over aanvragen kunnen burgers zich tot dit punt wenden.
- aanvragen Vangnet in het kader van de Huursubsidiewet. Hiervoor kunnen huurders bij de gemeente terecht.
- Gemeentelijke Kredietbank
- Vrijwilligers Vacature Bank
- Informatie Beheer Groep (Studiefinanciering): een dag per week
- Steunpunt Mantelzorg / Gezondheidswijzer (sinds eind 2003 onderdeel van het Gemeentelijk Zorgloket): twee dagen per week
- Bureau Halt (spreekuur op afspraak)

Metten is weten

Het kan altijd beter!

Om de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren doet de gemeente Emmen, samen met andere gemeenten, mee aan onderzoeken op dit gebied. Hierdoor krijgen we meer inzicht in de kwaliteit van de diensten die we als gemeente aanbieden en dus ook in de verbeterpunten daarbinnen.

In 2004 nam Emmen deel aan een onderzoeken op onder meer de volgende terreinen: grotestedenbeleid, vrijetijdsvoorzieningen in de woonomgeving, wet voorzieningen gehandicapten, schuldhulp, publiekszaken en klantenmonitor bouw & woningtoezicht. De laatste twee onderzoeken worden hieronder nader toegelicht.

Klantenmonitor Bouw & Woningtoezicht

De Afdeling Bouw & Woningtoezicht (BWT) van de Gemeente Emmen is dit jaar gestart met een klantenmonitor om de kwaliteit van haar dienstverlening in beeld te krijgen. Het is de bedoeling om met behulp van de klantenmonitor een goed inzicht te krijgen van de tevredenheid van de verschillende klanten van de afdeling BWT. De gemeente Emmen vindt de verwachtingen van de klanten belangrijk en de klantenmonitor is een manier om hiermee rekening te houden.

Onderzoek Publiekszaken

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Ministerie van Binnenlandse Zaken startten in 2004 een vergelijkend onderzoek op het gebied van Publiekszaken. Samen met 40 andere gemeenten nam Emmen hieraan deel. Naast de vergelijking van bedrijfsvoeringsaspecten zijn in april 2004 circa 100 bezoekers van het gemeentehuis geïnterviewd die net daarvoor aan de balie waren geweest. Totaal deden 33 gemeenten mee aan dit deel van het onderzoek.

Deze goede scores geven op zich geen aanleiding voor dit deel van de dienstverlening aan de burgers verbeterplannen op te stellen. Dat neemt uiteraard niet weg, dat we altijd blijven streven naar volledige tevredenheid van onze klanten.

Dienstverlening aan de balie

Wat is uw oordeel over:

De geboden service

Onderwerp	Score
1. Vriendelijkheid medewerker	8,0
2. Duidelijkheid verschaft informatie	8,1
3. Uiterlijke verzorging	8,0
4. Deskundigheid	8,0
5. Inlevingsvermogen	8,0
6. Doorlooptijd	8,1
7. Prijs	6,2
8. Geboden service in het algemeen	7,7

Het gemeentehuis

Onderwerp	Score
1. Parkeergelegenheid	7,2
2. Openingstijden	7,7
3. Privacy aan de balies	7,1
4. Wachtruimte	7,4
5. Overzichtelijkheid entree	7,3
6. Wachtijd	7,9
7. Bereikbaarheid	7,8
8. Verwijzingsborden	7,3
9. Gemeentehuis over het algemeen	7,5

Het totaal van de geboden service én het gemeentehuis Emmen kreeg hiermee een totaal oordeel dat net boven het landelijke gemiddelde lag van een 7,3



Help, de burenen hebben de stereo op 10!

Iedereen ergert zich wel eens aan gaten in het wegdek, omgedren verkeersborden, niet-werkende verlichting, kapotte afrasteringen, overhangende takken of luidruchtige feesten tot diep in de nacht. Stuk voor stuk onderwerpen die veel irritatie kunnen veroorzaken. Gelukkig melden veel burgers dit soort overlast, zodat de gemeente er iets aan kan doen.

Tot nu toe komen meldingen op verschillende plaatsen de gemeentelijke organisatie binnen. In het burgerjaarverslag 2002 is al aanbevolen om één telefoonnummer in te stellen voor alle meldingen en klachten. Dat zou ook de registratie vergemakkelijken. Op dit moment wordt hard gewerkt aan het inrichten van één centraal punt voor alle klachten en meldingen over openbare voorzieningen en onvolkomen en/of ongeregelde heden in het openbare gebied.

Minder klachten over jongerenoverlast

In 2004 zorgde de gemeente voor een aantal voorzieningen voor jongeren, mede naar aanleiding van overlastmeldingen. Het gaat hier voornamelijk om voorzieningen in Erica en de uitbreiding van de skatebaan achter het gemeentehuis in Emmen. Door de skatebaan werd het Noorderplein in Emmen-centrum skatevrij en liep het aantal meldingen van overlast flink terug. Deze maatregelen zorgden ervoor dat het aantal meldingen over jongerenoverlast in 2004 opvallend lager is dan in 2003.

Signaleren

Als iemand overlast meldt, wordt tot nu toe niet vastgelegd hoe, waar en door wie de melding precies wordt afgehandeld. Door de verschillende gemeentelijke meldpunten in de nieuwe dienst Publiek bijeen te brengen, zal hier naar verwachting beter zicht op komen. Vanuit het meldpunt overlast wordt wel stelselmatig informatie doorgegeven aan de betrokken afdeling en diensten, aan bestuurders en aan de politie. Soms worden signalen ook aan derden doorgegeven, bijvoorbeeld als er zoveel meldingen binnenkomen, dat er door de verantwoordelijke instantie iets aan gedaan moet worden.

overlast

De sterke stijging van het aantal meldingen straatoverlast is vooral ontstaan door zes meldingen van overlast van dak- en thuislozen (2003: 0) en zes meldingen van vandalisme (2003: 1). Zonder nader onderzoek kunnen hieraan overigens geen conclusies worden verbonden.

Soort overlast	2003	2004
Straatoverlast	26	43
Jongerenoverlast	51	38
Horecaoverlast	9	6
Drugsoverlast	27	28
Alcoholoverlast	5	3
Burenoverlast	52	60
Anders	24	28
Totaal aantal meldingen	194	206

meldpunt	verantwoordelijkheid	onderwerp melding	aantal meldingen 2003	aantal meldingen 2004
Reiniging	Reiniging	Legen huisvuilcontainer	855	993
		Overige meldingen over Huisvuilinzameling	1829	1870
		Straatvegen	234	156
		Gladheidbestrijding	63	49
		Ratten en ander ongedierte	593	471
		Dode huisdieren	76	149
		Onkruid	Niet gemeten	33
	Milieupolitie	Zwerfvuil	7	17
		Klachten	1167	1242
	Rioolbeheer	Rioleringsstelsel	1394	1359
Openbaar Groen	Groenbeheer	Binnen bebouwde kom	556	558
		Buiten bebouwde kom	875	905
		Industrieterreinen	9	12
		Diversen	91	54
Onderhoud Wegen	Openbare werken	Onderhoud wegen en verkeersvoorzieningen	3400	3268
Milieu	Milieu	Geluidsoverlast, horeca en afval		117
		overlast door bedrijven	niet gemeten	79
		anders dan bij bedrijven	niet gemeten	26

Klachten Sociale Zaken en werkgelegenheid

De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft sinds een aantal jaren een klachtenfunctionaris. Die zorgt voor de afhandeling van klachten die over deze dienst worden ingediend. Ook publiceert de dienst jaarlijks een 'Jaarverslag Klachten'.

Een relatief groot deel van de klachten gaat over het verstrekken van informatie en voorlichting door medewerkers van de dienst. Klachten hebben verder vaak te maken met de coördinatie en afstemming van werkprocessen, met vooringenomenheid, gewekte verwachtingen en het (niet) nakomen afspraken. Naast een overzicht van binnengekomen klachten bevat het jaarverslag ook aanbevelingen voor verbetering van de dienstverlening. Die worden binnen de dienst op managementniveau besproken, waarna aanbevelingen worden omgezet in verbeteracties.

Klantgericht

De relatie tussen klant en dienst is erg belangrijk. Daarbij gaat het niet alleen om resultaatgerichtheid, maar in toenemende mate ook om klantgerichtheid. Deze ontwikkeling wordt versterkt door de invoering van de wet Structuur uitvoering werk en inkomen (Suwi). Sociale Zaken rekent klanten in toenemende mate af op te behalen resultaten en eigen

verantwoordelijkheden: werk boven inkomen. Dat heeft tot gevolg dat klanten zich ook zakelijker gaan opstellen: voor wat hoort wat.

Klachten dienst SZWH

Toelichting

De dienst sloot zich in 2004 aan bij de Nationale Ombudsman. Met ingang van 1 januari 2004 is ook de klachtenregistratie hieraan aangepast. Dit heeft geleid tot nieuwe rubrieken (zie in vergelijking 2003).

Ten aanzien van gegrond/ongegrond verklaringen:

Het uitgangspunt is in de meeste gevallen gebaseerd op een win-win-situatie. In 2004 zijn vier klachten over de dienst bij de Nationale Ombudsman ingediend. Twee daarvan zijn door NOmbudsman terugverwezen naar de dienst. De dienst moet namelijk eerst zelf de mogelijkheid krijgen om een klacht intern te behandelen. In de andere gevallen sloot de uitspraak van de Nationale Ombudsman aan bij de bevindingen van de dienst.

Uitkomst klacht	2004	2003
Gegrond	24	51
Ongegrond	30	31
Onbeslist		12
Bemiddeling		8
Advies		26
Niet ontvankelijk		38
Nog in behandeling op 31-12	16	0
Ingetrokken	12	
Minnelijk afgehandeld	43	
Verwijzing	46	
Onbehandelbaar	10	

Klagen: een wettelijk recht

Vaak is de gemeente de enige aanbieder van bepaalde diensten en heeft een burger geen alternatieven. Dat stelt extra eisen aan de controle van de kwaliteit van de dienstverlening. Wie niet tevreden is over de manier waarop hij of zij is bejegend, heeft het recht om een klacht in te dienen. Dit is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Een klacht kan betrekking hebben op onder meer bejegening, toezeggingen, gewekte verwachtingen, vertrouwen, informatie verstrekking, het zoekraken van documenten of de bereikbaarheid. Met andere woorden: een klacht kan betrekking hebben op de procesgang, de organisatie en op een medewerker.

Ombudsman

De behandeling van klachten moet volgens de wettelijke vereisten gebeuren. Elke gemeentelijke dienst behandelt zelf de klachten die tegen haar binnenkomen. Iemand die niet tevreden is over de behandeling van de klacht door de gemeente kan zich sinds 1 januari 2003 wenden tot de Nationale ombudsman. Daarvoor kon hij of zij de klacht voorleggen aan de gemeentelijke Klachtenkamer, een onderdeel van de Commissie Rechtsbescherming.

Centrale registratie

Ook nu is geen overzicht te geven van het aantal, de inhoud en de afhandeling van alle klachten die bij de gemeentelijke diensten binnenkomen. Er is een centraal punt nodig waar bejegeningklachten binnenkomen en worden geregistreerd. Dit is des te gewenster nu de gemeentelijke onafhankelijke klachtenkamer vanaf 2004 niet meer bestaat. Tegen deze achtergrond is in het burgerjaarverslag 2003 de aanbeveling gedaan om alle klachten centraal te registreren. Burgemeester en wethouders hebben deze aanbeveling overgenomen.

Bezwaarschriften Wet voorzieningen gehandicapten

Toelichting

De aantallen ongegrond en gegrond verklaarde bezwaarschriften zullen nog stijgen omdat er op 31 december 2004 nog 56 bezwaarschriften niet afgehandeld waren. Dit bemoeilijkt een vergelijking met de cijfers 2003.

In zes gevallen is er tegen de beslissing op een bezwaarschrift beroep ingesteld bij de bestuursrechter; hiervan is er 1 gegrond verklaard, 1 ongegrond, 1 ingetrokken en 1 niet ontvankelijk verklaard, de behandeling van 2 beroepschriften loopt nog.

De gemiddelde afhandelingstermijn van de bezwaarschriften is 9,3 weken (de wettelijke termijn is 10 weken). Als we verwachten dat de voorgeschreven termijn wordt overschreden, krijgen de indieners daarvan bericht.

Uitkomst bezwaarschrift	2004	2003
Niet ontvankelijk	4	2
Ingetrokken	4	4
Ongegrond	59	91
Gegrond	15	27
Anders		9
Gedeeltelijk gegrond	6	
Nog in behandeling op 31-12	56	
Totaal	144	133

Bezwaarschriften bijstandsregelingen en GKB

Toelichting

Er is sprake van een forse stijging van het totale aantal bezwaarschriften ten opzichte van 2003. Dit wordt vooral veroorzaakt door bezwaren tegen opgelegde maatregelen (per 1 april 2004 werd een veel strengere maatregelenverordening van kracht) en de langdurigheidtoeslag. Van de 319 ontvangen bezwaarschriften zijn er 289 binnen de wettelijke termijn van tien weken afgehandeld. Bij 23 besluiten is die termijn overschreden en op vier bezwaarschriften is nog geen besluit genomen. In 2004 is er tegen negentien besluiten op bezwaarschriften beroep ingediend. Daarvan is er één gedeeltelijk gegrond verklaard, zes ongegrond, één niet-ontvankelijk. Drie bezwaarschriften werden ingetrokken en acht nog niet afgehandeld. Het aantal gegrond verklaarde beroepschriften wijkt niet noemenswaardig af van voorgaande jaren.

Uitkomst bezwaarschrift	2004	2003
Niet ontvankelijk	6	13
Ingetrokken	16	14
Ongegrond	203	146
Gegrond	63	76
Anders		1
Gedeeltelijk gegrond	26	
Nog in behandeling op 31-12	4	
Totaal	318	250

Overige bezwaarschriften

Afgezien van de bezwaarschriften over de Algemene Bijstandswet en de Wet Voorzieningen gehandicapten, werden in 2004 157 bezwaarschriften ingediend, een stijging van 25 % ten opzichte van 2003 (121). Het is moeilijk daarvoor een verklaring te geven.

Overige bezwaarschriften	2004	2003
Bestuur en beleid	9	2
Milieu	5	5
Groen	13	4
Verkeer, vervoer en wegen	11	15
Bouwtoezicht	73	78
Overige afdelingen	10	53
<small>= Onderwijs, Organisatie en personeel, Wonen, Economische zaken, Kabinet, Burgerzaken, Ruimtelijke ontwikkeling, Brandweer en Welzijn.</small>		
Totaal	121	157

Bezwaarschriften belastingen 2004

Deze flinke stijging vraagt om een nadere toelichting. Het heeft enerzijds te maken met het feit dat vanaf 2004 ook OZB wordt geheven over in aanbouw zijnde objecten en bouwkavels (dit is een wettelijke verplichting). Anderzijds waren de extra bezwaren het gevolg van een onjuiste tenaamstelling van de aanslag. Dit kwam door problemen met de koppeling van het belastingstelsel met het nieuwe GBA-systeem en het Kadaster: de verkoop van Wooncom-woningen was onjuist verwerkt in de gegevens van het Kadaster. Op dit moment kan belastingen informatie met betrekking tot niet-ontvankelijk, ongegrond, gegrond, nog niet leveren. Met ingang van 2005 kan dat wel.

Aantal ontvangen bezwaarschriften	1257
Waarvan op 1 januari 2005 nog in behandeling*	145

Uitkomst bezwaarschriften

Het aantal ongegrondverklaringen bij Bouwtoezicht is flink gestegen. Dit heeft te maken met extra aandacht voor het besluitvormingstraject, met name in de voorfase. Daardoor verloopt de besluitvorming beter en worden dus meer bezwaren ongegrond verklaard. Wellicht leidt dit op termijn ook tot minder bezwaarschriften. Burgemeester & Wethouders weken slechts in twee gevallen af van het advies van de commissie voor de bezwaarschriften..

Uitkomst bezwaarschrift	2004	2003
Niet ontvankelijk	18	26
Ingetrokken	39	21
Ongegrond verklaard	73	43
Gegrond verklaard	11	31
Aangehouden voor nader onderzoek	11	0
Nog geen besluit in 2004	5	0



Voorkomen van uitglijders...

Fysieke veiligheid

Vergunningen fysieke veiligheid

Het bouwen van een woning, de opslag van gevaarlijke stoffen, de brandveiligheid van een gebouw, de veiligheid van grote mensenmassa's bij openluchtconcerten.... Allemaal voorbeelden waarbij de fysieke veiligheid van burgers een belangrijke rol speelt. De gemeente geeft een groot aantal vergunningen op dit gebied af. In 2004 is besloten om de vergunningverlening te bundelen, evenals het toezicht op de naleving ervan en de handhaving van de regelgeving. Doel is verbetering van de kwaliteit van dienstverlening en efficiencywinst.

Verbeteren van de kwaliteit betekent dat vergunningen op tijd worden geleverd, dat er een goede registratie komt van binnengekomen aanvragen, toe- en afwijzingen, doorlooptijden en bezwaar- en beroepprocedures. Het betekent ook dat we met geïntegreerde vergunningen gaan werken. Dat wil zeggen dat vergunningen over samenhangende zaken zoveel mogelijk in één keer worden afgehandeld. Het gaat om vier soorten vergunningen: bouwvergunning, milieuvergunningen, gebruiksvergunningen (brandveiligheid) en evenementenvergunningen.

Afgegeven vergunningen 2004

Afgegeven vergunningen nb: In het schema staat het percentage vergunningen aangegeven dat integraal (alle samenhangende vergunningen in één procedure) is behandeld.

Soort vergunning	Aantal afgegeven	Integraal behandeld
Reguliere bouwvergunning	657	224 34%
Lichte bouwvergunning	461	4 0.8%
Milieuvergunning	26	16 61%
Gebruiksvergunning	118	29 24.5%
Drank- Horeca vergunning	137	n.v.t.
Vergunning Wet- op de kansspelen	158	n.v.t.
Vergunning Verordening Exploitatie		
Openbare Inrichtingen	165	n.v.t.
Beschikking ter weigering vergunning	Nihil	n.v.t.
Evenementenvergunningen	850	n.v.t.

Om de verbeteringen te realiseren, komt er bij de nieuwe dienst Publiek een afdeling Vergunningen en een afdeling Toezicht; bij de nieuwe dienst Ondersteuning wordt een afdeling Handhaving ondergebracht. Naast kwaliteitsverbetering betekent dit ook een flinke efficiencywinst op het gebied van toezicht en handhaving. Tegen deze achtergrond is er voor gekozen om in dit burgerjaarverslag geen vergelijkende cijfers op te nemen.

Bereikte resultaten 2004

- Het gemeentelijke rampenplan voldoet (conform de planning) in juli 2005 aan de wettelijke eisen, inclusief een jaarlijks programma voor het opleiden en oefenen.
- In 2005 komt er een voor iedereen toegankelijk overzicht van risico's in de gemeente Emmen. Dit stond voor 2004 op de planning, maar landelijke problemen met de invoering van gegevens in het Risico Register Gevaarlijke Stoffen (RRGS) leidden tot vertraging.
- De gemeentelijk diensten worden zó ingericht, dat er sprake is van gecoördineerde vergunningverlening en gecoördineerd toezicht op de naleving van vergunningen.

Voorkomen van uitglijders ...

Als wegbeheerder heeft de gemeente de plicht om alles te doen en niets na te laten om, zover het binnen haar vermogen ligt, de gladheid zo effectief mogelijk te bestrijden. Daarom stelt de gemeenteraad jaarlijks een gladheidsbestrijdingsplan vast. In dit plan wordt aangegeven hoe, waar en wanneer gladheid wordt bestreden.

Er zijn twee manieren om gladheid op de daarvoor in aanmerking komende wegen en fietspaden te bestrijden: preventief of curatief. Preventief strooien houdt in dat er gestrooid wordt om te voorkomen dat het glad wordt. Op een zout wegdek zal het vocht minder snel bevriezen. Als de gladheid aanhoudt, dus als het wegdek door bevriezing van vocht of sneeuw glad blijft, wordt er curatief gestrooid. Het kan ook nog voorkomen dat door de hoeveelheid sneeuw strooien geen zin meer heeft en de sneeuwpluogen moeten worden ingeschakeld om de wegen begaanbaar te maken.

Klachten

Burgers kunnen klachten over de gladheidsbestrijding schriftelijk melden bij de Gemeentelijke Reiniging. De klachten worden geregistreerd en behandeld. Na een evaluatie door de afdeling Reiniging bepaalt het college van B&W hoe met deze klachten wordt omgegaan. Een klacht van een burger kan zo bijvoorbeeld leiden tot een aanpassing van de werkwijze van de gladheidsbestrijding of in een andere strooiroete. De afzenders van de klachten worden hiervan op de hoogte gesteld door het college van B&W.

Betere afstemming met politie

Er is in 2004 geen politiemonitor gehouden en ook geen gemeentelijk woonbelevingsonderzoek. Tussen 2003 en 2004 kunnen daarom geen vergelijkingen worden gemaakt en geen trends of ontwikkeling worden onderkend. Wel waren er in 2004 een paar interessante ontwikkelingen op het gebied van de openbare orde en veiligheid in het openbare gebied. In 2004 stemde de gemeente haar inspanningen voor de bevordering van de openbare orde en veiligheid nadrukkelijker af met die van de politie en het openbaar ministerie. In het lokale politiebeleidsplan voor 2004 werden voor het eerst ook de gemeentelijke doelen ook opgenomen.

Jeugdcriminaliteit

HALT

Jongeren die strafbare feiten plegen, krijgen waar mogelijk alternatieve straffen opgelegd door Bureau Halt ((Het ALternatief). De gemeente heeft hier in 2004 sterk op ingezet.

Schooladoptieplan

Op basisscholen voert de politie het Schooladoptieplan uit. Binnen dit plan krijgt de jeugd op verschillende manieren voorlichting over zaken als verkeer, drugs, alcohol en uitgaan. De gemeente faciliteert dit Schooladoptieplan met financiële middelen.

Brede school

Op de middelbare scholen wordt door de gemeente via het programma 'de brede school' onder meer aandacht besteed aan het voorkòmen van schooluitval en het afglijden naar criminaliteit.

Binnen de gemeente blijven plekken bestaan waar de jeugd verhoudingsgewijs veel overlast veroorzaakt. Het doel van gemeente en politie was en is om deze plekken zo duidelijk mogelijk in beeld te krijgen en concrete maatregelen te nemen om de overlast terug te dringen. Voorbeelden zijn Bargerres, Nieuw-Weerdinge, Nieuw-Amsterdam/Veenoord en Emmerhout. Het uitgangspunt daarbij is dat het niet moet blijven bij het verbieden en bestraffen van gedrag, maar dat ook zinvolle alternatieve tijdsbestedingen moet worden geboden. Ook hier wordt in de gaten gehouden of jongeren dreigen af te glijden naar (zwaardere) criminaliteit en/of dat verplaatsingseffecten optreden.

Verkeersveiligheid

Het aantal verkeersongevallen, ziekenhuisgewonden en dodelijke slachtoffers vertoont een dalende trend. De politie probeert de cijfers naar beneden te krijgen door controles, waarbij de overtreders bij voorkeur persoonlijk worden aangesproken, en door voorlichtingscampagnes. De gemeente zet in op het opheffen van gevaarlijke kruispunten door de aanleg van rotondes. Zij voert ter verbetering van de veiligheid 30-km zones in. De gemeente betaalt het toezicht door toezichthouders op de aanrijdroutes naar scholen en bij de scholen zelf.



Gladheidsbestrijding

Werkzaamheden	2004	2003
voorkomen gladheid	32 acties	18 acties
bestrijden gladheid	9 acties	18 acties

Cijfers & feiten 2004

- Twee punten waar veel verkeersongevallen voorkwamen, zijn met het nemen van fysieke maatregelen opgelost.
- Het plan van aanpak Verkeerseducatie 2004 werd opgemaakt.
- Niet gerealiseerd: het opstellen van veilige routes voor vervoer gevaarlijke stoffen. In 2004 waren er geen middelen beschikbaar om de uitvoering ter hand te nemen.

Sociale Veiligheid

Betrokkenheid bewoners bij veiligheid in wijk en dorp

Door bezoeken, peilingen, voorlichting, projecten en de beschikbaar gestelde surveillance-inzet van de Stichting Veiligheidszorg is de betrokkenheid van de bewoners bij de veiligheid in eigen omgeving toegenomen.

Criminaliteit en overlast

In 2004 is een begin gemaakt met een integrale aanpak ter bestrijding van criminaliteit en overlast in de woonwijken Bargerres, Angelslo en Emmerhout.

Jeugd en Veiligheid

- Het leefstijlonderzoek dat door de GGD Drenthe wordt uitgevoerd, loopt momenteel. Eind 2005 komen de uitslagen beschikbaar. Dan kan de staat worden opgemaakt betreffende drugsgebruik en alcoholgebruik onder de jeugd.

- Door onvoorziene omstandigheden zijn de kengetallen jeugd en veiligheid in 2004 nog niet ontwikkeld. Dit krijgt later aandacht.

- Knelpunten op het terrein van ruimte, veiligheid en jeugd in wijken en dorpen kregen aandacht in het jongerenwerk. Speciale aandacht is daarbij uitgegaan naar de omstandigheden in Emmerhout en Bargerres.
- Het samenhangende preventiebeleid op scholen is onderdeel van het pilotproject 'Ketenvorming (verbeterde samenwerking) in de zorg rondom jeugd'. Dit project loopt nu nog.

- Begonnen is met de aanpak van integrale samenwerking op het gebied van veiligheid. Dit heeft vorm gekregen in het proefproject op het gebied van veiligheid in de wijk Bargerres.

- Vanuit de afdeling Welzijn is - naast reguliere taken en diverse projecten - uitvoering gegeven aan het project 'Thuisfront' (huiselijk geweld).

- Vanuit het driehoeksoverleg tussen de burgemeester, de politie en het openbaar ministerie is veel aandacht geschonken aan repressief (strafrechtelijk) optreden. Voorbeelden hiervan zijn het optreden in het kader van het bestrijden van hard- en softdrugs.

- In het afgelopen jaar is, net als voorgaande jaren, een bijdrage vanuit de gemeente Emmen geleverd aan het opstellen van de politiewijkplannen.



Veiligheid in het openbaar gebied

In de gemeente Emmen is in 2004 geen specifieke toename van geweld geconstateerd. Doordat de politie meer aandacht gaf aan geweldszaken, is het oplossingspercentage het afgelopen jaar gestegen. De moord op Van Gogh was voor zowel de politie als de gemeente aanleiding om meer aandacht te besteden aan de diverse bevolkingsgroepen in Emmen.

Uitgaan

Met een speciale horeca-eenheid heeft de politie toezicht op het uitgaansleven onderhouden. De ervaringen zijn gunstig: het uitgaanspubliek gedraagt zich over het algemeen correct. De horeca (de portiers) hanteert gedragsregels voor haar bezoekers. De uitgaansgelegenheden in Emmen liggen verspreid over een groot gebied. Dit draagt zeker ook bij aan het verminderde uitgaansgeweld.

Huiselijk geweld en zedenzaken

Deze vormen van geweld krijgen bij politie en gemeente steeds meer aandacht en publiciteit. Dit heeft mede tot gevolg dat het aantal meldingen en aangiftes is gestegen. De gemeente probeert inzicht te krijgen in de vormen en omvang van het huiselijk geweld. Het blijkt, dat verborgen zedendelicten regelmatig onderdeel van het huiselijk geweld uitmaken. Er zijn plannen van aanpak voor de bestrijding van huiselijk geweld en zedenzaken opgesteld. Daarbij zijn ook andere partners (hulpverlening, opvang) betrokken.

Huiselijk geweld (opgave politie):

2004: 67 x aangifte, 46 x melding

2003: 49 x aangifte, 38 x melding

Zedenzaken

Bij de zedenzaken is voor de gemeente een actieve rol weggelegd bij de handhaving van vergunningen aan prostitutiebedrijven. Hetzelfde geldt voor de voorlichting, preventie en probleemsignalering op scholen als het gaat om 'loverboys' (jeugdprostitutie).

Veelplegers

De aandacht voor de overlast en criminaliteit van veelplegers is sterk toegenomen. De gemeente heeft voor zichzelf een grotere rol voorbereid bij het verkrijgen van huisvesting en dagbesteding (hulpverlening en resocialisatie). Dit om te voorkomen, dat de veelplegers weer terugvallen in hun oude criminele gedrag en milieu. De politie heeft de veelplegers die in Emmen wonen geadopteerd. Dat wil zeggen dat hun individuele doen en laten aan de aandacht van individuele politieambtenaren is gekoppeld.

Soft- en harddrugs

De gemeente en politie hebben versterkte aandacht gegeven aan de handhaving van het gemeentelijke softdrugsbeleid. In dit kader werden op diverse plaatsen wietplantages opgeruimd en werd in Emmen-centrum een coffeeshop wegens ernstige overtreding van de gedoognormen gesloten.

Het gemeentelijke harddrugsbeleid voorziet in de mogelijkheid om over te gaan tot het tijdelijk sluiten van woningen bij ernstige dealoverlast. De woningeigenaars houden daarnaast de bevoegdheid om zelf maatregelen te treffen. In het afgelopen jaar is de gemeente één keer overgegaan tot sluiting van een woning. De politie treedt vanuit haar strafrechtelijke bevoegdheid streng tegen harddrugs op.

Uitrukken gemeentelijke brandweer

Toelichting

In 74 % van de gevallen is de brandweer binnen de norm van acht minuten ter plaatse. De landelijke norm is 80 %. Daar blijft Emmen in beperkte mate onder. Gezien de gevolgen van de bezuinigingen, zal die norm de eerstkomende tijd niet volledig worden gehaald. In de 20 % van de gevallen dat de acht minuten niet gehaald wordt, is dit te wijten aan zaken als de grote afstand, het geheel of gedeeltelijk hebben van vrijwillige brandweer (beroepsbrandweer is sneller ter plekke) en andere factoren die de opkomsttijd negatief beïnvloeden.

Soort	2004	2003	2002
Brand	474	919 *)	876 *)
Hulpverlening	357	328	350
Automatische meldingen	412		
Totaal	1243	1247	1226

*) inclusief automatische meldingen (in 2002 en 2003 nog geen aparte registratie)



Het burgerjaarverslag geeft veel informatie over wat er in het verslagjaar gedaan is. Vooral de punten burgerparticipatie en gemeentelijke dienstverlening komen daarbij aan de orde. Het ligt dan ook voor de hand dat de aanbevelingen daarover gaan. De aanbevelingen zijn voornamelijk gericht op het verbeteren van werkwijzen en procedures en hebben dus een nogal administratief of organisatorisch karakter. Dat maakt ze op zich niet zo interessant voor de burgers, maar de uitkomsten van de aanbevelingen zijn dat natuurlijk wel. Als burgemeester doe ik de volgende aanbevelingen aan het gemeentebestuur van Emmen:

1. Burgerparticipatie

Achtergrond

De gemeente kent vele vormen van burgerparticipatie, variërend van door afdelingen/diensten zelf georganiseerde informatiebijeenkomsten tot bijeenkomsten en andere activiteiten die als interactieve beleidsvorming kunnen worden aangeduid. De gemeente kent een inspraakverordening, maar uit niets blijkt, dat deze verordening ook daadwerkelijk wordt toegepast. Rondom specifieke thema's vinden er vaak incidentele informatie- of inspraakbijeenkomsten plaats. Er wordt zowel op bestuurlijk als op uitvoeringsniveau overleg gevoerd en samengewerkt met de erkende overlegpartners. Daarnaast bestaat een aantal structurele adviesorganen, geheel of gedeeltelijk bestaande uit vertegenwoordigers van belangenorganisaties, waarmee op verscheidene beleidsterreinen overleg plaatsvindt. Tenslotte kennen we nog de hoorzittingen die plaatsvinden in het kader van wettelijk voorgeschreven planprocedures.

Al deze activiteiten kennen bestuurlijk gezien geen gemeenschappelijk kader waarbinnen of van waaruit ze plaatsvinden. De betekenis van de inspraakverordening is niet duidelijk en evenmin is vaak van te voren duidelijk wat het doel en het beoogde resultaat. Het feitelijke resultaat wordt vervolgens niet anders dan in de hoofden van betrokken bestuurders ambtenaren vastgelegd.

Aanbeveling

Het is nodig om structuur aan te brengen in deze veelheid van ongeordende activiteiten, die passen binnen het containerbegrip 'burgerparticipatie'. De bedoeling is daarmee zoveel mogelijk duidelijkheid te scheppen zowel voor de ambtelijke organisatie als voor de burgers en maatschappelijke en belangorganisaties.

Het is daarom raadzaam om een eenduidig beleidskader burgerparticipatie op te stellen. Dit beleidskader wordt consequent toegepast bij het opzetten van activiteiten en het vastleggen van de beoogde doelen en de behaalde resultaten. Dit past qua intentie ook goed bij de doelstellingen van de nieuwe ambtelijke organisatie. Naast de hier bedoelde duidelijkheid biedt zo'n kader ook een veel betere basis voor het vastleggen en beschikbaar stellen van informatie voor het bestuur en het management van de organisatie en voor verschillende vormen van verslaglegging. Voorbeelden van dit laatste zijn de rapportages van het management aan het college van B&W, de rapportages van B&W aan de gemeenteraad, de jaarrekening en het burgerjaarverslag.

2. Kaderstelling klanttevredenheidsonderzoeken en vergelijkend onderzoek op het gebied van dienstverlening

Achtergrond

De gemeentelijke organisatie houdt in sommige gebieden een klanttevredenheidspeiling en neemt op een aantal andere terreinen deel aan vergelijkende onderzoeken van een aantal gemeenten. Deze peilingen en deelname aan

onderzoeken kennen geen door het bestuur vastgestelde grondslag. Als gevolg daarvan zijn er ook geen organisatiebrede uitgangspunten en randvoorwaarden voor dit soort onderzoeken vastgesteld.

Aanbeveling

Mijn aanbeveling is om in dit manco te voorzien door de opstelling van een beleidskader klanttevredenheidsonderzoeken en vergelijkend onderzoek (benchmarking) dienstverlening.

3. Kwaliteitshandvest c.q. code voor digitale burgerservice

Achtergrond

Andere gemeenten in Nederland kennen een dergelijk handvest dan wel een dergelijke code. Handvest en code zijn een soort garantieverklaring van de gemeente aan zijn burgers over het niveau van de dienstverlening. Dat verschaft burgers niet alleen duidelijkheid maar ook de basis voor acties om ervoor te zorgen dat de gemeente zich aan zijn eigen handvest of code houdt.

Aanbeveling

Mijn aanbeveling is om een onderzoek in te stellen naar de betekenis en de mogelijkheden om zo'n handvest of code in Emmen in te voeren.

4. Registratie en onderhouden, actueel houden en bijhouden van informatie voor management, sturing, verslaglegging en verantwoording

Achtergrond

Het kost soms veel moeite om de gegevens voor het burgerjaarverslag boven water te krijgen. Daaruit blijkt, dat er op het gebied van de registratie en het bijhouden van gegevens en resultaten nog wel het een en ander te verbeteren valt. Ook is opgevallen dat een aantal registraties geen ander doel schijnt te hebben dan alleen het administreren van aantallen; er wordt geen link gelegd met beoogde doelen, behaalde resultaten en evaluatie met gewenste of noodzakelijke bijsturing als gevolg.

Aanbeveling

Daarom is mijn aanbeveling om richtlijnen te ontwikkelen voor de vastlegging en het gebruik van informatie die voor bestuur en management van belang is. Dit in het kader van de verdere ontwikkeling van de systematische registratie en consolidatie van gegevens en de jaarlijkse cyclus van planning, verslaglegging en verantwoording.

5. Verbetering registratie bezwaarschriften belastingen

Achtergrond

Opmerkelijk is, dat de gemeente niet bijhoudt wat de resultaten van de ingediende bezwaarschriften belastingen zijn. In de huidige situatie beschikken we uitsluitend over de aantallen ontvangen bezwaarschriften.

Aanbeveling

Ik beveel aan om hier verbetering in te brengen door ook te registreren hoeveel bezwaarschriften niet ontvankelijk, gegrond en ongegrond zijn verklaard. Op die manier krijgen we meer inzicht in de vraag hoe we het aantal bezwaarschriften dat niet ontvankelijk of ongegrond is verklaard, terug kunnen dringen.

Colofon

Klankbordgroep

Mevr. A. Scholtens
Dhr. J.G.H. van der Kolk, (raadslid)
Dhr. J. C. de Ridder
Dhr. R. Kuipers
Dhr. L. Oosting
Dhr. J. H. Wittendorp, (raadslid)
Dhr. C. Bijl, (voorzitter)
Dhr. B. Nijmeijer, (secretaris)

Werkgroep burgerjaarverslag 2004

Teksten

Bureau Binnenwerk

Grafische vormgeving

Team Multimedia

Redactie

Team Communicatie

Uw mening over het burgerjaarverslag?

Naam

Adres

Postcode en woonplaats

Opmerkingen

Sturen aan de gemeente Emmen, afdeling Communicatie, antwoordnummer 150, 7800 VB Emmen (een postzegel is niet nodig)