



Nummer	2010004031
Onderwerp:	Vervolgadvies gemeentemonitor 'Waar staat je gemeente'
Programmanummer	12
Portefeuillehouder	B.C. Hoekstra, burgemeester
Behandeling in de raadscommissie:	ja
Voorstel aan de gemeenteraad:	
Bijlage(n):	<ol style="list-style-type: none">1 Persbericht2 B&W advies van 8 december 2009, inclusief de bijlagen<ul style="list-style-type: none">▪ Resultaten Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen▪ Werkwijze en samenvatting▪ Op- en aanmerkingen burgers en schematisch overzicht op- en aanmerkingen burgers▪ Persbericht (oud)
B en W-beslissing:	<p>Ad 1 Het college stelt vast dat de voorgestelde verbeteringen betrekking hebben op het parkeren bij het gemeentehuis, privacy aan de balie(s), verkeerszaken, beheer openbare ruimte en hondepoep. Voor wat betreft het parkeren bij het gemeentehuis vindt het college dat de gebruiksmogelijkheden van het evenementterrein benut moeten worden.</p> <p>Ad 2 Conform</p> <p>Ad 3 Conform</p>

Inleiding

Op 20 oktober 2009 zijn de hoofdlijnen van de resultaten van de gemeentemonitor 'Waar staat je gemeente', die voor de zomer van 2009 heeft plaatsgevonden, gepresenteerd aan het college en het managementteam. Vervolgens zijn op 8 december 2009 de volledige resultaten en de mogelijke verbeterpunten ter kennisname voorgelegd aan het college. Het college heeft toen het verzoek gedaan om na presentatie van de resultaten aan de raadscommissie de stukken opnieuw in het college te brengen met daarbij een verdere uitwerking van de verbeterpunten. Ook is verzocht om daarbij de op- en aanmerkingen van de burgers te betrekken.

Hoewel het totaal van de resultaten van de gemeentemonitor niet op voorhand aanleiding geeft om tot verbeteracties over te gaan, zijn er toch enkele onderwerpen waarvoor de waardering van burgers afneemt in vergelijking met hetzelfde onderzoek dat in 2006 heeft plaatsgevonden. Deze treft u hier aan met daarbij de voorgestelde verbeteractie en/of nuttige informatie (voor burgers).

Parkeren bij het gemeentehuis

De waardering voor het parkeren bij het gemeentehuis is het laagst van alle deelnemende gemeenten en ook lager dan bij het onderzoek in 2006.

Voorgestelde verbetering

Tegenover de timmerwerkplaats worden in een aaneengesloten rij 9 parkeerplaatsen aangewezen voor bezoekers. Het totale aantal parkeerplaatsen voor bezoekers komt hiermee op 15. Om duidelijk te maken dat deze 15 plaatsen alleen voor bezoekers bestemd zijn worden bij beide locaties bordjes geplaatst met P: alleen voor bezoekers. Uiteraard zijn er ook nog de parkeerplaatsen bij de Oude Ulo. De extra parkeerplaatsen voor bezoekers gaan af van de beschikbare parkeerplaatsen voor medewerkers. Bij deze keuze is verbetering van de dienstverlening voor de burger voorop gesteld.

Vanaf eind 2008 is het mogelijk om ook te parkeren langs de parallelweg van de Tolberterstraat/ Midwolderweg. Voor extra parkeergelegenheid zou ook gekeken kunnen worden naar de gebruiksmogelijkheden van het evenemententerrein tegenover de Rabobank.

Privacy aan de balie(s)

Er is sprake van een afnemende waardering voor de ervaren privacy aan de loketten.

(Voorgestelde) verbetering

- **Korte termijn**
Bij de balie van burgerzaken is een zogenaamde privacylijn aangebracht op de vloerbedekking en zijn de wacht- c.q. zitplaatsen anders gesitueerd. Ook is een plantenbak in de nabijheid van de balie geplaatst waardoor er meer ruimte is gecreëerd tussen balie en wachtruimte. In de praktijk blijkt dit tot enige verbetering te leiden.
De ligging van de balie en de wachtruimte biedt weinig manoeuvreerruimte om tot grote verbeteringen te komen. Ditzelfde geldt ook voor de balie van het Lokaal Loket. Hier zijn al eerder in overleg met de cliëntenraad verbeteringen doorgevoerd. Zo wordt hier muziek gedraaid zodat wachtenden de gesprekken niet kunnen verstaan aan de balie. Ook bevindt zich op de balie een bordje met de tekst dat bezoekers de mogelijkheid hebben in een aparte ruimte een gesprek te voeren.
- **Lange termijn**
In het Coalitieakkoord 2010-2014 is onder de paragraaf Bedrijfsvoering en Dienstverlening aandacht besteed aan de dienstverlening waarbij de burger centraal staat.
Eén van de onderwerpen uit het coalitieakkoord is het invulling geven aan een Klant Contact Centrum (KCC). Bij realisering hiervan wordt terdege rekening gehouden met de privacy aan de balies.
Gezien de financiële positie van de gemeente wordt eerst getracht met minimale middelen een maximaal resultaat te behalen.

Op- en aanmerkingen burgers

Verkeer

Burgers hebben het vaakst op- en aanmerkingen over het verkeer, vooral het te harde rijden in 30 km zones. Ze wensen meer verkeersremmende maatregelen en meer handhaving.

Reactie.

- De gemeente voert het beleid van de landelijke overheid, dat beoogt het aantal dodelijke slachtoffers te verlagen op de zogenaamde secundaire wegen, actief uit. Het programma daarvoor staat bekend als "Duurzaam veilig". Eén van de maatregelen is het aanwijzen van 30 km zones in (delen van) de bebouwde kom. Hier is als voorwaarde aan verbonden dat de gemeente het gebied zo moeten inrichten dat verkeersdeelnemers gedwongen worden langzamer te rijden. Op diverse plaatsen heeft de gemeente Leek deze inrichting al toegepast.
Een ander onderdeel van dit programma "Duurzaam veilig" is het voorlichting geven aan verkeersdeelnemers over de verkeersmaatregelen om burgers te motiveren hun verkeersgedrag te wijzigen. Hoewel de verkeersdeskundige van de gemeente zich actief van deze taak kwijt door op scholen en voor buurtbewoners voorlichtingsbijeenkomsten te houden is hier nog een wereld te winnen. Verandering van verkeersgedrag blijkt een kwestie van lange adem. Dit blijkt onder andere uit het feit dat verkeerscontroles uitwijzen dat de grootste groep hardrijders uit het dorp zelf of uit het naburige dorp komen.
- Naast het inrichten van 30 km zones is de gemeente ook druk bezig met het stimuleren van het openbaar vervoer als alternatief. Uit de gemeentemonitor blijkt dat bewoners hier veel waardering voor hebben. De gemeente blijft hier op inzetten.
- Daarnaast is de gemeente actief bij het saneren van verkeersborden waardoor de aandacht meer gevestigd wordt op de borden die blijven staan omdat ze belangrijk zijn voor het verkeer.

Aanpassing 30 km zone Pierkesveld

Dit jaar (2010) zal opnieuw een gebied ingericht worden volgens de principes van de 30 km zone.

Het gaat om Pierkesveld in Leek waar een omvangrijke rioolrenovatie plaatsvindt.

Een groot deel van de Euroweg tussen de Watermuldersweg en het Boveneind, een deel van 't Veer tussen de Euroweg en de Goldbergsingel en de Sluis zal van klinkerverharding worden voorzien. Dat komt in de plaats van het huidige asfalt. De toegang van het 30 km/uur gebied wordt gemarkeerd met een uitritconstructie op de aansluiting met het Boveneind. Binnen het 30 km/uur gebied worden de kruisingsvlakken voorzien

van een rode cirkel als attentiepunt. Alle kruisingen zijn gelijkwaardig. Door deze herinrichting wijzigt het wegbeeld. Van de weggebruiker wordt een aangepast verkeersgedrag verwacht.

Beheer van de openbare ruimte

Burgers noemen als grote ergernis de overhangende takken, het zwerfvuil bij de Borgen en het soms niet goed onderhouden van delen van wegen en trottoirs.

Reactie

In het coalitieakkoord 2010-2014 staat vermeld dat het kwaliteitsniveau van het beheer en onderhoud van de gemeentelijke wegen, inclusief bruggen en beschoeiingen en het openbaar groen, waaronder dat van het Landgoed Nienoord, zal worden vastgesteld door de raad. Het beheer en onderhoud zijn kapitaalsintensief. Wanneer het kwaliteitsniveau is vastgesteld volgen ook de middelen. Hierbij moeten de benodigde middelen en de beschikbare middelen met elkaar in evenwicht gebracht worden. Dat kan betekenen dat het wensbeeld op de kwaliteit neerwaarts bijgesteld moet worden.

Hondenpoep

Burgers vinden hondenpoep vaak een grote ergernis. Dit geldt ook voor enkele hondenbezitters. Als mogelijke oplossingen worden aangedragen het meer aanlijnen van honden, het instellen van hondenpoep belasting, het aanbrengen van meer afvalbakken, het vaker legen van de bakken en het aanleggen van een honden-toilet.

Voorgestelde actie:

De hondenpoep overlast is in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de hondenbezitters. Hoewel veel hondenbezitters hun hond(en) aanlijnen waar dit moet en uitwerpselen opruimen zijn er ook hondenbezitters die dat niet doen. Daarom wordt het college voorgesteld om nader te onderzoeken of op creatieve wijze en met beperkte middelen maatregelen genomen kunnen worden die tot terugdringing van de hondenpoep leiden. Daarbij zal ook gekeken worden naar succesvolle maatregelen bij andere gemeenten.

Communicatie

Er is een persbericht opgesteld. Dit zal ook als basis dienen voor de website van de gemeente en voor intranet. In het bericht is een verwijzing opgenomen naar het rapport waarin de volledige resultaten van de gemeentemonitor vermeld zijn.

Voorgesteld besluit

1. Instemmen met de voorgestelde verbeteringen
2. Instemmen met het persbericht
3. Dit besluit voor overleg aanbieden aan de raadscommissie

tel. (0594) 55 15 69
fax. (0594) 51 75 12
E-mail info@leek.nl
Internet <http://www.leek.nl>

Burgers tevreden over gemeente Leek

De inwoners oordelen overwegend positief over de gemeente en zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. Dit blijkt uit het onderzoek 'Waar staat je gemeente' waaraan de gemeente Leek, samen met 27 andere gemeenten in Nederland, in het voorjaar van 2009 heeft meegedaan. Van de deelnemende gemeenten hebben 17 een inwonertal van minder dan 25.000 inwoners. Hiertoe behoort ook Leek.

1200 willekeurige personen in de gemeente hebben in het voorjaar van 2009 een brief gekregen met o.a. vragen over de woonomgeving, de voorzieningen, de veiligheid, de gemeentelijke organisatie, het gemeentebestuur en de informatievoorziening. Ook zijn in het gemeentehuis vragenlijsten neergelegd waarin burgers hun mening konden geven over hoe men is behandeld en of men tevreden is over de afhandeling van de aanvraag. De respons van beide type vragenlijsten was representatief voor het onderzoek. De burgers hebben de gemeenten beoordeeld als kiezer, als klant, als onderdaan, als partner, als wijkbewoner en als belastingbetaler. Het instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant (PON) heeft alle gegevens verwerkt en de gemeenten met elkaar vergeleken. Ze drukt waarderingen van burgers uit in rapportcijfers.

Bij de rol van de burger als klant scoort de gemeente een 7,4. Dat is gelijk aan het gemiddelde van de 17 gemeenten met een inwonertal tot 25.000 inwoners. Bij de overige rollen scoort Leek hoger dan het gemiddelde van de groep van gemeenten met hetzelfde inwonertal. In 2006 heeft Leek hetzelfde onderzoek, toen onder de naam 'De Staat van de gemeente' ook laten uitvoeren. In algemene zin kan opgemerkt worden dat in de trends van de scores in 2006 en 2009, afgezien van enkele kleine accentverschuivingen, geen opvallende verschillen naar voren komen.

Hoge waardering voor afvalinzameling en besteding belastinggeld

Enkele resultaten die in het oog springen zijn de hoge waardering die burgers hebben voor de afvalinzameling en de voorzieningen, speciaal de gezondheidsvoorzieningen. Bij de waardering voor de afvalinzameling heeft Leek zelfs verreweg de hoogste score van alle deelnemende gemeenten. Ook scoort de gemeente het hoogst van alle gemeenten op de stelling "De gemeente is mijn belastinggeld waard".

Meer parkeerruimte voor bezoekers aan het gemeentehuis

Het college heeft bekeken op welke onderwerpen verbeteringen mogelijk zijn. Zo is er bij burgers een afnemende waardering voor de parkeermogelijkheden bij het gemeentehuis. Daarom reserveert de gemeente extra parkeerplaatsen speciaal voor bezoekers waarmee het aantal parkeerplaatsen voor bezoekers meer dan verdubbeld wordt.

Privacy loketten

Een deel van de bezoekers wil graag meer privacy aan de loketten. Hoewel de bouw van het gemeentehuis en de ligging van de loketten weinig manoeuvreerruimte bieden om grote verbeteringen door te voeren zijn bij de balie van burgerzaken enkele aanpassingen aangebracht waardoor meer ruimte gecreëerd is tussen mensen aan het loket en wachtenden. Al eerder zijn bij het Lokaal Loket wijzigingen aangebracht waarbij cliënten onder andere de mogelijkheid geboden wordt om hun vragen in een aparte ruimte te stellen.

Verkeer

Uit het onderzoek blijkt dat burgers tevreden zijn over de verkeersveiligheid in de gemeente en in hun eigen buurt. Toch maken burgers de meeste opmerkingen over het verkeer en vragen aan de gemeente iets te doen aan het te harde rijden in 30 km zones.

Dertig km zones in (delen van) de bebouwde kom is één van de maatregelen uit het beleidsprogramma van de landelijke overheid "Duurzaam veilig" dat de gemeente actief uitvoert. Dit programma beoogt een afname van het aantal dodelijke slachtoffers op secundaire wegen. In delen van de gemeente zijn 30-km zones ingericht. Een ander onderdeel van dit programma "Duurzaam veilig" is het geven van voorlichting over de verkeersmaatregelen om tot verandering van verkeersgedrag te komen. Verandering van verkeersgedrag is echter een kwestie van lange adem. Dit blijkt onder andere uit het feit dat verkeerscontroles uitwijzen dat de grootste groep hardrijders uit het dorp zelf of uit het naburige dorp komen.

Naast het inrichten van 30 km zones is de gemeente ook druk bezig met het stimuleren van het openbaar vervoer als alternatief. Uit de gemeentemonitor blijkt dat bewoners hier veel waardering voor hebben. De gemeente blijft hier op inzetten.

Daarnaast is de gemeente actief bij het saneren van verkeersborden waardoor de aandacht meer gevestigd wordt op de borden die blijven staan omdat ze belangrijk zijn voor het verkeer.

In 2010 wordt Pierkesveld (Leek) aangepast volgens de principes van de 30 km zone wanneer daar een omvangrijke rioolrenovatie plaatsvindt. Verkeersmaatregelen moeten zorgen voor een lagere snelheid. Van de weggebruiker wordt een aangepast verkeersgedrag verwacht.

Hondenpoep

Heel Nederland kent het probleem van de hondenpoep. Leek is daarop geen uitzondering. Het college is van mening dat de hondenpoep overlast in eerste instantie een verantwoordelijkheid is van de hondenbezitters. Hoewel veel hondenbezitters hun hond(en) aanlijnen waar dit moet en uitwerpselen opruimen zijn er ook hondenbezitters die dat niet doen. Daarom gaat het college nader bekijken of op creatieve wijze en met beperkte middelen maatregelen genomen kunnen worden die tot terugdringing van de hondenpoep leiden. Daarbij zal ook gekeken worden naar succesvolle maatregelen bij andere gemeenten.

De gemeente Leek heeft door dit onderzoek "Waar staat je gemeente" inzicht gekregen in haar eigen functioneren en de beoordeling daarvan door burgers. In de komende coalitieperiode zal de gemeente dit onderzoek herhalen. Dan is te zien of de gemeente nog steeds op de goede weg zit en of burgers de verbeteracties ook waarderen.

Het volledige onderzoeksrapport staat op de website van de gemeente www.leek.nl.

Niet voor publicatie:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Agnes van Ulsen, tel. (0594) 55 15 69.