Burgerjaarverslag 2008

GEMEENTE DE BILT

Meer invloed op eigen dorp

“In 2008 is intensiever gewerkt met interactieve projecten, zoals de dorpsvisies van Groenekan en van Westbroek. Daarbij heb ik nog eens gemerkt hoe prettig het is wanneer inwoners betrokken zijn bij het inkleuren van hun eigen woonomgeving. Dat werkt stukken beter dan de gemeentelijke tekentafel. Meteen is duidelijk welke voorzieningen mensen belangrijk vinden en welke knelpunten er zijn, bijvoorbeeld in de bevolkingsopbouw van de kernen. Trouwens, ook in grotere plaatsen zoals Bilthoven is op deze manier veel mogelijk. Denk maar aan de ontwikkeling van het centrumplan in Bilthoven en de ondertunneling van de Soestdijkseweg. Daarin is een belangrijke rol weggelegd voor een klankbordgroep bestaande uit omwonenden en ondernemers.”

“Hoe belangrijk die ondertunneling is, bleek in november. Toen een boom op de bovenleiding van het spoor viel en de spoorwegovergangen Leijenseweg en Soestdijkseweg blokkeerden. Door een snelle omgooi van de werkgebieden van de brandweer bleven alle kernen bereikbaar voor hulpdiensten. Gelukkig bleek opvang van de treinreizigers uiteindelijk niet nodig. De overlast was groot, maar de rampenbestrijding hoefde niet te worden ingezet, zoals een aantal maanden eerder wel het geval was ... Het ongeluk bij het slopen van de bunker op terrein Larenstein had een enorme impact op de directe woonomgeving. Wél kijk ik met voldoening terug op de adequate aanpak van de hulpdiensten en van de gemeentelijke rampenorganisatie na het ongeluk. Dat geldt ook voor de communicatie. Alle omwonenden zijn tot na de zomer bijna dagelijks huis-aan-huis geïnformeerd; niet via de media dus maar rechtstreeks. Dat is heel goed ontvangen.
Tot slot wil ik graag terugkijken op veiligheid waar we in 2008 steviger op hebben ingezet. Daarbij hebben we goed geluisterd naar signalen uit de samenleving. Toch betekent dat niet alleen vaker opsporen en bekeuren. Als jongeren bijvoorbeeld schade aanrichten zoeken we hen op. Soms doe ik dat persoonlijk, samen met politie en onze buitengewone opsporingsambtenaren. Daarbij maken we ze bewust van de kosten en de gevolgen van hun vernieldrift. We spreken ze aan op hun gedrag. Over deze en nog veel meer ontwikkelingen in de dienstverlening en burgerparticipatie leest u in dit burgerjaarverslag 2008. Laten we ook in 2009 samen werken aan een veilige en plezierige gemeente.”

Waarom een burgerjaarverslag?

Elke burgemeester is volgens de gemeentewet verplicht om ieder jaar een burgerjaarverslag uit te brengen.

In het burgerjaarverslag biedt de burgemeester een overzicht van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de procedures op het vlak van burgerparticipatie. De burgemeester beoordeelt die ook. Het burgerjaarverslag van gemeente De Bilt wordt breed verspreid, in het hart van de Biltsche Courant en de Vierklank.

Bij Diamanten bruidspaar Diepeveen-van Dam.

“NERGENS ANDERS KOMEN ZOVEEL DIENSTEN SAMEN”

MENS: langer zelfstandig in je eigen buurt wonen

Mensen die ouder worden of een beperking hebben, komen er op een gegeven moment niet meer onderuit. Vroeg of laat moeten ze verhuizen naar een aangepaste locatie. Maar is dat altijd nodig? Kunnen de aanpassingen niet ‘gewoon’ naar de mensen toekomen? In het bijzondere project MENS neemt de gemeente De Bilt de proef op de som in Maartensdijk en De Bilt-West.

Twee jaar geleden besloten actieve bewoners, professionals van zorg- en welzijnsinstellingen, woningcorporatie ssw, gemeenteraadsleden en ambtenaren om de handen ineen te slaan en in beide wijken een MENS wijkservicecentrum te vestigen voor wonen, welzijn en zorg. De proef werd in 2009 afgerond en de voorlopige conclusies zijn positief.

Wijkservicecentra

Bijvoorbeeld in De Bilt-West. Hier is in buurthuis ’t Hoekie een helpdesk gevestigd waar iedereen terecht kan voor informatie en advies over wonen, welzijn en zorg. Wijkprojectleider Patty van Ziel vertelt: “Dat kan gaan om hulp bij het invullen van formulieren, maar ook om een moeder met een autistisch kind die net wat meer lucht nodig heeft. Trouwens, ook als je gewoon een sport wilt gaan doen, kun je hier cursusinformatie halen. Echt íedereen is welkom. Met en zonder beperking. En via de helpdesk kan men afspraken maken met allerlei deskundigen: mantelzorgdeskundigen, maatschappelijk werkers, wijkcontactambtenaren ... Ook persoonlijke begeleiding door een adviseur is mogelijk. Daarvan maken bijvoorbeeld veel ouderen gebruik die op zoek zijn naar een geschikte woonruimte. Of als ze het oneens zijn met een indicatiestelling.”

Alles bij de hand

De opzet van het wijkservicecentrum in Maartensdijk is vergelijkbaar met dat in De Bilt-West, en gevestigd in Dijckstate. Bovendien kennen beide centra een digitale catalogus waar men kan speuren naar alle mogelijke diensten in het eigen gebied. Een beperking? Met zoveel – professionele en vrijwillige – steun in de buurt is men in ieder geval nooit alleen. Van Ziel: “Het is een project waar ik heel trots op ben. Nergens anders in Nederland zie je zoveel verschillende diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg samenkomen. En nu er een stevig fundament ligt, wordt het steeds makkelijker om ook andere diensten toe te voegen. Zo krijgen wij straks – net als Dijckstate – een eigen wijkrestaurant/grand café in woonzorgcentrum Weltevreden. Geweldig toch!” Voor meer informatie, contactgegevens en de digitale catalogi kijkt u op: www.mensdebilt.nl

Taken van burgemeester A.J. Gerritsen

De burgemeester is voorzitter van het college van burgemeester & wethouders en heeft daarin ook een stem. Daarnaast is hij – zonder stemrecht – ook voorzitter van de gemeenteraad. Maar naast deze bestuurlijk coördinerende rol heeft hij ook andere verantwoordelijkheden.

Hij *waarborgt de openbare orde en veiligheid*, en is:
- voorzitter van het gemeentelijke beleidsteam bij een grote calamiteit of ramp
- opperbevelhebber van de ingezette diensten bij calamiteiten en ordeverstoringen.
- bevoegd om (nood-)maatregelen te nemen.

De burgemeester beschermt daarmee een veilige en ordelijke samenleving binnen de gemeente.

Hij is de *eerste vertegenwoordiger* van de gemeente De Bilt, en is dus:
- formele vertegenwoordiger van de gemeente in juridische kwesties
- gastheer bij formele ontvangsten

De burgemeester is op deze manier het boegbeeld van de gemeente.

Hij beheert een aantal *belangrijke portefeuilles* in het college van b&w: brandweer, intergemeentelijke samenwerking, internationale betrekkingen en ontwikkelingsbeleid (stedenbanden), economische zaken (bedrijfsbezoeken) en juridische zaken.
De burgemeester is lid van het dagelijks bestuur van de gemeente.

Hij heeft *een sociale functie*.
De burgemeester:
- bezoekt jubilarissen en 100-jarigen
- verricht openingen en woont evenementen in de gemeente bij
- brengt werkbezoeken aan maatschappelijke instellingen

De burgemeester onderhoudt en versterkt daarmee de contacten tussen bevolking en de gemeente.

"Burgers zoveel mogelijk betrekken bij wat de gemeente doet. Dat was en is een belangrijke ambitie van het gemeentebestuur. Maar dan moet wel vanaf het begin voor iedereen duidelijk zijn wat ieders rol is en op welke wijze inwoners kunnen meedenken of meebeslissen. De nieuwe participatiewijzer kan daar enorm bij helpen." Burgemeester Gerritsen

Participatiewijzer schept duidelijkheid

In 2008 heeft het college van b&w in samenspraak met de politiek, de organisatie én met vertegenwoordigers van de Biltse samenleving de belangrijkste contouren voor het gemeentelijke communicatiebeleid vastgesteld. Heel belangrijk hierin is de nieuwe participatiewijzer. Want de gemeente De Bilt wil haar relatie met de inwoners versterken en burgers zoveel mogelijk actief bij verschillende thema's betrekken.

Natuurlijk zijn er wettelijke voorschriften voor inspraak bij bestuursbesluiten, maar waarom zou u ook niet participeren in beleidszaken? Of meedenken en meebeslissen over onderwerpen met een grote maatschappelijke impact? Denk maar aan de dorpsvisies voor Groenekan en Westbroek. En ook kleine projecten, zoals het inrichten van een speelplek, lenen zich prima voor participatie. Over welk project het ook gaat, participatie is altijd maatwerk. Per onderwerp en zelfs per fase in een beleidsproces kan de manier van participeren (of meedoen) verschillen. In gemeente De Bilt lopen die verschillen uiteen van het passieve Informeren, waarbij de gemeente informatie overdraagt, tot Raadplegen, Adviseren, Coproduceren en – als ultieme invloed op gemeentelijke besluiten – Meebeslissen. Het bestuur bepaalt per onderwerp of en welke vorm van participatie van toepassing is.

Op pagina 3 leest u voorbeelden van inspraak- en participatietrajecten die in 2008 plaatsvonden.

Inspreken bij commissievergaderingen

Vergaderingen van de raadscommissies Burger en Bestuur en Openbare Ruimte kennen spreekrecht. Dat is iets anders dan inspraak. Spreekrecht geldt alleen voor onderwerpen die op dat moment op de agenda staan van de commissie. Mits vooraf aangemeld bij de raadsgriffie, mag een belanghebbende de leden van de commissie vijf minuten lang toespreken over een onderwerp. Daarbij mag hij ook stukken overhandigen. De commissieleden nemen dan kennis van de inbreng van de spreker, voordat zij het punt in de vergadering bespreken.

De leden van de vrijwillige brandweer werden in december verrast met een lintje.

DIKKE 8 VOOR MEDEWERKERS

Gemeentelijke klantenservice gooit hoge ogen!

Hoewel de gemeente nog niet aan alle servicenormen voldoet, scoort de dienstverlening over het algemeen prima. Dat blijkt uit een onderzoek onder bezoekers van de publiekshal in Bilthoven, (de loketten Burgerzaken, Zorgloket en het loket Bouwen en Wonen) en het servicepunt in Maartensdijk.

Het loket Burgerzaken.

Hoe tevreden zijn onze klanten? Daar draaide het onderzoek om dat plaatsvond tussen oktober 2008 en januari 2009. De uitkomsten zijn uitstekend. Onze medewerkers krijgen van bezoekers een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 en hoger. Men vindt hen vriendelijk en deskundig. De meeste mensen geven ook de openingstijden een voldoende. Daarnaast is een meerderheid tevreden over de inrichting van balies en wachtruimten, de snelheid waarmee een afspraak kan worden gemaakt en de wachttijd. Verder voldoet de telefonische dienstverlening. In de meeste gevallen is het introductiemenu duidelijk, de wachttijd kort en wordt men correct doorverbonden.

Meer privacy aan de balies

Zijn er dan helemaal geen verbeteringen aan te brengen? Toch wel. Daarom is er een actieplan servicenormen opgesteld waarmee we onze dienstverlening nog beter hopen te maken. Want we willen natuurlijk voorkomen dat bezoekers met afspraak langer dan vijf minuten moeten wachten, en bezoekers zonder afspraak langer dan twintig minuten. Hoewel dit relatief weinig voorkomt. Ook gaan we werk maken van een betere bescherming van de privacy – 25% vindt de balies in Bilthoven gehorig; maar liefst 65% heeft klachten over Maartensdijk. Andere aandachtspunten zijn betere doorverbindingen (vooral) bij het servicepunt, een duidelijker markering van het informatiecentrum, meer informatie via de website en een oplossing voor het tekort aan parkeerplekken.

Op www.debilt.nl leest u het complete rapport. De samenvatting kunt u ook meenemen bij balie, servicepunt en loketten. Eind 2009 houdt de gemeente opnieuw een peiling om te kijken of de acties tot verbeteringen hebben geleid.

Het team van servicepunt Maartensdijk.

JAAROVERZICHT 2008

JANUARI Het landelijke fietsendiefstalregister wordt online opengesteld voor publiek. Het is een hulpmiddel om deze grote ergernis te bestrijden. Gemeenteambtenaar Marianne van Ammers neemt de laatste Taalbokaal in ontvangst, die jaarlijks door de gemeenteraad wordt uitgereikt voor heldere en goed geschreven stukken. De gemeente en gezondheidscentrum De Bilt ondertekenen de samenwerkingsovereenkomst MENS.

FEBRUARI De regionale leerplichtactie gaat van start. De beheersovereenkomst Larenstein wordt getekend. In het water van Fort Ruigenhoek blijkt de blauwalg welig te tieren. De procedure om van de Biltse Duinen een gemeentelijk monument te maken gaat deze maand van start. En het convenant van de WMO-adviesraad wordt ondertekend.

MAART Burgers figureren als 'burgerslachtoffers' in een grote rampenoefening. De gemeente is geslaagd voor de GBA-Audit (PuZa). Dat betekent dat de gemeentelijke basisadministratie, zeg maar de administratieve kant van de 'Burgerlijke stand' goed op orde is. Uit het rapport van het Nibud blijkt dat de bestedingsruimte van minimuminkomens in De Bilt hoger ligt dan gemiddeld. Het WMO-project MENS opent wijkservicecentra in Dijckstate in Maartensdijk en in buurthuis 't Hoekie in De Bilt-West, voor mensen met een beperking die langer zelfstandig willen blijven wonen.

APRIL De gemeente start het project woningaanpassing/brandveiligheid. Eigenaren krijgen advies over maatregelen die zij kunnen nemen om de brandveiligheid van hun woning te verhogen. Biltse ambtenaren doen mee aan Heel NL beweegt. De werkdag begint met een gezamenlijke oefening in kracht en balans. De overeenkomst Patiowoningen Brandenburg wordt ondertekend. De nieuwe Kees Boekehal opent zijn deuren voor sportliefhebbers. In Groenekan nemen jongeren het initiatief voor een eigen en officiële Jongeren Ontmoetings Plaats. Er vinden vernielingen plaats op de begraafplaats van Westbroek.

MEI Voor het eerst vinden er naturalisatieceremonies plaats voor mensen die het Nederlanderschap hebben gekregen. De campagne met Belgerinkel naar de Winkel gaat van start. Burgemeester Gerritsen geeft het goede voorbeeld en gaat met de fiets boodschappen doen. Het voorterrein van zwembad Brandenburg is opnieuw ingericht en wordt heropend. Het speciale BOA-insigne, voor de buitengewone opsporingsambtenaren van de gemeente, wordt ingevoerd. Ook is de promotiefilm Impressies De Bilt af. Deze film is gemaakt door Biltse amateurfilmers, in samenwerking met de gemeente.

JUNI Belangstellende burgers kunnen inschrijven op een rondleiding door de bunker op terrein Larenstein. Zorgloket De Bilt verzorgt workshops Omgaan met stress. Het gemeentebestuur onderneemt een bustocht naar Coesfeld (Jumelage). De bijzondere Jongeren Ontmoetings Plaats in Groenekan wordt officieel geopend met muziek. Minister Rouvoet kan er helaas niet bij zijn.

JULI De sloop van de bunker in Larenstein mislukt. Brokstukken komen in de wijk terecht. De schrik is groot. Gelukkig vallen er geen gewonden of erger. Wel is er materiële schade. Wethouder Herman Mittendorff opent de hondenhalte in Maartensdijk. De prijs voor de campagne met Belgerinkel naar de Winkel wordt uitgereikt. De website www.mensdebilt.nl gaat online.

AUGUSTUS Het Bestemmingsplan Larenstein wordt goedgekeurd door de Raad van State. Dat betekent dat de bouw van het bedrijventerrein na vele jaren van procedures daadwerkelijk kan beginnen.

SEPTEMBER Op de zesde van de maand vindt de jaarlijkse VrijeTijdsMarkt plaats. Het Klanttevredenheidsonderzoek over de publieksbalies van De Bilt – in Bilthoven en Maartensdijk – gaat van start. De GGD begint een onderzoek naar de gezondheid van Biltse volwassenen.

OKTOBER Het startschot klinkt voor het beschilderen van de Klaphektunnel. Jongeren en leerlingen van de Theresiaschool leven zich uit met de verfpot. Het COT-onderzoek naar de toedracht van de explosie van de bunker wordt gepresenteerd. De sloop van tankstation Esso geeft ruimte voor plannen voor het centrum van Bilthoven.

NOVEMBER Medewerkers van de gemeente De Bilt doen mee aan de Vrijwilligersweek.

DECEMBER Er vinden debatten plaats over de toekomst van De Bilt, wat resulteert in een ambitiedocument. De eerste ondernemers tekenen de contracten voor de aankoop van een kavel op bedrijvenpark Larenstein. Champagne!

Projecten en andere gebeurtenissen

Dorpsvisies Groenekan en Westbroek

In Groenekan spelen verschillende ontwikkelingen. In de zoektocht naar een nieuwe locatie voor de basisschool en een betere bereikbaarheid van de hockeyclub kwamen ook nieuwe ruimtelijke knelpunten aan de orde.

Daarom was er behoefte aan een integrale aanpak voor de hele kern, in plaats van op onderdelen, en een grote betrokkenheid van het dorp. Bij de totstandkoming van de visie waren de bevolking, dorpsraad en andere belangenorganisaties dan ook intensief betrokken. Via dorpsbrede discussiebijeenkomsten, thematische werksessies en gerichte interviews met sleutelfiguren kreeg de gemeente inzicht in de belangrijkste ruimtelijke opgaven en oplossingen.

Ook in Westbroek is een toekomstvisie in de maak. Want in welke richting zou het landelijke dorp zich moeten ontwikkelen in de periode tot 2030? Samen met burgers, ondernemers, lokale organisaties en verenigingsleven stelt de gemeente de agenda van het dorp vast. Ook het in 2008 opgerichte Dorpsberaad speelt hierin een grote rol. Het rapport 'Wensen voor Westbroek' (zie ook: www.debilt.nl) in 2007 vormde de opmaat, maar sindsdien zijn inwoners nauw betrokken bij thema's als voorzieningen (inclusief het dorpshuis), recreatie, leefbaarheid en wonen. Zo is er onder jongeren een nadrukkelijke vraag naar nieuwbouw. Het vervolg wordt in 2009 uitgewerkt tijdens een beleef-het-dorp-dag, verdiepingsateliers en een ruimtelijk conceptvoorstel.

Joppen bij de brug

De langverwachte Jongeren Ontmoeting Plek (JOP) in Groenekan werd op 27 juni feestelijk geopend.

Voor jongeren betekent het een beschutte en prettige plek waar ze elkaar ook bij slecht weer kunnen ontmoeten. Voor omwonenden van de brug aan de Kastanjelaan het einde van jarenlange irritatie en overlast. Samen met enkele gemeentemedewerkers gingen jongeren en omwonenden aan de slag met een prachtig metalen ontwerp, dat wel ver boven budget was. Daarom stortten jongeren zich op allerhande baantjes en klussen en ook buurtbewoners, subsidieverstrekkers en fondsen deden een duit in het zakje. Uiteindelijk werd 30.000 euro ingezameld.

Sluipverkeer Westbroek aangepakt

Sinds 1995 is het sluipverkeer door Westbroek een doorn in het oog. Op initiatief van de bewoners zijn in 2006 de besprekingen met de gemeente weer opgepakt.

Begin 2008 werden uiteindelijk de borden geplaatst. Vanuit de richting Maartensdijk is Westbroek voor niet-inwonenden niet meer toegankelijk in de ochtendspits. 's Middags is doorgaand verkeer verboden vanaf de richting Maarssen/Gageldijk. Acties tegen het sluipverkeer leidden niet alleen tot deze beslissing, waarbij dorpsbewoners tijdens een bijeenkomst in het dorpshuis zelf konden kiezen uit drie oplossingsalternatieven, maar ook tot de instelling van een Dorpsberaad. Zodat de lijnen met de gemeente in de toekomst nog korter kunnen.

Spelen in Hollandsche Rading

Omdat een groenstrook tussen twee huizenblokken nogal intensief wordt gebruikt is samen met buurtbewoners uit Hollandsche Rading gekeken naar alternatieve speelplekken in de wijk.

In dit kader is een pannaveldje op het speelplein aangelegd. Het voetbalveld bij het dorpshuis is opgeknapt en het hekwerk is vervangen. Achter de doelen is een hoger hek geplaatst zodat de voetbal niet iedere keer in het weiland terecht kan komen. Om honden te weren is er in de toegang een rooster geplaatst.

De burgemeester als veilingmeester op Koninginnedag.

Bilthoven Noord

In het gebied van De Werkplaats, Nieuw Lyceum, Kees Boekehal en de Hockeyclub was het om de haverklap raak: regelmatig vonden er vernielingen plaats, vooral op donkere plekken.

Een werkgroep waarin alle partijen vertegenwoordigd waren zorgde vooral voor meer zicht en verbetering van de verlichting, waardoor vandalisme veel sneller wordt opgemerkt. Denk aan extra armaturen, andere lampen en een snoeiactie in het Kees Boekelaantje. Tegelijkertijd zijn aan de Jan Steenlaan voor de ramen van de Werkplaats extra bomen geplaatst om het ingooien van ramen tegen te gaan.

Speelplekken (als) nieuw

In De Bilt West kunnen kinderen weer lekker ravotten op veilige en moderne speelplekken.

In het Burgemeester van Heemstrakwartier werden twee plekken opgeknapt op basis van de wensen van omwonenden. Er kwamen een indianendorp en een bootspeeltoestel. Bij buurthuis 't Hoekie aan de Waterweg werd een compleet nieuwe speelplek gerealiseerd voor kids van zes tot twaalf jaar, met als grootste trekker de 'Motorical Track'. Tijdens een inloopmiddag was bijna unaniem voor dit uitdagende klimtoestel gekozen, maar ook in de voorbereiding vond uitgebreid overleg plaats met het bestuur van 't Hoekie, de bewonerscommissies, omwonenden, de kids zelf, wijkcontactambtenaren en de speelplaatsbeheerder van de gemeente.

Inspraak bij nota's en plannen

Tot 6 december 2007 konden inwoners van de gemeente de conceptnota Economisch Beleid 2020 (Dynamiek binnen groene kaders) inzien. Tijdens de daarop volgende inspraakperiode voerde de burgemeester gesprekken met vijftien bedrijven en organisaties.

De inspraakreacties zijn samengevat en waar nodig voorzien van commentaar en een wijzigingsvoorstel. De gemeenteraad stelde de wijzigingsvoorstellen in maart 2008 vast. Gewenste resultaten in de nota zijn: vitale winkelcentra, een betere bereikbaarheid, een sterkere sector life science en moderne bedrijventerreinen.

De Bilt stelt samen met Bunnik, Houten, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist een Landschapsontwikkelingsplan op. In dit kader maken we ook een gemeentelijke cultuurhistorische waardenkaart. Hierover is in 2008 diverse malen overlegd met een regionale en een gemeentelijke klankbordgroep, bestaande uit elf natuur- en landschapsorganisaties. In april organiseerden we een fotowedstrijd, met prijzen voor foto's van mooie en lelijke plekken. Op 3 juli is met de andere gemeenten een informatieavond voor alle inwoners georganiseerd.

Voor de nieuwe cultuurnota is in 2008 uitgebreid overleg gevoerd met bewoners, cultuuraanbieders, ondernemers, maatschappelijke organisaties en ambtenaren. Een door het college samengestelde adviescommissie belegde in januari en in juni twee goedbezochte plenaire bijeenkomsten met het culturele veld. Uiteindelijk werden drie hoofdthema's benoemd: het versterken van de culturele infrastructuur, meer publiek bereiken en meer cultureel ondernemerschap.

Hondenpoep en vandalisme in Maartensdijk aan banden

Omwonenden van een groenstrook in Maartensdijk zijn het meer dan zat: poep aan de kinderschoenen en aan de wielen van rollators en buggy's.

In verschillende overleggen met de gemeente heeft men gekozen voor het plaatsen van negen hondenhaltes. Vervolgens is de publiciteit gezocht met behulp van spandoeken en een krantenartikel. Met succes! Wel is na evaluatie afgelopen maart besloten om extra hondenhaltes bij te zetten en buitengewone opsporingsambtenaren nog intensiever te laten controleren. Bewoners zorgen zelf voor buurtwachten om elkaar op de regels te wijzen.

Ook rond de M.L. Kingschool zijn maatregelen getroffen, niet tegen honden maar tegen jonge vandalen. In overleg met de schooldirectie zijn prullenbakken geplaatst bij de hoofdingang en is het schoolhek gerepareerd. Ook komen er afgetekende fietsvakken.

"Dienstverlening is onze core business. Die moet goed zijn. Daarom investeren we daar fors in. We scoren dan ook heel goed aan het loket. Maar heel veel zou ook digitaal kunnen worden afgehandeld, via de website. Daar gaan we komend jaar nog meer op inzetten." Burgemeester Gerritsen

Dienstverlening

Uit het klanttevredenheidsonderzoek in het laatste kwartaal van 2008 blijkt dat inwoners van de gemeente over het algemeen positief zijn over de dienstverlening aan de balies en bij de loketten in Bilthoven en Maartensdijk. Hoewel er natuurlijk altijd verbeterpunten zijn. Laten we een aantal belangrijke cijfers uit de peiling nog eens uitlichten per type dienstverlening.

Telefonische dienstverlening

Aantal telefoongesprekken		2008	2007
Telefoontjes	▼	283.576	291.740
Beantwoord	▼	94,4%	96%
Binnen 20 seconden	▲	76,5%	75%

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat 58% van de respondenten tevreden is over het telefonische keuzemenu en 13% ontevreden. 63% vond het duidelijk welke keuze men moest maken. Over de wachttijd voordat men met een medewerker werd doorverbonden is 62% tevreden en 14% ontevreden. Op de vraag of men met de juiste medewerker werd doorverbonden, antwoorden de meeste mensen positief. Behalve in Maartensdijk. Hier zegt slechts 42% juist te worden doorverbonden. 47% wordt via een medewerker naar een andere medewerker doorverbonden. 5% geeft aan dat ze niet wordt teruggebeld; in Bilthoven ligt dit percentage op 13. Dat kan dus beter in 2009!

Dienstverlening op locatie

Aantal bezoekers per balie	2008	2007
Burgerzaken	27.437	28.965
Belastingen	137	200
WMO (Zorgloket)	1.109	1.622
Vergunningen, Toezicht en Ondersteuning (VTO)	1.365	1.535
Maartensdijk	3.799	3.300
Totaal	**33.847**	**35.622**

Beoordeling service op locatie		2008	2007	2005
Gemeentehuis Bilthoven	=	7,7	7,7	7,2
Servicepunt Maartensdijk	▲	7,6	7,4	6,9

Medewerkers in Maartensdijk krijgen van bezoekers een 8,4; medewerkers in Bilthoven een 8,0.

Schriftelijke dienstverlening

De gemeente scoort niet goed op het gebied van de schriftelijke dienstverlening. Over de snelheid van reageren is men het minst tevreden (40%, t.o.v. 49% in 2005). De tevredenheid over het uiteindelijke resultaat (42%) van een brief is wel hoger dan in 2005 (34%).

Digitale dienstverlening

In 2008 is het informatieve deel van www.debilt.nl verder uitgebreid en het digitale loket is onderhanden genomen. De producten en diensten – inmiddels 150 – zijn zoveel mogelijk voorzien van formulieren (40) die men kan downloaden. Daarnaast zijn er acht DigiD-producten (de digitale legitimatiecode van de overheid) waarmee u bijvoorbeeld uittreksels kunt bestellen en betalen. Ook konden bezoekers van de website via een digitaal forum in 2008 meedenken over de toekomst van onze gemeente in 2030.

Gemiddeld waren er 383 bezoekers per dag en werden 905 digitale producten opgevraagd:
- 24 eigen verklaringen
- 150 meldingen openbare ruimte
- 302 reacties op de WOZ-aanslag
- 206 uittreksels GBA
- 38 uittreksels uit het register van echtscheiding of beëindiging partnerschap
- 158 uittreksels uit het geboorteregister
- 20 uittreksels uit het register van huwelijken of geregistreerde partnerschappen
- 7 uittreksels uit het register van overlijden

"Ik ben trots op de mensen die onze dienstverlening zo goed maken. De gemeente De Bilt staat nooit stil op dit gebied. Ik ben blij dat binnen onze organisatie een projectteam 'dienstverleningsconcept' is ingericht, dat de normen voor dienstverlening beschrijft en de bijbehorende werkprocessen achter de schermen inricht. Uiteraard met als doel de service aan onze klanten te verbeteren." Burgemeester Gerritsen

Klachten, bezwaren en de gemeentelijke ombudsman

Klachten

U kunt schriftelijk een klacht over de gemeente indienen. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan is de gemeentelijke ombudsman de volgende stap.

In 2008 heeft de klachtencoördinator 37 klachten ontvangen (in 2007 waren dat er 39).

- 2 klachten zijn doorgestuurd naar andere instanties die verantwoordelijk zijn voor de behandeling
- 2 klachten zijn buiten behandeling gesteld
- 1 (privaatrechterlijke) klacht is niet ontvankelijk verklaard

Van de 32 resterende klachten:
- zijn 25 klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaard
- 7 klachten ongegrond verklaard
- Van de 32 klachten zijn er 4 nog niet afgehandeld in 2008

Van deze klachten gingen er:
- 8 over ontevredenheid over actieve en adequate informatieverstrekking
- 6 over correcte bejegening en dienstbaarheid
- 6 over het gewekte vertrouwen
- 4 over administratieve nauwkeurigheid
- 8 overige klachten

Van de gegronde en/of ongegronde klachten zijn er twee doorgestuurd naar de gemeentelijke ombudsman.

Bezwaren

U kunt schriftelijk bezwaar aantekenen tegen een besluit van het gemeentebestuur. Uw bezwaar licht u vervolgens mondeling toe aan de bezwarencommissie, die het gemeentebestuur adviseert.

Bezwaarschriften	2008
Ruimte	242
Personeel	3
SSW/WMO/Welzijn	58
Overig	16
Totaal	**319**

Over de 240 bezwaarschriften die in 2008 zijn afgehandeld, zijn de volgende beslissingen genomen.

	2008
Ingetrokken	56
Doorgezonden naar andere instanties	12
Kennelijk niet-ontvankelijk/ kennelijk ongegrond*	29
Niet-ontvankelijk	60
Gegrond	16
Ongegrond	67

Kennelijk niet-ontvankelijk betekent dat meteen duidelijk is dat niet aan de procedures is voldaan om bezwaar in te dienen. Bijvoorbeeld omdat er geen handtekening op staat of de bezwaartermijn al is verlopen. Kennelijk ongegrond betekent dat bij binnenkomst direct duidelijk is dat een bezwaar inhoudelijk niet voldoet. In beide gevallen volgt geen hoorzitting. In 2008 waren er 29 hoorzittingen.

Ombudsman

38 inwoners van de gemeente De Bilt hebben de gemeentelijke ombudsman gebeld. In veertien gevallen bleek de ombudsman onbevoegd, omdat men aan het verkeerde adres was of nog geen klacht bij de gemeente had ingediend. In vijftien gevallen is wel een verkorte procedure ingezet; tweemaal ging een volledig onderzoek van start. Ook werd zeven keer een vooronderzoek begonnen, maar zes keer bleek dat de ombudsman een verzoek (nog) niet kon honoreren.

Nawoord

De Bilt is een in alle opzichten gevarieerde gemeente. Sociaal, demografisch en landschappelijk heeft de gemeente veel verschillende verschijningen. Er is een goed ontwikkeld en actief maatschappelijk leven op het gebied van sport, zorg, welzijn, ontspanning, economie en werkgelegenheid. Dat alles maakt het wonen en leven in onze zes dorpen aangenaam. Het geeft ook voeding aan de inzet van de gemeente om het goede dat er is te behouden en te versterken en om te investeren in noodzakelijke vernieuwingen. De Bilt is daardoor een ambitieuze gemeente in het hart van de provincie Utrecht. Dat zie je terug in het politieke bestuur, maar ook in de ambtelijke organisatie.

Het oogmerk om inwoners zoveel mogelijk te betrekken bij wat de gemeente doet, leidt tot een scherpe focus op werkvormen waarin niet alleen burgers maximaal tot hun recht komen bij het ontwikkelen van plannen, maar ook de gemeente voordeel heeft van de inbreng die inwoners leveren. Daarnaast is er een sterke gerichtheid op de kwaliteit van de dienstverlening. De gemeente vindt het belangrijk dat inwoners en bedrijven goed geholpen worden bij hun plannen en snel en accuraat de informatie krijgen die ze nodig hebben. Zowel persoonlijk als schriftelijk en digitaal. Daarmee is niet gezegd dat het ook in alle gevallen goed gaat. Net als elders worden er ook bij de gemeente De Bilt fouten gemaakt. Dat zijn leermomenten. Binnen de organisatie is en blijft verbetering van de dienstverlening een actueel thema. Hoewel er nog steeds verbeterpunten zijn, ben ik blij met de huidige staat van onze dienstverlening en met de ontwikkelingen rond burgerparticipatie in onze gemeente. Uw waardering voor onze inzet zien we gelukkig terug in de overwegend positieve uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarks over 2008. Ook in 2009 zullen wij ons uiterste best blijven doen om de kwaliteit van dienstverlening en de mogelijkheden voor burgerparticipatie nog verder te ontwikkelen. Uw inbreng blijft van belang!

Arjen Gerritsen
Burgemeester van De Bilt

1 GEMEENTE 6 KERNEN

Gemeente De Bilt • Soestdijkseweg Zuid 173 • 3721 AB Bilthoven • Postbus 300 • 3720 AH Bilthoven
T (030) 228 94 11 • F (030) 228 94 57 • info@debilt.nl • www.debilt.nl

Een publicatie van de gemeente De Bilt, mei 2009. Het Burgerjaarverslag is ook te downloaden via www.debilt.nl. Voor meer informatie of vragen kunt u contact opnemen met de afdeling Publiekszaken T (030) 228 94 11.

Tekst: Karin Bos, Patricia Kok
Coördinatie en eindredactie: Patricia Kok
Fotografie: Hans Niezen, Karin Bos, Henk van de Bunt, Marcel Kradolfer
Vormgeving: Conefreykoedam BNO

GEMEENTE DE BILT