

# Burgerjaarverslag 2005

5

Burgerparticipatie

**"Samen met anderen  
beleid maken"**

15

Gemeentelijke dienstverlening

**"Wat kan ik nog  
meer voor u doen?"**

23

Sociale en fysieke veiligheid

**"Ik voel me nu  
weer prettig in ons  
winkelcentrum"**



Als ik met inwoners praat over onze gemeente, dan merk ik vaak dat ze Emmen zien als een gemeente met mogelijkheden. Daar ben ik erg blij mee. Ik heb het graag over 'wonen, werken en het goede leven': prettig wonen en werken, maar daarnaast ook plezierig de vrije tijd doorbrengen. Ik benadruk hierbij altijd dat we samen verder aan onze gemeente bouwen. Iedereen heeft hierin een verantwoordelijkheid. Burgers, ondernemers, organisaties en instellingen. Dat vind ik belangrijk: we moeten met elkaar in gesprek blijven.

# "We moeten met elkaar in gesprek blijven"

Ik heb in 2005 weer heel wat werkbezoeken afgelegd en met Erkende Overlegpartners en anderen gesproken. Ik vind dat enorm zinvol. Wat leeft er in de buurt, wat vinden mensen belangrijk in hun omgeving? Alleen als je dat weet, kun je maatwerk leveren. In de Bargeres hebben we bijvoorbeeld veel bereikt door met een aantal anderen, zoals Sedna en de politie, de handen ineen te slaan. Mensen voelen zich daar nu een stuk prettiger. En jongeren zijn blij met de nieuwe sport- en ontmoetingsplek die er is gekomen.

#### Voetbalfeest

2005 was natuurlijk ook het jaar van het WK voetbal voor spelers onder 20 jaar. Ik heb het al vaker gezegd en herhaal het ook hier weer: wat was dat een feest! Er zijn zó veel positieve dingen gebeurd, door de hele gemeente heen. Dat kon alleen maar dankzij de inzet van al die vrijwilligers. Emmen is op allerlei manieren - niet alleen op voetbalgebied! - in de schijnwerpers gekomen.

#### Samenwerking met de politie

Als het gaat om prettig wonen, is veiligheid een belangrijk onderwerp. Veiligheid heeft veel gezichten. Terugkijkend ben ik bijvoorbeeld heel tevreden over de samenwerking met de politie en de horeca in 2005. We hebben goede afspraken, onder meer als het gaat om het uitgaansgebeuren. Veel mensen gaan uit in Emmen, maar we hebben relatief weinig problemen. Wat dan weer tegenvalt, is de stijging van het aantal fietsendiefstallen. Ik heb de politie dan ook gevraagd om daar extra aandacht aan te besteden.

#### Post

Als burgemeester krijg ik dagelijks brieven van burgers. Meestal worden ze doorgestuurd naar de afdeling die de vraag het beste kan beantwoorden. Ik houd dan wel zoveel mogelijk de afdoening in de gaten. Af en toe krijg ik een brief van mensen die me vragen te bemiddelen bij de toewijzing van een woning. Dan leg ik ze uit dat de gemeente daar helemaal niet over gaat. Veel mensen schrijven me over zaken die met de openbare orde te maken hebben. Uiteraard zijn er ook klachten bij, een enkele keer heel vervelende anonieme brieven. Maar gelukkig krijg ik regelmatig een schouderklopje per brief van burgers. Zo van: 'goede zaak dat je dat hebt aangepakt, burgemeester!' Dat is natuurlijk altijd prettig om te horen.

In dit jaarverslag blik ik terug op 2005. Het is een verslag op hoofdlijnen. Dat kan ook niet anders; het is ondoenlijk om van alles, wat er het afgelopen jaar gebeurd is, op deze pagina's verslag te doen! Graag hoor ik, wat u ervan vindt. U kunt reageren via [www.emmen.nl](http://www.emmen.nl) (klik op de button contact) of stuur uw reactie naar gemeente Emmen, Postbus 30001, 7800 RA in Emmen.

Cees Bijl  
Burgemeester

## Wat is er verbeterd en wat kan nog worden verbeterd

In het burgerjaarverslag doe ik elk jaar aanbevelingen om de burgerparticipatie en de dienstverlening te verbeteren. Dat heeft op een aantal belangrijke punten tot resultaat geleid:

- De tevredenheid van klanten aan de gemeentebalie wordt periodiek gemeten nu Emmen meedoet mee aan benchmark Publiekszaken, een vergelijkend onderzoek in meerdere gemeenten.
- Er is een goed registratiesysteem voor binnengekomen post. De afhandeling van binnengekomen post kunnen we nu beter in de gaten houden.
- Het burgerinitiatief is ingesteld, waardoor burgers onderwerpen op de agenda van de raad kunnen plaatsen.
- De registratie van klachten over de buitenruimte is verbeterd door instelling van één meldpunt, nl. het Meldpunt Openbaar Gebied, telefoon (0591) 68 52 12 (zie ook [www.emmen.nl](http://www.emmen.nl) / gemeentelijke dienstverlening / burger / telefoon).
- De website is op tal van punten verbeterd. Welke punten dat zijn, leest u verderop in dit burgerjaarverslag.

Er zijn ook aanbevelingen die nog op uitvoering wachten:

- Ik vind het een goede zaak als we als gemeente servicenormen voor de gemeentelijke dienstverlening vaststellen. Dat zijn eisen die we zelf stellen aan de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente. Een voorbeeld: de wachttijd van het publiek aan de balie mag maximaal 20 minuten zijn.
- We willen de afhandeling van de post daadwerkelijk verbeteren. Dat kan onder meer door goed gebruik te maken van de mogelijkheden die er zijn om de afhandeling van de post in de gaten te houden. Daar pleit ik dan ook voor.

- Ook pleit ik ervoor, dat de gemeentelijke organisatie duidelijke instructies krijgt over het houden van onderzoeken over klanttevredenheid en het verzamelen van statistische informatie. Immers: meten is weten!

Dit jaar doe ik de volgende aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders:

- Vul de inspraakverordening aan met inspraakmogelijkheden die de wetgever niet regelt (zie "Samen met anderen beleid maken").
- Onderzoek de oorzaken van termijnoverschrijdingen bij de afdoening van bezwaarschriften tegen bouw- en andere zaken. Neem maatregelen om daarin verbetering te brengen (zie hoofdstuk Dienstverlening, onderdeel bezwaarschriften).

### Het burgerjaarverslag

Burgers hebben op twee manier te maken met de gemeente: als ze iets nodig hebben (een dienst, product of een antwoord) en als ze meepraten over wat er in hun gemeente gebeurt. Dit is precies waar het burgerjaarverslag over gaat. Het is een verslag over de kwaliteit van dienstverlening, de procedures op het gebied van burgerparticipatie en de veiligheid. De burgemeester vervult hier een belangrijke rol in. Hij is dan ook degene die over deze onderwerpen verslag uitbrengt. Iedere burgemeester in Nederland doet dit: het is een wettelijke verplichting.





**"Vet Cool"**

We zetten ons in voor een gemeente waar het prettig wonen, werken en leven is. De gemeentelijke organisatie werkt daarvoor samen met organisaties, instellingen en inwoners. De term 'participatiebeleid' betekent, dat we op bepaalde onderwerpen nadrukkelijk samen met betrokken organisaties en burgers beleid willen maken. Daarvoor bestaan allerlei afspraken en procedures, met name op het gebied van inspraak.

# 'Samen met anderen beleid maken'

Met ingang van 1 juli 2005 kregen gemeenten in Nederland meer ruimte om wel of niet inspraakprocedures te houden en om inspraakprocedures meer naar eigen inzicht in te richten. De rijksoverheid bemoeit zich daar minder mee. Een van de gevolgen gaat bijvoorbeeld over het instellen van een beroep bij de rechter tegen milieubesluiten en bestemmingsplannen. Voorheen kon iedereen, ongeacht of men belanghebbende bij een besluit was of niet, tegen zulke besluiten procederen. Vanaf 1 juli 2005 kunnen alleen direct belanghebbenden bij de rechter beroep instellen. U bent direct belanghebbende als een besluit van de gemeente u raakt in een eigen, persoonlijk belang. Het architectonische aanzien van een stad bijvoorbeeld valt daar niet onder.

De wetwijziging betekent dat we als gemeente onze inspraakverordening opnieuw tegen het licht moeten houden. We zullen moeten bekijken waar we in de verordening inspraak moeten regelen die niet meer in de wet is geregeld. Dat gaan we in 2006 doen.

In 2005 zijn er op het gebied van burgerparticipatie in Emmen weer vele goede initiatieven ontplooid. Op het gebied van deelname aan beleidsvorming, maar ook om deelname aan activiteiten in bijvoorbeeld uw woonomgeving. Een paar voorbeelden daarvan zijn in dit burgerjaarverslag beschreven.

**Aanbeveling:**  
Ik stel voor om de Inspraakverordening aan te vullen met inspraakmogelijkheden die de wetgever niet regelt.

## Jantje Beton Sprankelplekken

Een Sprankelplek is een plek in de wijk waar mensen graag samenkomen, een aantrekkelijke speel- en ontmoetingsplek voor jong en oud. Dit project van Jantje Beton werd in 2005 ontwikkeld ter ere van het zilveren regeringsjubileum van Koningin Beatrix, beschermvrouwe van Jantje Beton.

Het gaat om 25 Jantje Beton Sprankelplekken in aandachtswijken in Nederland. Emmen heeft drie aandachtswijken: Angelslo, Emmerhout en Bargeres. Na overleg met de wijkverenigingen is gekozen voor een Sprankelplek in het in aanleg zijnde wijkpark in Angelslo.

### Margo Dijkhuis

Buurtbewoner en moeder van twee dochters

"Mijn kinderen zijn altijd bij de sprankelplek te vinden. Mijn dochter heeft zelfs meegedaan aan de tekenwedstrijd, ze heeft hem helaas niet gewonnen maar ze hebben erg veel lol gehad. De sprankelplek is meer een ontmoetingsplek dan speelplaats, je merkt dat kinderen nog niet helemaal weten wat ze er mee aan moeten."

De manier waarop de Sprankelplek tot stand kwam, is een goed voorbeeld van communicatie met de wijkbewoners, burgerparticipatie en betrokkenheid bij de inrichting van de woonomgeving. De locatie van de Sprankelplek is gekozen in overleg met de wijkverenigingen van Bargeres, Angelslo en Emmerhout. De wijkbewoners zijn door middel van een nieuwsbrief op de hoogte gesteld van het voornemen om een Sprankelplek in te richten. Daar heeft een aantal bewoners telefonisch positief op gereageerd. De opening is georganiseerd door de directies en ouderraden van de twee basisscholen in Angelslo. De leerlingen van deze scholen maakten tekeningen voor de Sprankelplek en de jongeren in de wijk verzorgden de graffiti op de objecten. Bij de opening waren tientallen bewoners aanwezig.



### Geert Garming, Coördinator O.B.S. Angelslo

"De Sprankelplek is voor de kinderen zeer interessant. De plek staat symbool voor de betrokkenheid met de wijk en het respect voor de omgeving en elkaar. We hebben destijds een model gekregen van de Sprankelplek. De kinderen van groep zeven en acht van twee basisscholen in de wijk, kregen de opdracht tekeningen te maken met als centrale vraag 'hoe gaan we met elkaar om?' De mooiste tekeningen zijn weer uitgekozen en hebben een plekje gekregen op de Sprankelplek. De Sprankelplek ligt op een mooie opvallende locatie langs de weg en naast het sportveld. Als speelobject heeft het weinig waarde, maar als kunstobject en ontmoetingsplaats is het echt een aanwinst voor onze wijk."

## Zwerfafval: "We doen het gewoon, Emmen schoon"



Eén van de onderwerpen waarbij gemeenten en burgers nauw samenwerken, is het leefbaar houden van de woonomgeving. Dit is een verantwoordelijkheid van de gemeente én burgers. Een goed voorbeeld is de aanpak van het probleem van het zwerfafval en -vooral- het voorkomen daarvan.

### Een kwestie van lange adem

In 2003 stelde de gemeenteraad een bedrag van € 100.000 beschikbaar om zwerfafval aan te pakken. Dit bedrag is vooral ingezet voor campagnematige acties voor diverse doelgroepen. De aanpak van zwerfafval vraagt om een lange adem. In 2004 en 2005 organiseerden we verschillende acties. Onderdeel daarvan was het enthousiast krijgen én houden van scholen en verenigingen om gezamenlijk iets aan het zwerfafval te doen. Zo deed het Esdalcollege mee in de strijd om de schoonste school van Nederland. De kick-off van deze actie vond in Emmen plaats en kreeg aandacht in landelijk radio- en TV-spotjes. Daarnaast zijn in het centrum van Emmen de eerste twee bordjes die bij deze actie horen geplaatst, met daarop de aanduiding waar de eerst volgende afvalbak staat.

### Initiatieven stimuleren

In 2005 besloot het college opnieuw om een bedrag vrij te maken voor het ondersteunen en faciliteren van schoonmaakinitiatieven van burgers, scholen en verenigingen. Als het nodig of wenselijk is, wordt het bedrag gebruikt om nieuwe producten onder de aandacht te brengen bij de burger en andere belanghebbenden. Een voorbeeld daarvan zijn de nieuwe afvalcontainers, die vanaf april 2006 in het centrum van Emmen staan. Ze -of liever gezegd- de burgers- moeten bijdragen aan een schoner centrum.

### Arnold Roede, Conciërge Esdal College

locatie Boermarkeweg

"We hebben nu 2 keer deelgenomen aan de actie 'Schoonste school van Nederland'. Niet alleen de wedstrijd is leuk, maar als school heb je er ook echt iets aan. We bedachten destijds een aantal manieren om de school schoon te houden, en die hanteren we tot op de dag van vandaag. We hebben eerst een buurtonderzoek gedaan, waarin we bewoners rond onze school vroegen of ze hinder hadden van bijvoorbeeld zwerfvuil. Daarna mochten de leerlingen zelf bedenken hoe we de school nog schoner konden krijgen. Nu hebben we pleinwachten die erop toezien dat het schoolplein schoon blijft. Ik hoop, dat de actie dit jaar een vervolg krijgt, want we zullen serieus meestrijden om de eerste prijs!"

# Dienst Gebied betreft burgers bij plannen

De dienst Gebied speelt een belangrijke rol in de dienstverlening van de gemeente. De dienst beheert en onderhoudt alle wegen, fietspaden, trottoirs en alle plantsoenen en ander openbaar groen in de gemeente. Wat de dienst Gebied doet of (noodgedwongen) moet laten, is onmiddellijk zichtbaar op straat en daarmee een dankbaar onderwerp voor publieke discussie.

Om discussie achteraf zoveel mogelijk te voorkomen, kiest de dienst er bewust voor bij planontwikkeling zoveel mogelijk 'interactief' te werken. Piet Ottens, medewerker van de afdeling Inrichting, legt uit wat daarmee bedoeld wordt.

"Wij doen ons werk zoveel mogelijk op interactieve wijze. Dat wil zeggen dat we de bewoners en de Erkende Overlegpartners in een zo vroeg mogelijk stadium bij ons werk betrekken, bij voorkeur nog voordat er concrete plannen, tekeningen en begrotingen op tafel liggen. De bewoners die het aangaat zijn immers bij uitstek de deskundigen als het gaat om lokale kennis en gevoelheden. Door gezamenlijke planontwikkeling doen we ook een beroep op de eigen kracht van de bewoners en het gevoel van een gezamenlijke verantwoordelijkheid

voor de openbare ruimte. In 2005 volgden we dergelijke procedures onder meer bij een aantal uitwerkingsplannen in het kader van "Emmen Revisited".

"We leggen 'interactief' heel ruim uit. We betrekken burgers niet alleen bij het ontwikkelen van plannen, maar ook bij vergunningverlening of bijvoorbeeld verkeersbesluiten, besluiten om een weg aan het openbaar verkeer te onttrekken of bij inrichtings- of beheerplannen. We organiseren vrijwel altijd informatiebijeenkomsten voor de betrokken inwoners en we proberen zoveel mogelijk reacties op onze plannen en voornemens te krijgen. Met andere woorden: we zorgen ervoor dat de burgers goed geïnformeerd worden over plannen en voornemens, in de gelegenheid worden gesteld hun stem daarover te laten horen en invloed uit te oefenen op het uiteindelijke resultaat."

## Molenbuurt slaat zijn wieken uit



In 2004 startte de aanpak van de Molenbuurt in Klazienaveen. Net als bij de Emmen Revisited-wijken Angelslo, Bargeres en Emmerhout werd ook in de Molenbuurt in samenspraak met bewoners besloten geen halve maatregelen te nemen: de buurt zou volledig vernieuwd worden. De sloop startte in 2004. Begin 2005 was de grond bouwrijp en in de loop van het jaar verrezen 56 huurwoningen - seniorenwoningen en gezinswoningen - in de Molenbuurt. Met de oplevering van deze woningen is fase A van de aanpak van de wijk afgerond.

Het stedenbouwkundige plan voor de herstructurering is ontwikkeld door een extern bureau in overleg met Wooncom, de gemeente Emmen en de bewonerscommissie. Ook tijdens het vervolgtraject is de bewonerscommissie bij het proces betrokken. Ze hebben meegepraat en meegedacht over onder meer de indeling van de huizen, wel of geen aangebouwde bergingen en idem keuken. Als alles volgens planning verloopt, heeft de Molenbuurt er in 2008 welgeteld 138 huurwoningen en 56 koopwoningen (kavels) bij.

## Prikkelende stelling op website gemeente

De gemeente Emmen wil via de website rechtstreeks in contact komen met de burgers. Een van de middelen die hiervoor wordt gebruikt, is een zogeheten poll op de homepage. Via een prikkelende stelling wordt burgers hun mening over een Emmens of website-onderwerp gevraagd. Elke vier weken vindt een nieuwe meningspeiling plaats en na afloop van elke peiling wordt via de site kort verslag gedaan van de uitkomsten.

In 2005 hebben twaalf van deze polls plaatsgevonden. In totaal brachten 4.838 websitebezoekers hun stem uit. De stellingen liepen wijd uiteen, maar trachtten op de een of andere manier een actueel of aansprekend

onderwerp te behandelen. Het WK voetbal tot 20 jaar, dat in juni 2005 in Emmen plaatsvond, is een mooi voorbeeld. Er waren twee stellingen over dat onderwerp. De stelling 'Het WK voetbal tot 20 jaar is in Emmen een écht succes geworden' trok 904 stemmen, het hoogste aantal in 2005. Van de stemmers was 82% het met de stelling eens. Op de tweede plaats eindigde een eerdere stelling over dit onderwerp: 'Het FIFA wk voetbal 2005 onder 20 zet speelstad Emmen nu eens echt op de kaart'. Hierop reageerden 767 mensen en stemden 'ja' 48% en 'nee' 52%.

### Digitaal burgerpanel

In 2006 zullen we door gaan met deze manier van

mening peilen. De verwachting is dat burgers steeds vaker gebruik zullen maken van de mogelijkheid om digitaal hun mening te geven. De gemeente overweegt dan ook om verder te werken aan interactiviteit via Emmen.nl. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door het instellen van een digitaal burgerpanel. Via dit panel kunnen burgers doorlopend hun mening geven over Emmense en gemeentelijke onderwerpen. Hoe dit precies in z'n werk zal gaan, moet nog bepaald worden. Zo'n meningspeiling kan de gemeente Emmen helpen bij de verdere uitbouw van zaken als de promotie van de stad of de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.



## Aanpak Emmen Revisited succesvol

# Bewoners betrekken bij planvorming

Wijkbewoners zijn belangrijke partners binnen Emmen Revisited. Bewoners zijn de deskundigen bij uitstek waar het gaat om wijkvernieuwing. Zij wonen immers in de wijk en weten wat er speelt. Hetzelfde geldt voor mensen en organisaties die in de wijk werken, zoals winkeliers en scholen. Bewoners en organisaties zijn vertegenwoordigd in het wijkplatform, het klankbord voor Emmen Revisited. Met het wijkplatform worden de sociale en fysieke problemen in de wijk en de mogelijke oplossingen besproken. Vaak geeft dit aanleiding tot bijstelling van de plannen. Tijdens inloopdagen worden alle bewoners uitgenodigd om hun reactie te geven op de plannen en dan blijkt ook de mate van draagvlak voor de voorgestelde veranderingen.

Door zorgvuldig te luisteren naar de opvattingen van de bewoners worden veel problemen voorkomen. Verschillen van inzicht tussen de plannenmakers en (groepen) bewoners kunnen tijdig worden opgespoord en waar mogelijk opgelost. Vaak lukt dat, maar in sommige gevallen blijven de verschillen van inzicht bestaan en leidt overleg niet tot overeenstemming. De organisaties die formeel de beslissingen nemen, moeten dan knopen doorhakken.

Deze aanpak is in 2005 onder andere gevolgd voor de herinrichting van het centrumgebied Bargeres, voor het stedenbouwkundig masterplan Emmerhout en het stedenbouwkundig masterplan Angelslo. Ook het gebied Boerschaplân-West in Angelslo wordt op deze manier onder handen genomen. Het ging hier om een ingrijpende herstructurering van dit deel van de wijk en tal van sociale maatregelen.

## De wijkschouw

### Woorden én daden

Bewoners betrekken bij planvorming is één. Emmen Revisited gaat verder. Bewoners worden aangesproken op hun aandeel in de uitvoering van de plannen. Want bewoners zijn zelf ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun wijk en voor het samen leven in de wijk. De wijkschouw blijkt een succesvolle manier om bewoners te activeren: waar mogelijk gaan ze zelf aan de slag. Actieve wijkbewoners krijgen op deze manier ook andere bewoners actief.

Bij een wijkschouw zoeken bewoners knelpunten op in hun wijk. Ze richten zich op zaken in de woonomgeving, zoals bestrating, groenstroken, verkeersonveilige situaties, achterpadverlichting en vervuiling. De lijst van verbeterpunten leggen de bewoners tijdens een inloopdag aan de hele wijk voor. Zaken die aan de aandacht van de schouwers zijn ontsnapt, worden aangevuld.

De volledige lijst van verbeterpunten wordt dan besproken in het Uitvoeringsoverleg. Onder leiding van de wijkverenigingen komen alle functionarissen die op

uitvoerend niveau in de wijk actief zijn, bij elkaar om de werkljsten door te nemen. Waar mogelijk worden werkzaamheden op elkaar afgestemd en problemen integraal aangepakt. Een aantal knelpunten pakken bewoners zelf aan.

Emmen Revisited adviseert hierbij en stelt de middelen beschikbaar. Per wijk is een knelpuntenfonds ingesteld met een budget van € 40.000 per jaar. Hiermee kunnen kleine initiatieven snel worden uitgevoerd.

In Emmerhout heeft een groep van veertig bewoners bijvoorbeeld zelf 200 lampen aangebracht op slecht verlichte achterpaden. Zij kregen hiervoor het materiaal en professionele begeleiding. Elders in die wijk, die zich kenmerkt door hoogetevershillen, hebben bewoners trapleuningen aangebracht.

Na een pilot in Emmerhout is eind 2005 een wijkschouw opgezet in Angelslo. In 2006 komt ook Bargeres aan de beurt. Het is een succesvolle aanpak om fysieke problemen in de wijk op te lossen, waarbij bewoners zich gezamenlijk inzetten voor hun wijk!



pagina uit jaarverslag 2005 van Emmen Revisited

## Samen werken aan de wijk

### Betere leefkwaliteit en trotse bewoners

Het project Emmen Revisited is een samenwerking tussen de gemeente Emmen en de woningcorporaties Wooncom en Domesta. Ruim vijf jaar geleden sloegen deze organisaties de handen ineen om gezamenlijk te werken aan de kwaliteit van wonen en leven in de wijken Angelslo, Emmerhout en Bargeres.

Burgerparticipatie, samenwerken met anderen voor het verbeteren van de wijk, is één van de peilers van Emmen Revisited. Bewoners van de wijken Angelslo, Emmerhout en Bargeres worden nauw betrokken bij de vernieuwing van hun wijk. De leefkwaliteit van de wijk wordt voor, met en - waar mogelijk - door bewoners verbeterd. Een aanpak die, naast een vernieuwde wijk, ook betrokken en trotse wijkbewoners oplevert.

De herstructurering van de drie na-oorlogse wijken Angelslo, Emmerhout en Bargeres is al een aantal jaren aan de gang. In 2000 kreeg de samenwerking tussen de gemeente Emmen en de corporaties Wooncom en Domesta een structurele basis door instelling van een projectbureau waarin de drie partijen deelnemen. Vanuit dit centrale projectbureau werken de partijen intensief samen met allerlei partijen zoals scholen, politie, zorg- en welzijnsinstellingen, winkeliers en wijkbewoners. Onder leiding van het projectbureau stemmen de partijen af welke concrete bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de wijk nodig is en wie dat voor z'n rekening neemt.



## Werkbezoeken in wijken en dorpen

# Cees Bijl: "Ik wil weten wat er leeft"

'Ik wil weten wat er leeft', zo zei ik vorig jaar in onze gemeentelijke informatiepagina Emmen Actueel tijdens een interview over mijn bezoeken aan wijken en dorpen. En zo is het precies. Om te weten wat er leeft bezoek ik al een aantal jaren de Erkende Overlegpartners om met hen te praten over het wel en wee van de wijk of het dorp.

Ik heb veel waardering voor het werk van Erkende Overlegpartners. Zij zijn in feite de smeeroelie tussen de burgers en de gemeentelijke organisatie. Een doorgeefluik voor ideeën, klachten en vragen van burgers. En dat is niet altijd even makkelijk. Ik weet dat dorpsgenoten wel eens zeggen: 'doen jullie daar eigenlijk wel wat?' Nou, ik kan u hierbij verzekeren: jazeker!

### Pittig

De gesprekken met overlegpartners zijn soms pittig. Dat vind ik niet erg. We hebben immers hetzelfde doel: we willen samen deze gemeente verder ontwikkelen. De rol van inwoners is daarbij essentieel. Discussies moeten we daarom niet uit de weg gaan. Ik vind het belangrijk dat we allemaal goed nagaan wat onze eigen bijdrage daarin kan zijn: gemeente en inwoners, maar ook welzijnsstichtingen, wooncorporaties en wijkagenten.

### Eigen karakter

De bezoeken die ik afleg hebben allemaal een eigen karakter. Dat komt omdat de invulling van het bezoek voor een belangrijk deel bij de overlegpartners ligt. Het gaat erom wat hen bezighoudt. In principe bepalen zij daarom de agenda.

Ook de locatie is vaak erg divers. Zo zit ik de ene keer in de bestuurskamer van de voetbalvereniging en de volgende keer in een bruin café of een sporthal. Dat geldt ook voor de samenstelling van het werkbezoek. De ene keer zitten we met drie mensen om de tafel en de andere keer zijn er weer vele vertegenwoordigers van diverse verenigingen. Dat maakt elk bezoek ook weer bijzonder en plezierig.

### Wat gebeurt er met de gesprekspunten?

Het is niet zo dat ik tijdens een gesprek allemaal dingen toe kan zeggen. Ik ga de verschillende wethouders niet voor de voeten lopen. Wel legt een medewerker van de gemeente het gesprek nauwkeurig vast. De 'actiepunten' worden vervolgens in het college van b&w en bij de teamleiders van betrokken afdelingen aan de orde gebracht. Zij laten vervolgens aan de wijkvereniging weten wat er met het actiepunt wordt gedaan.

# Samen met Erkende Overlegpartners werken aan Emmen

In Emmen kennen we 34 Erkende Overlegpartners. Deze overlegpartners vormen de officiële vertegenwoordiging van een kern, dorp of woonwijk, die in gesprek gaat met de gemeente Emmen. Het gaat daarbij meestal om vragen over plaatselijke voorzieningen, inrichting van de kern of de wijk en algemene vragen aan de gemeente.

In 2005 zijn de Erkende Overlegpartners bij veel zaken betrokken. Zo hebben ze hun aandeel gehad in de beleidsnotitie Bouwen in de Linten. De Sprankelplek (speel- en ontmoetingsplek) in Angelslo is samen met overlegpartners en inwoners ingericht. Ook betrekken we overlegpartners steeds vaker bij plannen en projecten in de gemeente. Die ontwikkeling juich ik toe.

### Budget

We willen graag de leefbaarheid verbeteren. De rol van overlegpartners wordt daarin belangrijk. Dat is ook een reden waarom de verdeling van onze budgetten voor Erkende Overlegpartners is veranderd. Ze hebben grotere vrijheid om budgetten te besteden, in overleg met hun achterban. Zo kunnen de overlegpartners samen met de inwoners uit het gebied bepalen hoe het leefgebied verbeterd kan worden en waar gelden naar toe gaan. Zij krijgen daarmee ook meer verantwoordelijkheden. We moeten immers samen verder bouwen aan Emmen.

### Cees Kamies, Secretaris wijkvereniging Angelslo

"De samenwerking tussen de gemeente en de Erkende Overlegpartners is zeer goed. We worden altijd goed te woord gestaan. Natuurlijk is het niet zo dat al onze wensen altijd worden vervuld, maar we weten zeker dat we invloed hebben op de besluitvorming. Per onderwerp verschilt natuurlijk de sfeer van de overleggen, maar over het algemeen verlopen ze zeer prettig, ik ben echt enthousiast!"

### Goede communicatie

Een goede communicatie met Erkende Overlegpartners is van groot belang. Wij hebben het voornemen om de samenwerking steeds verder te professionaliseren, zodat we ook echt samen aan de ontwikkeling van onze gemeente werken. Samen met overlegpartners, samen met inwoners en andere partijen. Samen naar een gemeente waar het nog prettiger werken, wonen en goed leven is.

### Teun Tol, Voorzitter wijkvereniging Angelslo

"We hebben een hele goede relatie met de gemeente. Voorheen werden we vooral bij de besluitvorming betrokken en nu vanaf de voorbereiding. Er zijn al veel dingen gerealiseerd op basis van onze samenwerking, zoals het multifunctionele sportveld, verschillende renovaties en de wijkschouw. Ik vind dat dankzij de Wijkvereniging en de Erkende Overlegpartners de betrokkenheid van de bewoners met hun wijk is vergroot. Wel hoop ik dat we de lokale politiek en de gemeenteraad vaker in de wijk zullen zien. Door hun betrokkenheid zal de kloof tussen politiek en de burgers kleiner worden."









## eMMen Maakt Meer Mogelijk

# De promotie van Emmen, samen met het bedrijfsleven

## Samenwerken

Begin 2005 heeft het bestuur van de gemeente Emmen het initiatief genomen om een stuurgroep Promotie Emmen op te richten. Vanuit het idee dat samenwerken de krachten bundelt waardoor je met elkaar veel meer bereikt dan ieder voor zich. Samen kansen benutten of promotionele initiatieven en acties bedenken en afstemmen. Het verbindende element en het gezamenlijke doel van alle partijen in het platform is, Emmen regionaal en landelijk op de kaart zetten als een groene, economisch aantrekkelijke, recreatieve, schone gemeente waar het goed wonen en vertoeven is.

In de stuurgroep Promotie Emmen zitten vertegenwoordigers van:

- Platform Wonen
- Stichting Tuinbouw Emmen
- Commerciële Club Emmen-Zuidoost Drenthe
- Hogeschool Drenthe
- Evenementenorganisaties
- Platform Recreatie en Toerisme
- OndernemersKring Emmen
- Gemeente Emmen

### eMMbassadeur

In 2005 is ook het eMMbassadeurschap geïntroduceerd, een initiatief van de Commerciële Club Emmen en de gemeente. Inwoners die zich willen inzetten voor de promotie van Emmen of zich hebben ingezet kunnen eMMbassadeur worden. Een aantal ondernemers, aangesloten bij de commerciële club wilde direct eMMbassadeur worden omdat zij zich actief gaan inzetten voor de promotie van Emmen.

In november werden zowel de bekende Emmenaar Henk Wijngaard als ook de directeur van het Transportbedrijf Wetra door de burgemeester benoemd tot eMMbassadeur. Het transportbedrijf maakt drie jaar lang gratis reclame voor de gemeente door het zeildoek wat bedrukt is met een reclameboodschap over de bereikbaarheid van Emmen, vergezeld van de slagzin eMMen Maakt Meer Mogelijk.

### eMMen Maakt Meer Mogelijk

Een van de initiatieven van de stuurgroep Promotie in 2006 is het introduceren van een gezamenlijk logo. Een groep vlieders samen met de zin eMMen Maakt Meer Mogelijk. Zowel het bedrijfsleven als de gemeente gebruiken deze slogan. De keuze voor de vlieders is gemaakt omdat er al vele vlinderverwijzingen in de gemeente Emmen zijn; de vlinderpassage, de vlindertuin van het Dierenpark Emmen, de vlindermarkten, De Zuidoosthoek die de Vlindertrofee uitreikt aan de Emmenaar van het jaar. De tekst eMMen Maakt Meer Mogelijk werd sinds 2003 al door de gemeente gebruikt. Alle overlegpartners binnen de stuurgroep vonden deze slogan ook sterk en goed zelfbewust om voor de verschillende bedrijfstakken te kunnen gebruiken.



### Samen optrekken tijdens het WK

Het Wereldkampioenschap Voetbal tot 20 jaar was een prachtige gelegenheid om alle kwaliteiten van Emmen landelijk onder de aandacht te brengen. Niet alleen bij voetbalminnende bezoekers, maar juist ook bij ondernemers uit heel Nederland, tuinders uit het Westland en politici uit Den Haag en Brussel en van de provincie. Samen met ondernemers uit Emmen ontving het college de gasten uit het hele land waarbij informatie over Emmen, een rondrit door Emmen en informatie over de mogelijkheden om hier een bedrijf te beginnen, naast het bijwonen van een voetbalwedstrijd, onderdeel waren van de ontvangst. Immers, nieuwe bedrijven in Emmen betekent meer werkgelegenheid! Het Emmen paviljoen op sportpark Meerdijk was drie weken lang het toneel voor deze ontvangsten. Tijdens de wedstrijddag van 18 juni, die mooie warme zaterdag met de wedstrijd Argentinië-Duitsland, waren winnaars van de prijsvraag in Emmen Actueel de gast van het college, evenals ondernemers uit de gemeente zelf.





# ‘Meer begrip voor elkaars standpunten’

De spreekwoordelijke kloof tussen politiek en burgers moet overbrugd worden door onder meer allerlei vormen van burgerparticipatie. Harm Brummel was in 2005 wethouder van onder meer openbare ruimte: “Hoe betrek je burgers meer bij de politiek? Inspraak is OK, maar ik vind het niks als dat achteraf gebeurt, op een voorstel dat al alle procedures heeft doorlopen. Participatie bij beleid moet vóóran in het proces plaatsvinden. Dat kan niet altijd, maar het gebeurt wel steeds meer. Je kunt het nooit iedereen naar de zin maken, maar je kunt mensen wel meer invloed geven.”

Een goed voorbeeld van gemeentelijk beleid waarbij nadrukkelijk de burgers - in dit geval ondernemers - werden betrokken, is de discussie rondom de locatie van de zomerkermis. Brummel: “Dat begon een paar jaar geleden. Als gemeente hadden we bepaald dat de zomerkermis op de parkeerplaats bij het Willinkplein zou plaatsvinden. Daar kwam veel protest tegen vanuit de ondernemersvereniging De Koepel. Bovendien was er door de gemeente een procedurefout gemaakt. Toen heb ik gezegd: we gaan opnieuw kijken naar een geschikte locatie, maar dat doen we dan wel samen.”

## Stadsvloer

De ondernemers wilden de zomerkermis op de plaats, waar nu de nieuwe bioscoop en het nieuwe politiebureau zijn. “Mijn ambtenaren zagen daar niets in”, herinnert Brummel zich. “Om niet te verzanden in een welles-nietes discussie, heb ik voorgesteld dat beide partijen een aantal locaties in Emmen zouden onderzoeken. Uiteindelijk kwamen we gezamenlijk tot de conclusie, dat niet één van de locaties geschikt was. Volgens de ondernemers bleef maar een locatie over: de stadsvloer, het autovrije deel van het centrum. Wij betwijfelden of dat haalbaar was, maar onder één voorwaarde wilde ik er wel in mee gaan: de ondernemers gingen zelf onderzoeken of de hele zomerkermis van het Willinkplein naar de stadsvloer kon worden overgeheveld. Ik heb gezegd: als jullie onderzoek uitwijst, dat het haalbaar is, zal ik het verdedigen in het college.”

## Grondig

“Het heeft heel lang geduurd, maar de ondernemers hebben het dan ook heel grondig aangepakt. Ondertussen werd, als tijdelijke oplossing, de zomerkermis op het Willinkplein gehouden. Na bijna vier jaar lag er een conclusie op tafel één op één overhevelen van de zomerkermis van het Willinkplein naar de stadsvloer, kan niet. Ook een zomerkermis combineren met C'est la vie en De Gouden Pijl was geen haalbare kaart. Niet iedereen onderschreef van harte de conclusie, dat moet ik er wel bij zeggen. Maar uiteindelijk werd het rapport aangenomen, ook door de De Koepel. Overigens is een kleinere kermis op de stadsvloer niet uitgesloten, maar dat is een ander verhaal.”

## Begrip

Het inspraakproces heeft veel begrip gekweekt, denkt Brummel. “Het duurt lang, maar die tijd heb je dus ook echt nodig. Van met de ruggen naar elkaar toe, staan we nu met de gezichten naar elkaar toe. Dat betekent niet dat gemeente en ondernemers het altijd met elkaar eens zijn! Maar er is meer begrip voor de wederzijdse standpunten en meer bereidheid om samen naar een oplossing te zoeken. Als we achteraf inspraak hadden gegeven op een vrijwel afgerond voorstel, hadden we dat nooit voor elkaar gekregen!”

**Auk Nijhof, secretaris van Stichting De Koepel (de overlegpartner van de gemeente als het gaat om detailhandel), was nauw betrokken bij de gang van zaken rondom de zomerkermis:**

“Het begon ermee, dat de gemeente erkende, dat ze een fout had gemaakt. Ik moet zeggen, dat ze dat heel goed hebben opgepakt. We hebben toen samen, dus met vertegenwoordigers van De Koepel, wethouder Brummel en een aantal ambtenaren, een soort commissie gevormd om de zaak opnieuw te bekijken. Daaruit is een samenwerking ontstaan, die beide partijen prima is bevallen. We kregen als ondernemers alle ruimte om met een - onderbouwd! - voorstel voor een alternatieve locatie te komen. We hebben echt heel gedegen onderzoek gedaan en er is veel gesproken over en weer. Uiteindelijk zagen we toch wel mogelijkheden op het marktplein, de stadsvloer dus, hoewel we ook beseften dat daar heel veel haken en ogen aan zaten. Maar de kermisbond voelde er uiteindelijk niets voor en toen heeft de gemeente gezegd: we doen het niet. Het ligt nu voor 2006 vast, maar in 2007 zal de locatie opnieuw aan de orde komen. Het contract wat de gemeente heeft met de organisator loopt af, en dit geeft de ruimte om het geheel opnieuw te bekijken en de invulling indien mogelijk te veranderen.”

“Kijk, voor de gemeente is de zomerkermis een evenement, een attractie. Maar als je puur vanuit de detailhandel redeneert, heeft de kermis geen enkele toegevoegde waarde. Je top- parkeerlocatie is in een periode dat je veel aanloop kunt verwachten, buiten gebruik. Wij denken nog steeds dat de zomerkermis op het marktplein zou kunnen, maar goed, het besluit is nu een gegeven. En doordat we zo nauw bij de hele gang van zaken betrokken zijn, kunnen wij het nu in elk geval wel uitleggen aan onze achterban. Dat is heel belangrijk!”

# ‘Iedereen moet meedoen in de samenleving’

Het OSOG is het overkoepelende overleg- en samenwerkingsorgaan van de gemeente Emmen. Veel mensen denken dat het OSOG er alleen is om de belangen van gehandicapten te behartigen, maar voorzitter Jeanet Hubers en secretaris Geert van der Laan zijn heel duidelijk: “Wij werken voor iedereen.”

## Integratie

Bij het OSOG zijn belangenorganisaties op het gebied van zorg, handicap en ouderen aangesloten. Het werd in 1984 opgericht, mede op het verzoek van de gemeente. “Wij zijn een erkende overlegpartner voor de gemeente, met als doelstelling: integratie van onze leden in de samenleving. En daarmee bedoelen we volledige participatie aan de maatschappij. We behartigen geen individuele belangen, alleen collectief, via de verenigingen die zich bij ons hebben aangesloten.”

## Overleg

Het OSOG overlegt structureel twee keer per jaar met de verantwoordelijke wethouder. Aangezien dat niet altijd dezelfde persoon is (de onderwerpen vallen onder verschillende wethouders), vindt vrijwel altijd vaker overleg plaats. Daarnaast is er regelmatig overleg met de ambtenaren van de afdelingen Voorzieningen gehandicapten, Welzijn en Verkeer en – als er aanleiding toe is – met Bouw- en Woningtoezicht.” Over het algemeen verloopt dat overleg goed. “Als er strubbelingen zijn, beginnen die meestal daarna.” Dat heeft volgens Hubers en Van der Laan te maken met onbekendheid met de materie, bijvoorbeeld over de verordening op de overlegstructuren van de gemeente Emmen.

## Problemen voorkomen

Volgens deze verordening moet de gemeente het OSOG over alles, wat raakvlakken heeft met intergaal gehandicaptenbeleid, om advies vragen. “Dat gebeurt lang niet altijd. Dat komt ook, omdat niet alle afdelingen en ambtenaren zich realiseren hoe breed het terrein Integraal Gehandicaptenbeleid is. Eigenlijk zou je bij alle onderwerpen een paragraaf integratie kunnen opnemen! Dat zou problemen achteraf kunnen voorkomen.” Jeanet noemt als voorbeeld de vernieuwde raadszaal.

“Daarover is niet met ons overlegd, met als gevolg dat de publieke tribune niet toegankelijk en het tapijt ongeschikt is voor rolstoelgebruikers. De deuren zijn naderhand elektrisch bedienbaar gemaakt om de raadszaal toegankelijk te maken voor mensen in een rolstoel. Als je dit soort dingen achteraf moet gaan aanpassen, brengt dat veel extra kosten met zich mee.”

## Positief

Over het algemeen is het OSOG positief over het overleg met de verschillende ambtenaren. “We zijn het niet altijd met elkaar eens”, zegt Jeanet Hubers. “Dat hoeft ook niet, we vertegenwoordigen immers verschillende belangen. Maar dat neemt niet weg, dat het overleg meestal goed verloopt. Als de nood aan de man is en snel actie nodig is, weten we bij wie we moeten zijn. Dan proberen we het samen op te lossen. Daarmee hebben we goede ervaringen.” Van der Laan: “En als ons advies wordt afgewezen, hebben we daar op zich geen problemen mee. Als het maar op tijd gebeurt, en goed onderbouwd.”

## Jeanet Hubers

“We houden ons bezig met de toegankelijkheid tot de samenleving, met als uitgangspunt: iedereen moet mee kunnen doen.” Dat de focus ligt op mensen die daarbij een drempel ervaren, is natuurlijk niet gek. “Maar dat is een andere invalshoek”, vindt Hubers.

## Geert van der Laan

“Wij zijn belangenbehartigers, geen beleidsmakers, in tegenstelling tot andere organisaties. We willen beleid sturen, ten goede van onze doelgroep.”



## Publieksbalie wordt Klant Contact Centrum

De centrale Balie heet sinds 1 juni 2005 Klant Contact Centrum en is het onderdeel van de dienst Publiek. Dit heeft te maken met de nieuwe inrichting van de gemeentelijke organisatie. Een belangrijk doel daarbij is het verbeteren van de dienstverlening. Dat doen we onder meer door het realiseren van één loket, waar de klant terecht kan met al zijn of haar vragen. Daarom zijn in de publiekshal zoveel mogelijk balies bij elkaar gehuisvest. In afwachting van de nieuwe huisvesting zijn de balies Vergunningen hier nog niet ondergebracht.

# “Wat kan ik nog meer voor u doen?”

Het gemeentehuis is in 2005 door zo'n 132.000 personen bezocht. Uit het onderstaande overzicht blijkt, dat 84,5% van de bezoekers binnen tien minuten aan de beurt was en 63,3% zelfs binnen 5 minuten. Klanten waarderen de snelheid en de deskundigheid waarmee ze in het gemeentehuis worden geholpen met het rapportcijfer 8,1 in 2005 (7,9 in 2004).

### Waardering klanten

De gemeente Emmen doet sinds twee jaar mee met een vergelijkend onderzoek tussen gemeenten op het gebied van Publiekszaken. Dat levert gegevens op over de waardering van de klanten over de manier waarop ze worden behandeld aan de balie en over de kwaliteit van de ruimte waarin zich dat allemaal afspeelt. In het overzicht zijn de rapportcijfers over 2004 en 2005. Over de gehele linie genomen scoort de gemeente Emmen goed. Het totaaloordeel is zelfs iets beter dan in 2004.

### Decentrale dienstverlening

De gemeente Emmen heeft, naast de hoofdvestiging, twee decentrale publieksbalies, één in Emmer-Compascuum (kwadrant De Monden) en één in Schoonebeek (kwadrant De Velden). Hier kunnen burgers terecht voor een deel van de gemeentelijke diensten en producten. In 2005 maakten zo'n 11.500 klanten daadwerkelijk gebruik van de dienstverlening via deze gemeentewinkels. De openingstijden zijn voorlopig vastgesteld op twee dagen en één avond. In 2006 wordt de decentrale dienstverlening geëvalueerd.

### Geert Schutrups, teamleider Klant Contact Centrum

“In 1992 waren we één van de eerste gemeentes die alle balies bij elkaar zette in één hal. Maar de organisatie groeide, en al snel verhuisden balies naar andere locaties in Emmen. Na de reorganisatie in 2005 zijn we nu weer zover, dat alle publiekscontacten via de grote hal in het gemeentehuis lopen. Soms moeten mensen een stukje verder het gebouw in, maar dat wordt in de nabije toekomst anders. Dat betekent wel het een en ander op het gebied van huisvesting, automatisering en ook scholing van medewerkers. Maar wij zijn pas tevreden als alle contacten in één hal plaatsvinden en een groot deel van onze klanten ook volledig gebruik kan maken van ons digitale 'e-loket'. Ons motto: de burger zo goed, zo snel en zo vriendelijk mogelijk helpen.”

### Bezoekers gemeentelijke publieksbalie

	2003	2004	2005
bezoekers publieksbalie totaal	85.000	89.500	82.739
% dat binnen 10 min is geholpen	77,0%	79,4%	84,5%
% dat binnen 5 min is geholpen	niet bijgehouden	niet bijgehouden	63,2%

### Oordeel van het publiek over publiekszaken

	2004	2005
<b>de geboden service</b>		
- vriendelijkheid medewerker	8,0	8,1
- deskundigheid medewerker	8,0	8,1
- uiterlijke verzorging medewerker	8,0	8,1
- inleving medewerker	8,0	8,1
- totale doorlooptijd aanvraag	8,1	8,1
- duidelijkheid verkregen informatie	8,1	8,2
- prijs	6,2	5,8
- geboden service in het algemeen	7,7	7,8
<b>het gemeentehuis</b>		
- bereikbaarheid	7,8	7,4
- parkeergelegenheid	7,2	6,9
- overzichtelijkheid entree	7,3	7,4
- verwijzingsborden	7,3	7,6
- wachtruimte	7,4	7,5
- privacy aan de balie	7,1	7,3
- openingstijden	7,7	7,6
- wachttijd	7,9	8,1
- gemeentehuis in het algemeen	7,5	7,6
<b>Totaaloordeel klanttevredenheid</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>



## reorganisatie gemeente

# Uiteindelijk profiteert iedereen ervan



Arjen Mewe  
Gemeentesecretaris

1 Juni 2005 was een belangrijke datum voor de gemeentelijke organisatie: het was de officiële startdatum van de nieuw ingerichte organisatie. Nieuwe diensten gingen van start, afdelingen verdwenen of werden samengevoegd, ambtenaren moesten verkassen, balies verhuisden naar het Raadhuisplein. De verhuizing concentreerde zich zoveel mogelijk op één dag en haalde zelfs de regionale kranten. Doel van de hele actie: meer klantgericht werken en kwaliteitsverbetering.

**Cees Bijl**  
Burgemeester

“We hebben geprobeerd onze organisatie beter af te stemmen op de vragen die burgers ons stellen. Het meest aansprekende voorbeeld: in plaats van bij vijf of zes loketten, moeten ze met hun vraag bij één loket terecht kunnen. Ik weet, dat burgers ‘last’ hebben gehad van de ombouw, al was het alleen maar omdat ze te maken kregen met andere gezichten, omdat hun vaste contactpersoon ineens op een andere werkplek bleek te zitten. Ik hoor gelukkig ook positieve geluiden. Mensen die laten weten dat ze goed en snel geholpen worden. Het is ook een proces, een cultuuromslag, die je niet van de ene op de andere dag voor elkaar krijgt. Dat heeft tijd nodig. Ik zeg wel eens: het is net als met je tuin, het duurt even voordat alles mooi groen is. Maar uiteindelijk profiteert iedereen van de nieuwe manier van werken bij de gemeente.”

**Arjen Mewe**  
Gemeentesecretaris (eindverantwoordelijke voor de reorganisatie)

“Als gemeente streven we ernaar, dat u in het vervolg één aanspreekpunt heeft bij de gemeente. U komt bij ons met een vraag en de persoon die uw vraag in behandeling neemt, is degene waar u mee te maken heeft. Hoe hij of zij dat verder achter de schermen regelt, daar vallen we u niet mee lastig. Als u bij ons komt om een bouwvergunning, kijken we ook of we bijvoorbeeld direct de aanvraag voor een kapvergunning of een milieu-onderzoek mee kunnen nemen”

*(citaat uit Themapagina over de nieuw ingerichte organisatie, juni 2005)*



## Postafhandeling moet beter

**Wie een brief stuurt naar de gemeente, verwacht binnen afzienbare tijd een antwoord terug. De afhandeling van de post is één van de graadmeters voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Het is dan ook een terugkerend thema in de burgerjaarverslagen tot nu toe.**

Het postregistratiesysteem stelt ons in staat een goed beeld te krijgen van de termijn waarbinnen de post wordt afgehandeld. We hebben onderzocht welk percentage van de post binnen en buiten de afhandelingstermijn wordt afgedaan. Het resultaat is te zien in de tabel ‘Afhandeling binnengekomen post’.

Uit het overzicht blijkt dat globaal een kwart van de ingeboekte post te laat wordt afgehandeld. Dat moet beter. Dat is dan ook één van de speerpunten van de reorganisatie van het gemeentelijk apparaat die in juni 2005 zijn beslag heeft gekregen. Postafhandeling heeft inmiddels brede aandacht binnen de organisatie en er zijn maatregelen genomen met het doel daarin verbetering te brengen. Ik heb er vertrouwen in dat dat zijn vruchten zal afwerpen. We komen hierop in het burgerjaarverslag van 2006 zeker terug.

### Afhandeling binnengekomen post

	Ingeboekte post	Brieven op rappel	Op tijd afgehandeld	%	Te laat afgehandeld	%
Totaal 2005	25946	15233	11184	73	4049	27

Toelichting op de tabel: De kolom ingeboekte post bevat alle brieven waarvan wordt geoordeeld dat ze moeten worden vastgelegd (geen reclamefolders bijvoorbeeld). Niet al deze brieven vragen om een antwoord. Het gedeelte dat wel een antwoord moet hebben noemen we “brieven op rappel”. Het antwoord moet worden verstuurd vóórdat de rappeltijd is verstreken. Dat is standaard binnen 8 weken. Als de wet een andere termijn stelt, geldt de wettelijke termijn. Medio 2005 is de gemeentelijke organisatie gereorganiseerd.

# Bezwaarschriften

Bezwaarschriften zijn - net als klachten - belangrijke signalen voor de gemeentelijke organisatie. Naast het feit, dat we ze uiteraard correct moeten beantwoorden en afhandelen, geven ze ook informatie over onze dienstverlening.

Het valt op dat er in 2005 een grote toename is geweest van het aantal bezwaarschriften tegen belastingaanslagen op grond van de Wet Onroerend Zaakbelasting (WOZ). De oorzaak daarvan is dat de waarde van de woningen en andere panden opnieuw is getaxeerd. In 2005 zijn belastingaanslagen verstuurd die zijn vastgesteld op grond van de nieuwe waardetaxatie en nieuwe taxaties leveren veel bezwaarschriften op.

## Gegronnd

Als de gemeente veel bezwaarschriften gegrond moet verklaren, kan dat erop duiden dat we de aanvragen niet goed beoordelen. Uit het overzicht hieronder blijkt, dat rond de helft van alle bezwaarschriften tegen belastingaanslagen gegrond zijn verklaard. Dat komt door verandering van het systeem van waardebeoordeling van woningen en andere panden. We moeten ervaring opdoen met het nieuwe systeem en dat veroorzaakt het hoge percentage gegrondverklaringen. Ik ga er van uit dat dit percentage na verloop van tijd zal dalen.

## Afhandelingstermijn

De afhandeling van bezwaarschriften moet zijn afgerond binnen een termijn die in een wet is vastgelegd. Uit het overzicht hiernaast concludeer ik dat de afhandeling van bezwaarschriften tegen belastingaanslagen in praktisch alle gevallen op tijd is

gebeurd. Ook de bezwaarschriften op het gebied van bijstandsregelingen zijn in tenminste 90% van de gevallen op tijd afgehandeld.

## Voorzieningen gehandicapten

Bij bezwaarschriften die te maken hebben met de Wet Voorzieningen Gehandicapten lukt het steeds minder vaak bezwaarschriften op tijd af te handelen. Dit heeft als belangrijkste oorzaak dat eind 2004 begin 2005 het Rijk een aantal impopulaire besluiten heeft genomen. Dit heeft geleid tot een enorme - incidentele - toename van het aantal bezwaarschriften over 2005. Om die af te handelen is het aantal medewerkers tijdelijk uitgebreid. De achterstand is intussen bijna ingelopen.

## Bouw- en andere zaken

De wettelijke afhandelingstermijn wordt bij bezwaarschriften tegen bouw- en andere zaken veel te vaak overschreden. De Commissie voor advies voor de bezwaarschriften adviseert over de afhandeling van deze bezwaarschriften.

Het is herhaaldelijk voorgekomen dat de commissie de advisering heeft uitgesteld, omdat de ambtelijk aangeleverde stukken onvolledig waren. Maar het is ook voorgekomen dat het te lang duurde voor een bezwaarschrift naar de commissie werd doorgezonden of doordat het te lang duurde voor een uitspraak van de commissie werd gevolgd door een nieuw besluit. Dat alles heeft termijnoverschrijding veroorzaakt.

## Aanbeveling

**Ik vind dat de oorzaken van de termijnoverschrijdingen die hier zijn genoemd eerst verder moeten worden onderzocht. Vervolgens moeten we maatregelen nemen om de tijdige afdoening van bezwaarschriften te verbeteren.**

## Afhandeling bezwaarschriften

	belastingen			bijstandsregelingen			wet voorzieningen gehandicapten			bouw- zaken	andere zaken
	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2005	2005
Ingediend gedurende jaar	525 %	1257 %	6464 %	253 %	320 %	321 %	129 %	128 %	204 %	43 %	74 %
Afgehandeld	100%	100%	90%	77%	85%	97%	82%	63%	98%	99%	99%
Afgedaan binnen de wettelijke termijn	100%	100%	99%	94%	93%	91%	76%	73%	62%	4%	9%
Uitkomst bezwaarschrift:											
- ongegrond verklaard	onbek.	55%	50%	49%	56%	60%	63%	41%	76%	42%	27%
- gegrond verklaard	onbek.	44%	45%	26%	15%	21%	17%	10%	13%	11%	14%
- nog in behandeling op 31-12	onbek.	1%	4%	19%	15%	1%	14%	39%	3%	5%	39%
- anders <sup>1)</sup>	onbek.	0%	1%	6%	14%	18%	6%	10%	8%	42%	20%
Gemiddelde afhandelingstermijn (weken)	29	20	20	5	5,2	5,5	7,8	8,3	9,6		

(1) Anders = -niet ontvankelijk -ingetrokken -gedeeltelijk gegrond -aangehouden voor nader onderzoek

# Eén afdeling voor al uw vergunningen

De gemeentelijke reorganisatie is bedoeld om de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Een onderdeel is de aanvraag van vergunningen: sinds 1 juni 2005 kunt u met al uw vergunningaanvragen terecht bij één afdeling in de gemeentelijke organisatie, de afdeling Vergunningen.

Sleutelwoord in de nieuwe manier van werken is de term 'integraal'. Dat wil zeggen dat we zoveel mogelijk alle aanvragen in één keer afhandelen. Als u bijvoorbeeld een bouwvergunning aanvraagt, kijken we meteen of u nog andere vergunningen van de gemeente nodig heeft. De medewerkers van de afdeling Vergunningen handelen die aanvragen dan gelijktijdig af. Dat is een belangrijke vooruitgang.

Om tevreden klanten te krijgen is het verder belangrijk dat de aanvraag op tijd wordt afgehandeld. Het overzicht hieronder geeft weer hoe het in 2005 zat met de afhandelingstermijn van een aantal vaak aangevraagde vergunningen.

## Conclusie

Vier soorten vergunningen werden in 100% of bijna 100% van de gevallen op tijd afgehandeld. Bij de overige soorten is de score tussen 95% en 100%. Ik denk dat de score voor 2005 een goede score is. In de jaren hierna zullen we deze gegevens kunnen vergelijken met de cijfers van voorgaande jaren.

## Wim Boonstra, afdelingshoofd Vergunningen

"We merken dat de stappen in de praktijk minder snel gaan dan we met zijn allen graag zouden willen. We streven ernaar om de processen te versnellen, echter we blijven afhankelijk van wetgeving en beleidsregels."

	wettelijke afhandelings- termijn	aantal aanvragen			binnen termijn afgehandeld			na termijn afgehandeld		
		2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005
Reguliere bouwvergunning	12 weken	690	709	672	99,13	99,29	99,85	0,87	0,71	0,15
Lichte bouwvergunning	6 weken	487	510	559	99,38	99,22	99,28	0,62	0,78	0,72
Milieuvergunning			26	36			100,00			0,00
Gebruiksvergunning			118	101			98,00			2,00
Drank- horecavergunning			137	101			97,00			3,00
Vergunning Wet op de kansspelen			158	143			100,00			0,00
Vergunning Verordening Exploitatie										
Openbare Inrichtingen			165	103			97,00			3,00
Evenementenvergunning			850	68			95,00			5,00



# Voorlichting en Communicatie via gemeentelijke pagina's

De gemeente heeft vaste pagina's in het lokale huis-aan-huis-blad 'de Zuidenvelder'. Op Emmen Officieel leest u de officiële mededelingen van de gemeente. Op Emmen Actueel staan de nieuwsberichten.

## Emmen Actueel

In 2005 verscheen 'Emmen Actueel' zo'n 52 keer. Daarnaast verschenen 18 themapagina's (11 in 2004). Daaruit blijkt de (al eerder) gesignaleerde groeiende voorlichtingsbehoefte vanuit de gemeentelijke organisatie.

## Emmen Officieel

Ook verschenen er in 2005 meer pagina's van 'Emmen Officieel' (52 in plaats van 50) dan gepland. Dit heeft te maken met de toename van het aantal officiële mededelingen door de nieuwe wettelijke verplichtingen.

## Bezorging Zuidenvelder

Net als in 2004 was er in 2005 alleen sprake van incidentele klachten over de bezorging van 'de Zuidenvelder', waarin de gemeentelijke pagina's zijn opgenomen. Die klachten worden door 'de Zuidenvelder' vlot afgewerkt. Bij echte knelpunten wordt er met de klager contact opgenomen. Ook staat er in bepaalde straten, waar de huizen te ver van elkaar af staan, een speciale bus voor 'de Zuidenvelder'. Verder ligt de Zuidenvelder in een groot aantal supermarkten.



De onderwerpen van de themapagina's waren:- Belastingkrant - Wonen - WK Voetbal tot 20 - Nieuwe gemeentelijke organisatie - Opening cultureel seizoen - Begroting 2006 - Aanvalsplan Gladheidbestrijding - Rondkomen in Emmen

# Gemeentelijke website trekt steeds meer bezoekers

	2004	2005
Aantal bezoekers	579.193	667.033
Aantal bezochte pagina's	1.498.889	2.683.906
Aantal pagina's/bezoeker	2,58	4,02

Het aantal bezoekers van [www.emmen.nl](http://www.emmen.nl) steeg in 2005 met 100.000 bezoekers. Dit geldt ook voor het aantal pagina's per bezoeker: van 2,58 in 2004 naar 3,19 in 2005.

De extra websites binnen onze site - voor het Nederlands Kampioenschap Veldloop voor ambtenaren en het FIFA Wereldkampioenschap Voetbal onder 20 - trokken veel belangstelling. Het landelijke bureau 'Drempels Weg' toetste de site in 2005 op toegankelijkheid voor visueel gehandicapten. Hun oordeel: de site is voldoende goed toegankelijk. De afgelopen jaren scoorde [www.emmen.nl](http://www.emmen.nl) altijd hoog in de landelijke monitor. In 2005 zijn we gezakt, vooral omdat er nog geen vorm is gegeven aan meer digitale dienstverlening 'op maat': dit houdt in dat je bijvoorbeeld je bouwvraag kunt 'oproepen' om te zien of deze al is goedgekeurd. Binnen de gemeente is dit in voorbereiding. In 2006 zal een onderzoek worden uitgevoerd onder de lezers/gebruikers van de gemeentelijke informatiepagina en de website.

## Meest gebruikte zoektermen

In onderstaande tabel ziet u een ranglijst van meest gebruikte zoektermen (termen die in de zoekmachine zijn ingevuld met als doel om relevante informatie hierover op de website te vinden).

2004	2005		
Zoekopdracht	aantal keren ingevoerd	Zoekopdracht	aantal keren ingevoerd
vacature(s)	7738	koopzondag	6657
koopzondag	5381	vacatures	6372
bioscoop	3274	vacature	2971
trouwen	1319	bioscoop	1879
winkels	1300	winkels	1337
dierentuin	1290	koopzondagen	1254
plattegrond	1153	woz	1120
koopavond	1116	koopavond	1117
		trouwen	1112
		taxatieverslag	1067

## Verbeteringen website 2005

- Vernieuwing van de digitale gemeentegids  
Alle gegevens van bedrijven en instellingen ook alle adresgegevens van alle inwoners (conform het telefoonboek) van Emmen zijn te raadplegen in de digitale gemeentegids. Verder is er een handige routeplanner toegevoegd.
- Op de gemeentelijke website is een promotiefilm over Emmen geplaatst.
- Er is een speciale site voor het 'Wereldkampioenschap Jeugdvoetbal onder 20' online geweest.
- Taxatieverslagen kunnen nu gedownload worden  
Elke Emmenaar kan zijn eigen WOZ-taxatieverslag downloaden.
- Kaart met parkeerplaatsen in Emmen-centrum  
Een handige toepassing als u in het centrum een parkeerplaats zoekt: een aanklikbare parkeerkaart met daarop alle parkeerkaarten in Emmen-centrum, met aantallen parkeerplaatsen en tarieven.
- De website van het bedrijvenloket ging online.
- Promotielogo Emmen  
De gemeente Emmen en het Emmense bedrijfsleven gaan gezamenlijk de promotie van Emmen voortvarend ter hand nemen. Het promotielogo voor Emmen is kosteloos te downloaden.
- Nieuwe site gemeenteraad  
De gemeenteraad van Emmen heeft een eigen gezicht op internet gekregen. Hier vindt u actuele raads- en commissiestukken en veel achtergrondinformatie over alle raadsleden, het werk van het presidium en de griffie.
- De toegankelijkheid van de website is verder verbeterd: de website is in meerdere browsers benaderbaar (ook met een Apple-omgeving).

## Email via de web

Werden er in 2004 nog 3314 emails via de website gestuurd, in 2005 was dit aantal opgelopen tot 4589. Opvallend is, dat er in 2005 via de website van theater de Muzeval 867 bestellingen gedaan zijn voor diverse voorstellingen. Hieronder vindt u een onderverdeling van de e-mails via de website naar enkele onderwerpen.

	2004	2005
Elektronisch bericht (dit betreft reacties van algemene aard)	1175	1749
Aanvraag seizoensbrochure Muzeval	458	444
Bestelling van een folder	169	266
Melding openbaar gebied	55	147
Reactieformulier Delftlanden	83	73
Geboorteakte	59	63

# Emmen scoort goed in landelijk onderzoek

De gemeente Emmen wil het ondernemers zo aantrekkelijk mogelijk maken om zich hier te (blijven) vestigen. Dat doen we door onze bedrijventerreinen uit te breiden en op te knappen en door - letterlijk en figuurlijk - ruimte en faciliteiten te bieden.

We willen graag weten, of we daarin slagen. Daarom doen we ieder jaar mee aan de Benchmark Ondernemingsklimaat. Bij dit onderzoek wordt aan ondernemers in 30 gemeenten in Nederland gevraagd wat ze van het ondernemingsklimaat in hun gemeente denken. De uitkomsten kan de gemeente gebruiken om maatregelen te nemen om het ondernemingsklimaat te verbeteren. Het is dus een middel om aan de weet te komen hoe je de werkgelegenheid kunt bevorderen.

**Jos Schomaker werd in 2005 uitgeroepen tot ondernemer van het jaar. Hoe ervaart hij het ondernemingsklimaat in Emmen?**

“De gemeente heeft natuurlijk dat fantastische winkelcentrum gerealiseerd. Daar zijn wij als detailhandel enorm blij mee. Het levert directe, continue werkgelegenheid op en daar is iedereen bij gebaat. Let wel, het gaat om ettelijke duizenden arbeidsplaatsen in het stadscentrum! Tegelijkertijd vind ik het jammer, dat zo’n prachtig winkelcentrum vanaf de start te weinig parkeerplaatsen heeft gekregen die écht dichtbij liggen. Zelfs op hele rustige dagen staat het Willinkplein altijd behoorlijk vol, ook als het in het winkelcentrum relatief rustig is. We blijven hierover met de gemeente in constructief overleg.

Ander punt is, dat de gemeente graag scoort met industrie. Ook belangrijk, uiteraard, maar de bestuurlijke focus moet volgens mij veel meer gericht worden op kleinschalige, hoogwaardige bedrijvigheid en detailhandel. Dat blijft immers altijd in de regio, bij (grootschalige) industrie is dat, gezien de globalisering, nog maar afwachten.

Maar over het algemeen hebben we een uitstekende relatie met de gemeente. En nogmaals – maar dan spreek ik vooral als ondernemer – met het winkelcentrum heeft de gemeente een prestatie van formaat neergezet, waar we met z’n allen trots op mogen zijn. Emmen maakt z’n regionale centrumfunctie méér dan waar!  
**Nu de parkeerplaatsen nog...”**

Gemiddeld waarderen ondernemers het stedelijke ondernemingsklimaat met een 6,5. De eerdere stijgende trend tussen 1999 en 2002, zet zich niet door; het oordeel ligt eind 2004 / begin 2005 nog net boven dat van 1999.

## Tweede plaats

Emmen heeft goed gescoord en eindigde bij dit onderzoek op een gedeelde tweede plaats (na Deventer). Uit het onderzoek bleek, dat Emmen het beste scoort op de onderdelen beschikbare ruimte (7,0), bereikbaarheid per auto (7,6), parkeermogelijkheden (7,0), kwaliteit woonomgeving (7,3), kwaliteit aanbod

recreatieve voorzieningen (7,1) en kwaliteit aanbod publieke diensten (7,1). Minder tevreden zijn de ondernemers over onder meer de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie (5,8) en de lokale lasten (5,3).

Als totaalcijfer scoort Emmen een 6,8. Een forse stijging ten opzichte van de tussentijdse monitor van twee jaar geleden. Toen waren er nog vijftien gemeenten die hoger dan Emmen scoorden.

## Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

De benchmark ondernemingsklimaat is een onderzoek naar de mening van ondernemers over het ondernemingsklimaat. In 1999 is een nulmeting gehouden, in 2002 een tussenmeting en in 2004 de eindmeting. De gemeenten zijn op een aantal thema’s getoetst, te weten: algemene waardering ondernemers, organisatie van economisch beleid, gemeentelijke dienstverlening, ontwikkeling economische structuur, ruimte en infrastructuur, voorzieningen en etnisch ondernemerschap.

## Benchmark Ondernemingsklimaat: enkele rapportcijfers van ondernemers voor gemeentelijk ondernemersklimaat

Plaats	Nulmeting 1999	Tussenmeting 2002	Eindmeting 2004
Amsterdam	5.9	6.0	6.0
Rotterdam	6.2	6.2	6.1
Den Haag	5.6	6.1	6.2
Utrecht	5.8	6.0	6.2
Alkmaar	6.2	6.3	6.3
Almelo	6.2	6.3	6.2
Amersfoort	6.0	6.4	6.3
Deventer	6.1	6.3	6.4
Dordrecht	6.2	6.3	6.3
Emmen	6.2	6.1	6.4
Enschede	6.2	5.9	6.2
Groningen	6.1	6.3	6.2
Haarlem	5.9	6.1	6.1
Heerlen	6.2	6.3	6.2
Hengelo	6.1	6.4	6.0
Leeuwarden	6.0	6.0	6.2
Schiedam	6.0	6.2	6.0
Tilburg	6.4	6.3	6.3
Zwolle	6.0	6.2	6.3

Voor de leesbaarheid van de tabel hebben we een selectie gemaakt uit alle deelnemende gemeenten.

## Kwaliteit van de dienstverlening

# Bouw- en Woningtoezicht

Wie wil bouwen, verbouwen of slopen, krijgt te maken met regels van de overheid. Bedrijven en inwoners kunnen voor ondersteuning en advies op dit gebied terecht bij de afdeling Bouw- en Woningtoezicht van de gemeente Emmen.

Vorig jaar heb ik in het burgerjaarverslag gemeld dat onze afdeling Bouw- en Woningtoezicht was gestart met een klantenmonitor om zicht te krijgen op de kwaliteit van hun dienstverlening. De resultaten over 2004 en 2005 zijn bekend. De gemeente Emmen laat op de meeste onderdelen van de dienstverlening een bovengemiddelde score zien. Dat betekent dat de klanten tevreden tot zeer tevreden waren.

Oordeel van de klant over:	2004	2005	t.o.v. andere gemeenten
a. contact en informatieverstrekking	6,17	6,41	bovengemiddeld
b. het vooroverleg over de bouwaanvraag	6,24	6,36	bovengemiddeld
c. indiening bouwaanvraag	5,98	5,82	bovengemiddeld
d. bouwplantoets	6,18	6,22	bovengemiddeld
e. uitvoering/ingebruikname	6,90	6,39	onder gemiddelde

Ik constateer dat de score op één punt – indiening bouwaanvraag – onder de 6 blijft. Bij “indiening bouwaanvraag” moet u denken aan: de duidelijkheid van documenten, de motivering van verzoeken van Bouw- en Woningtoezicht om aanpassing van de aanvraag, op het afgesproken tijdstip met de uitslag komen, mogelijkheden om de status van de aanvraag te volgen op internet. Vooral dat laatste onderdeel (internetmogelijkheden) haalt de gemiddelde score naar beneden. Dat geldt voor het gehele land. Emmen heeft, net als andere gemeenten, hier onder de 5 gescoord. Er wordt overigens hard gewerkt aan de digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening.



## Emmen en het FIFA WK Voetbal tot 20 jaar

# “Waren er maar zes Emmens”

In juni 2005 was Emmen één van de zes speelsteden voor het Wereldkampioenschap voetbal voor spelers tot 20 jaar. Van 12 tot 22 juni was Emmen ‘het middelpunt van de voetbalwereld’ zoals de Volkskrant meldde.

De stichting NeXXt organiseerde alles voor de wedstrijden. Deze door de KNVB in het leven geroepen organisatie zorgde voor alles binnen de muren van het stadion. De gemeente was verantwoordelijk voor alles daarbuiten. Parkeren, verkeer, openbare orde en veiligheid. Samen met landelijk ingestelde organisaties en politie is alles in goede banen geleid.

### ‘Side Events’

Naast de voetbalwedstrijden die wereldnieuws waren, zijn er in Emmen rondom het WK heel veel evenementen en activiteiten georganiseerd. Veel op sport- en voetbalgebied, maar ook culturele evenementen. De afdeling Sport van de gemeente Emmen heeft dit voor het overgrote deel gecoördineerd. In samenwerking met de KNVB, studenten Sport en Bewegen van het Drenthe College en van de Hogeschool Drenthe werd er voor gezorgd dat april, mei en juni bol stonden van de activiteiten.

### Voetbal

Op voetbalgebied zijn er activiteiten georganiseerd als 2x2 voetbal voor voetbalverenigingen, 4x4 voetbal en een voetbalkermis voor basisscholieren uit de hele gemeente, cursussen voor scheidsrechters en jeugdtrainers, G-voetbal, de landelijke jeugdvoetbal dag, beachsoccer, beachvoetvolley en futsal. Vele Emmenaren uit alle leeftijdsgroepen hebben meegedaan aan de activiteiten. Van de meeste voetbaltoernooien werd de finale gespeeld in de opblaasbare voetbalboarding op het Marktplein.

### Andere activiteiten

Naast activiteiten op sportgebied werd er ook op bijvoorbeeld cultureel gebied van alles georganiseerd. Lezingen, een project Internationale bewustwording voor basisscholieren en een groots opgezet Cultureel feest in Emmen Centrum.

### Op de kaart

Door het FIFA WK Voetbal tot 20 is Emmen ‘op de kaart’ gezet. Emmen in het

wereldnieuws, in het landelijke nieuws en natuurlijk locatie van prachtig voetbal. Maar dus ook: veel activiteiten voor de inwoners van onze gemeente!

## Effecten WK-jeugdvoetbal tot 20 jaar in 2005

In 2005 zijn in zes steden in Nederland de wedstrijden voor de WK-voetbal voor spelers tot 20 jaar georganiseerd: Emmen, Enschede, Tilburg, Kerkrade, Utrecht en Doetinchem. Interessant is de vraag of alle inspanningen, promotie en bekendheid van het voetbalevenement en de nevenactiviteiten hebben geresulteerd in meer nieuwe bedrijven en meer economische bedrijvigheid.

De CDA-fractie in de raad van Emmen heeft onderzocht of de 6 speelsteden naar verhouding meer nieuwe bedrijven konden noteren in 2005 en 2004 dan een 15-tal contrasteden. De gedachte hierbij was dat alle inspanningen, promotie en bekendheid van het voetbalevenement en de nevenactiviteiten kunnen resulteren in meer nieuwe bedrijven en meer economische bedrijvigheid.

De conclusies zijn:

1. In de zes WK-steden is de groei van nieuwe bedrijven in 2004/2005 t.o.v. de periode 1998 - 2003 6 procentpunt hoger geweest dan bij de 15 contrasteden: 72% versus 66%.
2. De groei van nieuwe bedrijven bij de WK-steden was het hoogst bij Emmen met 80% en het laagst bij Doetinchem met 65%.
3. Het verschil met de contrasteden varieerde van -2% voor Tilburg tot maar liefst +18% voor Kerkrade.
4. Het verschil tussen WK-steden en contrasteden qua groei in aantal nieuwe bedrijven gerekend vanaf 1998 bedroeg in 2002 nog bijna 0% en is in 2005 opgelopen naar 18%.

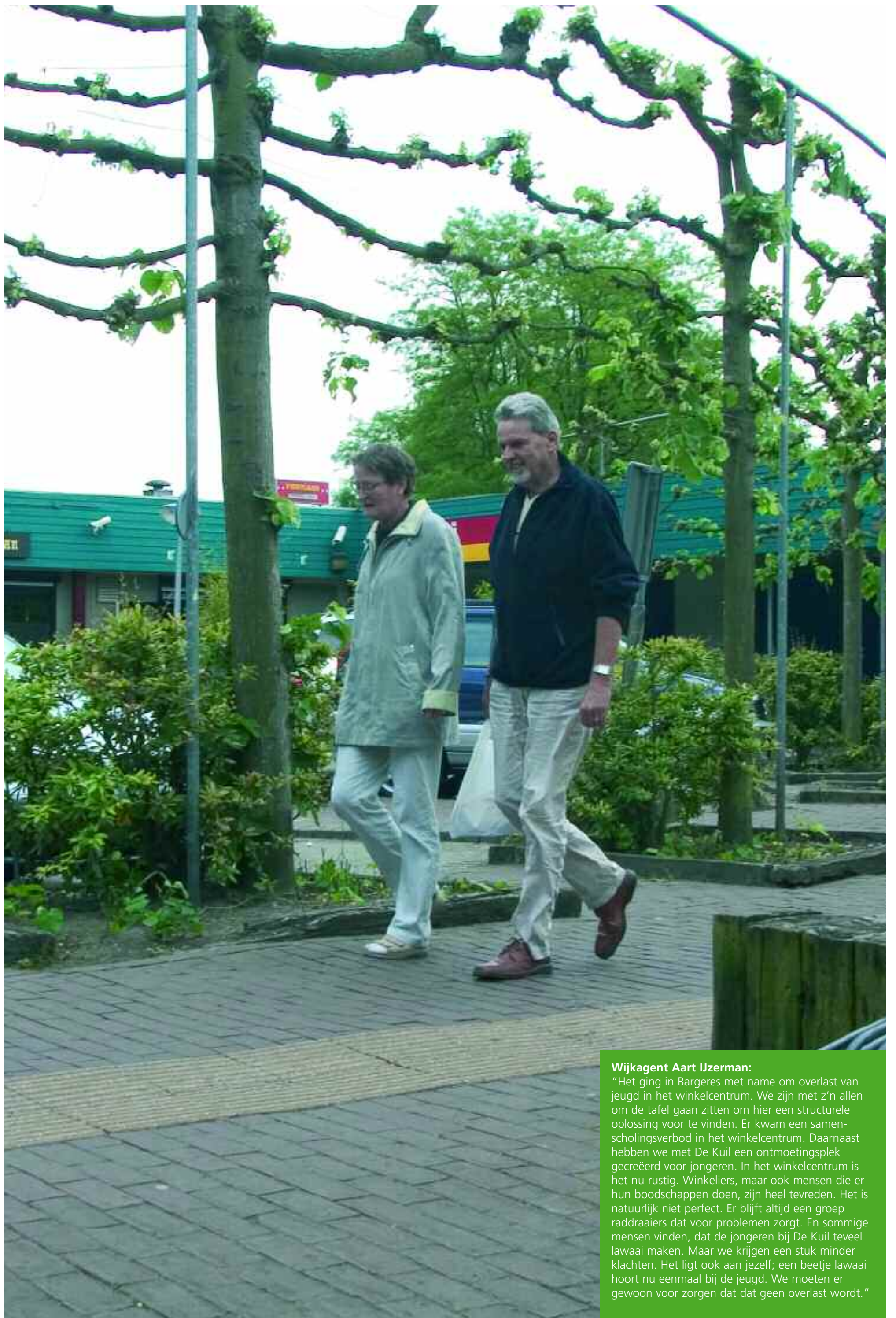
Het aantal nieuwe bedrijven heeft zich dus in de 6 WK-steden sterker ontwikkeld dan in de contrasteden.

De conclusie is dat de veronderstelling die in het begin van dit artikel is gedaan, dat alle inspanningen, promotie en bekendheid van het voetbalevenement en de nevenactiviteiten meer nieuwe bedrijven en meer economische bedrijvigheid opleveren, juist is. De groei van bedrijven in de gemeente Emmen was vooral te merken in de sector zakelijke dienstverlening, handel, onroerend goed en de sector recreatie, cultuur, milieudienstverlening en andere dienstverlening. In beide sectoren groeide ook het aantal banen.

Soort bedrijf/sector	toename bedrijven 2005 vs 2001	toename banen 2005 vs 2001
Zakelijke dienstverlening, handel, Onroerend Goed	+ 20 %	+ 21 %
Cultuur, recreatie, milieudienstverlening	+ 24 %	+ 9 %
Gezondheid/welzijn	+ 9 %	+ 10 %
Horeca	+ 8 %	+ 18 %
Vervoer, opslag, communicatie	+ 3 %	+ 4 %

Bron: J.H. Thole





**Wijkagent Aart IJzerman:**

“Het ging in Bargeres met name om overlast van jeugd in het winkelcentrum. We zijn met z'n allen om de tafel gaan zitten om hier een structurele oplossing voor te vinden. Er kwam een samentelingsverbod in het winkelcentrum. Daarnaast hebben we met De Kuil een ontmoetingsplek gecreëerd voor jongeren. In het winkelcentrum is het nu rustig. Winkeliers, maar ook mensen die er hun boodschappen doen, zijn heel tevreden. Het is natuurlijk niet perfect. Er blijft altijd een groep raddraaiers dat voor problemen zorgt. En sommige mensen vinden, dat de jongeren bij De Kuil teveel lawaai maken. Maar we krijgen een stuk minder klachten. Het ligt ook aan jezelf; een beetje lawaai hoort nu eenmaal bij de jeugd. We moeten er gewoon voor zorgen dat dat geen overlast wordt.”

**Veiligheid is een onderwerp dat veel mensen aan het hart gaat. Geen wonder, want je veilig voelen is een voorwaarde voor prettig wonen. Veiligheid is een basisbehoefte van iedereen. Op het gebied van openbare veiligheid werkt de gemeente Emmen samen met politie, openbaar ministerie, maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven en burgers aan de verhoging van de veiligheid. Met andere woorden: ook hier zullen we met z'n allen samen moeten werken.**

## “Ik voel me nu weer prettig in ons winkelcentrum”

### Fysieke veiligheid

Fysieke veiligheid gaat over hulpverlening en veiligheid bij rampen, branden en andere calamiteiten. Ook de verkeersveiligheid valt hieronder.

#### Nieuw rampenplan

In 2005 hebben we op het gebied van de veiligheid behoorlijk resultaat geboekt. Zo is er een nieuw rampenplan vastgesteld dat aan alle wettelijke eisen voldoet. Verder kunt u met behulp van de Risicokaart Drenthe van de Provincie inzien met welke veiligheidsrisico's u in uw woon- en leefomgeving rekening moet houden.

#### Naleving

De vernieuwing van de organisatie van de gemeente begint zijn vruchten af te

werpen. Verschillende organisatieonderdelen zijn samengevoegd. Daardoor kunnen we bij het verlenen van vergunningen op allerlei gebied, bij de controle op de naleving van die vergunningen en bij het toezicht op de naleving van wetten en verordeningen, de belangen van de veiligheid beter behartigen.

Van de vergunningen die de gemeente op het gebied van fysieke veiligheid heeft afgegeven is 53% op naleving gecontroleerd. Dat percentage zal komend jaar verder worden verfijnd. Een ander belangrijk winstpunt is, dat 'veiligheid' nu een aspect is dat we als vast aandachtspunt meenemen als we plannen maken op het gebied van de ruimtelijke ordening.

### De brandweer

De brandweer rukte in 2005 in totaal 1194 keer uit:

a. Brand	424 keer
b. Hulpverlening	378 keer
c. Automatisch (door waarschuwingssystemen)	392 keer

Het is belangrijk, dat de brandweer snel ter plaatse is. De norm is acht minuten. Het landelijk streven is om dit in 80% van de gevallen te halen. Van alle keren dat de brandweer is uitgerukt, waren de brandweermannen in 78,3% van de gevallen binnen acht minuten op de plaats van de gebeurtenis. In 2004 bedroeg dit percentage nog 74%. Dit is dus een aanzienlijke verbetering. In de overige 20% van de gevallen kan de brandweer onmogelijk binnen acht minuten aanwezig zijn, bijvoorbeeld omdat de bestemming in het landelijk gebied ligt of dat vrijwilligers niet in de brandweerkazerne aanwezig zijn, maar vanuit hun woning naar de brandweerpost moeten reizen. Dat zet de opkomsttijd onder druk.

### Verkeersveiligheid

Verkeersveiligheid vindt u – terecht – een belangrijk aandachtspunt. Of we ons veilig in het verkeer kunnen begeven, hangt van een aantal factoren af. De verkeerssituatie is daar één van, het gedrag van deelnemers in het verkeer een andere. De gemeente heeft maar beperkt invloed op verkeersveiligheid.

#### Cijfers & feiten 2005

- Het aantal verkeersdoden daalde van 11 doden in 2004 naar 5 in 2005. Helaas steeg het aantal ziekenhuisgewonden in 2005 naar 79 (65 in 2004).
- Samen met de gemeente Coevorden en Borger-Odoorn proberen we het gedrag van verkeersdeelnemers te beïnvloeden door verkeerseducatie. Onderdeel hiervan vormen alcohol-testritten en bromfietscursussen voor 15- en 16-jarigen. In 2005 deden 127 mensen mee aan een alcoholtestrit en nam zo'n 20% van de 16-jarige inwoners deel aan een bromfietscursus.
- De politie hield op een aantal gevaarlijke plekken controles en maakte, indien nodig, proces-verbaal op.
- In Barger-Oosterveen, het Meerveld, Klazienaveen (Molenbuurt en Sterrenbuurt) en Zwartemeer zijn 30 kilometergebieden gerealiseerd.

### Gladheidbestrijding

Gladde wegen, fiets- en voetpaden kunnen voor veel overlast zorgen. Valpartijen, slipgevaar, en files zijn het gevolg. Vooral ijzel kan voor gevaarlijke situaties zorgen. Ook in dit soort situaties is de gemeente verantwoordelijk voor het begaanbaar houden van wegen. In 2005 kwam de afdeling Reiniging 51 keer in actie om gladheid te bestrijden of te voorkomen.

Sinds 1 januari 2006 voert Area Reiniging de reinigingsactiviteiten van de gemeente Emmen uit. Daar valt ook de gladheidbestrijding onder. Area voert uit aan de hand van het door het gemeentebestuur jaarlijks vastgestelde gladheidbestrijdingsplan. Indien u klachten heeft, kunt u deze melden bij het Meldpunt Openbaar Gebied van de gemeente. Telefoon (0591) 68 52 12.

#### Aantal acties van de gladheidbestrijding:

	2004 om gladheid te:		2005 om gladheid te:	
	voorkomen	bestrijden	voorkomen	bestrijden
Januari	8	6	9	2
Februari	7	1	10	3
Maart t/m Oktober	4	1	4	5
November	4	7	2	
December	9	1	3	6
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>18</b>
	<b>Totaal 2004</b>	<b>41</b>	<b>Totaal 2005</b>	<b>51</b>

# Sociale veiligheid

Onder sociale veiligheid vallen zaken als openbare orde en veiligheid, 'jeugd en veiligheid', huiselijk geweld en de zogeheten veelplegers.

## Veiligheidsplan

In 2005 hebben we het eerste Veiligheidsplan gemaakt. Daarin geven we aan wat we op het gebied van de veiligheid willen bereiken en wat de partners in veiligheid (Politie, Openbaar Ministerie, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties en samenleving) daarvoor gaan doen. Ook staat in het plan wie wat voor zijn rekening neemt.

## Wijken

In 2005 heeft de samenwerking in Bargeres met Politie, Sedna, woningbouwcorporaties (o.a. Wooncom) en Emmen Revisited haar vruchten afgeworpen. Door de gecoördineerde aanpak en een pakket van maatregelen is de situatie in Bargeres genormaliseerd en voelen inwoners zich veiliger. De ervaringen die we in Bargeres opdeden, gebruiken we ook bij de aanpak van de criminaliteit in de wijken Angelslo en Emmerhout -die moet met 25% te verminderen- en om de veiligheid in andere wijken en dorpen van de gemeente Emmen op het gewenste niveau te handhaven.

## Cijfers & feiten 2005

Het drugsgebruik onder jongeren is niet gegroeid (blijft 4%).  
Extra aandacht voor de naleving van het gemeentelijk softdrugsbeleid leidde onder meer tot twee tijdelijke sluitingen van coffeshops.  
In 49 gevallen van huiselijk geweld hebben we hulp geboden.  
Op twee scholen kwam een samenhangend preventiebeleid tot stand.

In 2009 moet de criminaliteit en de overlast in de wijken Angelslo, Bargeres en Emmerhout met 25% zijn verminderd ten opzichte van 2004. Die afspraak hebben we met het rijk gemaakt.

## 'Mensen praten over ons, maar niet met ons'

In 2005 kregen jongeren in Nieuw-Weerdinge het bijna aan de stok met dorpsgenoten.

Burgemeester Bijl: "De gemoederen liepen hoog op. Mensen klaagden steen en been over jongeren die overlast bezorgden. Toen heb ik een groep jongeren bij mij op het gemeentehuis uitgenodigd. Ze zeiden: de mensen praten over ons, maar niet met ons! En dus organiseerden we een bijeenkomst in het buurthuis in Nieuw-Weerdinge voor iedereen. In het begin zat de ene groep aan de ene kant van de zaal en de andere aan de andere kant. Aan het eind van de avond liep iedereen door elkaar heen. Ik wil maar zeggen: het is heel belangrijk dat je met elkaar in gesprek blijft. Jongeren zoeken altijd grenzen op, dat hoort bij de jeugd. Negen van de tien keer komt het vanzelf weer goed."

## Voornemens 2006

De inzet is het komende jaar vooral gericht op:

- het terugdringen van jeugdcriminaliteit/overlast (drugs/vernielingen/graffity);
- het terugdringen van geweldsdelicten, o.a. zeden en huiselijk geweld;
- continuering specifieke acties drugsproblematiek/hennepplantages;
- het terugdringen van vermogensdelicten (o.a. fietsendiefstallen).

Openbare orde en veiligheid Criminaliteitsbestrijding op specifieke onderdelen	2003	2004	2005
<b>a. Jeugdzorg/-criminaliteit</b>			
- aantal aangehouden minderjarige verdachten	192	218	192
<b>b. Geweld in het publieke domein</b>			
- aantal aangiften van incidentele geweldsdelicten	522	602	618
- aantal opgehelderde aangiften	417	444	535
- ophelderingspercentage	79,89%	73,75%	86,57%
<b>c. Huiselijk geweld</b>			
- aantal incidenten	nb	220	197
- aantal meldingen bij meldpunt huiselijk geweld	nb	nb	49
<b>d. Zedenzorg/-criminaliteit</b>			
- aantal misdrijven	48	52	75
- aantal aangiften opgehelderd	25	42	50
- ophelderingspercentage	52,1%	80,8%	66,7 %

## Maximaal twee coffeshops in Emmen

Burgemeester Bijl: "Sinds 29 maart 2005 heb ik het beleid ten aanzien van coffeshops aangescherpt. Het komt er vooral op neer, dat we strenger optreden bij overtredingen. Waar voorheen vooral gewaarschuwd werd, ondernemen we nu direct actie. Verkoop van softdrugs aan minderjarigen? Drie maanden dicht. Een te grote voorraad? Idem dito. Harddrugs? Onmiddellijke sluiting. Bovendien hebben we bepaald, dat twee coffee-shops in Emmen het maximum is."

Openbare orde en veiligheid Criminaliteitsbestrijding (totaaloverzicht)	2003	2004	2005
- aantal misdrijven op het gebied van de veiligheid <sup>1</sup>	3738	4120	4047
- aantal opgelost	813	985	991
- oplossingspercentage	21,75%	23,91%	24,29%
- aantal misdrijven op het gebied van de leefbaarheid <sup>2</sup>	1773	1905	1882
- aantal opgelost	435	463	476
- oplossingspercentage	24,53%	24,30%	25,29%
- aantal misdrijven op het gebied van de maatsch.integriteit <sup>3</sup>	332	313	362
- aantal opgelost	261	230	304
- oplossingspercentage	78,61%	73,48%	83,98%

1) = o.a. woninginbraak, diefstal uit/van auto, (brom)fietsdiefstal, bedreiging, tasjesroof, straatroof, mishandeling  
2) = o.a. drugsoverlast, vernieling, verkeersoverlast, buurtproblemen, winkeldiefstal, milieuoverlast  
3) = o.a. zedenzaken, vuurwapencriminaliteit, discriminatie, fraude, misdrijven, evenementen

## Cijfers & feiten 2005

In het overzicht hiernaast ziet u hoe verschillende soorten criminaliteit zich ontwikkelden de afgelopen drie jaar en hoe vaak aangiften werden opgelost. Ik constateer dat het ophelderingspercentage over het algemeen stijgt. Dat vind ik een verheugende ontwikkeling.

## Colofon

### Klankbordgroep

Mw. P. Ament, Dhr. C. Bijl (voorzitter), Mw. G. Brakel, Dhr. W. Bryan, Dhr. Th. Koers, Dhr. L. Oosting (raadslid), Dhr. B. Renzenbrink (secretaris), Dhr. J.C. de Ridder, Mw. A. Scholtens, Dhr. J.H. Wittendorp (raadslid)

### Teksten

Bureau Binnenwerk  
Werkgroep burgerjaarverslag 2005

### Foto's

Jan Sibon

### Grafische vormgeving

Team Multimedia

### (Eind)redactie

Team Communicatie

Juni 2006

## Uw mening over het burgerjaarverslag?

Naam

Adres

Postcode en woonplaats

Opmerkingen

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

eMMen Maakt Meer Mogelijk