

## Burgerjaarverslag 2009



### Participatie: een spiegel voor het gemeentebestuur.

In dit burgerjaarverslag blik ik graag met u terug op 2009. Hoe hebben we de dienstverlening verder verbeterd? Wat hebben we als gemeente gedaan om meer burgers te laten participeren? Een voorbeeld is het rondetafelgesprek, dat we vorig jaar hebben geïntroduceerd. De gemeenteraad heeft vorig jaar in oktober zo'n eerste gesprek op touw gezet over wat er met de bunker op bedrijventpark Larenstein moet gebeuren. Het rondetafelgesprek is informeler en gelijkwaardiger dan het insprekrecht dat bewoners hebben tijdens commissie- en raadsvergaderingen. Tijdens deze gesprekken gaat de raad de dialoog aan met belanghebbenden en deskundigen over de effecten van een mogelijk besluit. Het verbetert de besluitvorming en hopelijk verhoogt het ook het vertrouwen in het lokale bestuur.

Meer gelijkwaardigheid tussen gemeente, bewoners en bedrijven zag ik ook tijdens de gesprekken over het Centrumplan Bilthoven. De klankbordgroep vertegenwoordigt vele omwonenden en dient de gemeente soms stevig van repliek. Prima, dat mag, dat moet ook. Het houdt de gemeente een heel goede spiegel voor.

In 2009 hebben we weer hard getrokken aan bewonerscontacten. Hoe? We hebben bijvoorbeeld de officiële spelregels voor het wijk- en dorpsgericht werken opgesteld. Het gaat hierbij om een samenwerking tussen de gemeente en bewonersgroepen, waardoor bewoners meer invloed hebben op hun woonomgeving. Neem de nieuwbouw en de vernieuwing van de dorpshuizen in Hollandse Rading en Westbroek. Zulke projecten kun je nooit goed doen zonder inbreng van de bewoners. De betrokkenheid was in beide kernen erg groot.

Nog zo'n prachtige coproductie is het Bilts Manifest, de toekomstvisie voor 2030 die we in december feestelijk hebben gepresenteerd. Feestelijk, omdat het een belangrijk document is waaraan we samen met bewoners en experts hebben gewerkt. De toekomst maken we met zijn allen, en dat zie je goed terug in dit manifest.

Dan de dienstverlening. In 2009 hebben we een klanttevredenheidsonderzoek gehouden en een burgerpeiling.

En men dicht ons dezelfde kwaliteit toe als in 2007. Een mooie score, al kan het altijd nog beter. Daar werken we nu aan met het programma 'Dienstverlening', dat in de haarvaten van de hele ambtelijke organisatie moet doordringen. Ik hoop dat we bij de volgende burgerpeiling het resultaat zullen zien van onze inspanningen, door een nog betere score te halen op de kwaliteit van de dienstverlening.

Arjen Gerritsen, burgemeester.

#### Taken van burgemeester A.J. Gerritsen

**De burgemeester is voorzitter van het college van burgemeester & wethouders, het dagelijks bestuur van de gemeente, en hij heeft daarin ook een stem. Bovendien is hij - zonder stemrecht - ook voorzitter van de gemeenteraad. Naast deze bestuurlijke rol heeft hij nog andere verantwoordelijkheden:**

- \* De burgemeester waarborgt de openbare orde en veiligheid, en is:
  - voorzitter van het gemeentelijke beleidsteam bij een grote ramp of calamiteit
  - opperbevelhebber van de ingezette diensten bij calamiteiten en ordeverstoringen
  - bevoegd om (nood-)maatregelen te nemen.
- \* De burgemeester is de eerste vertegenwoordiger van de gemeente De Bilt, en is:
  - de formele vertegenwoordiger van de gemeente in juridische kwesties
  - gastheer bij formele ontvangsten.
- \* De burgemeester beheert een aantal belangrijke portefeuilles in het college van burgemeester & wethouders: openbare orde en veiligheid, brandweer, intergemeentelijke samenwerking, internationalisering en ontwikkelingsbeleid, juridische zaken, communicatie en dienstverlening, P&O en automatisering.
- \* De burgemeester heeft een sociale functie en:
  - bezoekt jubilarissen en honderdjarigen
  - 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.

### Waarom een burgerjaarverslag?

Elke burgemeester moet volgens de gemeentewet ieder jaar een burgerjaarverslag uitbrengen. Daarin laat de burgemeester zien hoe het is gesteld met de gemeentelijke dienstverlening en de burgerparticipatie. De burgemeester beoordeelt die zaken ook.

## Tevreden inwoners

In 2009 hebben we onze inwoners in twee verschillende onderzoeken naar hun ervaringen gevraagd. Beide keren scoorde de dienstverlening van De Bilt meer dan goed. De eerste peiling vond eind 2008/ begin 2009 plaats via een klanttevredenheidsonderzoek: een schriftelijke vragenlijst die werd uitgereikt aan klanten bij de diverse balies in het gemeentehuis. En het rapportcijfer voor de baliemedewerkers ligt er niet om: een 8.1 of hoger. Wel constateert de gemeente zelf dat de eigen servicenormen niet altijd gehaald worden, zoals de wachttijden voor bezoekers. Dat is reden voor de gemeente om met een extra gemeentebreed programma 'Dienstverlening' te beginnen, waarmee het serviceniveau minstens op peil moet blijven. Voor meer informatie over het klanttevredenheidsonderzoek kunt u terecht op onze website [www.debilt.nl](http://www.debilt.nl).

Eind 2009 vond de tweejaarlijkse burgerpeiling plaats. Ook hieruit blijkt dat inwoners tevreden zijn. De klantenservice van de gemeente beoordelen ze als 'redelijk goed'. De baliemedewerkers in het gemeentehuis kregen als rapportcijfer een 7,6,

de medewerkers in het Servicepunt in Maartensdijk een 7,5. Meer informatie over de burgerpeiling is te vinden op: [www.debilt.nl](http://www.debilt.nl).

## Klachten, bezwaren en de gemeentelijke ombudsman

Wie zich niet correct behandeld voelt door de gemeente, kan schriftelijk een klacht indienen. In 2009 is dat 46 keer gebeurd. De klachten zijn als volgt afgehandeld:

	Totaal aantal klachten	Doorgestuurd naar andere instanties	Niet-ontvankelijk verklaard	Gegronde/deels gegronde	Ongegrond	Nog in behandeling
	46	2	2	31	2	9
Waarvan klacht informeel is afgedaan				27	1	
Waarvan klacht formeel is afgedaan				2	1	
Waarvan klacht extern is afgedaan				2		

In 2009 zijn 20 inwoners met een klacht naar de gemeentelijke ombudsman gestapt. In twaalf gevallen verklaarde de ombudsman zich onbevoegd, voor zes klachten volgde een verkorte procedure en in twee gevallen werd een volledig onderzoek verricht.

De gemeente ontving vorig jaar 168 bezwaarschriften tegen besluiten van het gemeentebestuur. De indieners kunnen hun bezwaar mondeling toelichten bij de bezwarencommissie, die vervolgens het gemeentebestuur adviseert. De zittingen bij de bezwarencommissie heten hoorzittingen. Daarvan zijn er vorig jaar 37 geweest. In 2009 zijn de bezwaarschriften als volgt afgehandeld:

De 46 binnengekomen klachten gingen over:	
Correcte bejegening	7
Actieve en adequate informatieverstrekking	15
Actieve en adequate informatieverwerving	2
Voortvarendheid	8
Administratieve nauwkeurigheid	3
Professionaliteit	1
Adequate organisatorische voorzieningen	6
Onvooringenomenheid	1
Overige normen van behoorlijkheid	3

Binnengekomen bezwaren:	
Totaal aantal binnengekomen bezwaren	168
Ingetrokken bezwaren	29
Doorgestuurd naar andere instantie	1
Kennelijk niet-ontvankelijk	9
Niet-ontvankelijk	3
Gegronde	21
Ongegrond	76
Nog in behandeling	29

### Jaaroverzicht 2009

**JANUARI** Het gemeentebestuur besluit het project buurtbemiddeling op te zetten. **FEBRUARI** Het gemeentebestuur biedt hockeyvereniging SCHC een krediet van 500.000 euro voor een nieuw kunstgrasveld. • Dorpsvisie Groenekan gaat ter vaststelling naar de gemeenteraad. **MAART** De gemeente start een onderzoek naar een nieuw sportcentrum in De Bilt. • Prorail en De Bilt tekenen een overeenkomst voor de aanleg van een spoorwegonderdoorgang in Bilthoven. **APRIL** Bezoekers van de gemeentebalies geven een hoog rapportcijfer voor de dienstverlening: 8.1. • Inwoners kunnen voortaan 24 uur per dag via internet correctieverzoeken indienen voor de gemeentelijke basisadministratie.

## Projecten en participatie:

### Buren lossen zelf hun conflicten op

In 2009 is in De Bilt een succesvol begin gemaakt met het project Buurtbemiddeling, waarvoor dertien vrijwilligers zijn opgeleid tot bemiddelaar. In 2009 kwamen in totaal 15 meldingen binnen over burencollicten, via politie, woningcorporaties, welzijnsinstellingen of van buren zelf. De meeste meldingen gingen over geluidsoverlast, jongeren, dieren en pesterijen. Vier bleken niet geschikt voor bemiddeling, drie werden opgelost door informatie en advies, in drie gevallen werd met succes bemiddeld. Acht kwesties lopen nog.

### Zelf meedoen met Actieteam Jongeren

Het Actieteam Jongeren in De Bilt heeft vorig jaar vier bijeenkomsten georganiseerd, voor zowel jongeren als ouders en omwonenden. Het Actieteam Jongeren is een samenwerking van de gemeente, de politie, het jeugdwerk en woonstichting SSW. In april kwamen zestig jongeren af op een gespreksavond over hangjongeren en overlast. De jongeren konden ideeën aandragen voor verbetering van de leefbaarheid. Ook vroegen de jongeren om duidelijkheid van de politie. Waarom krijg je soms een bekeuring? Wanneer word je weggestuurd van een hangplek? De jongeren riepen buurtbewoners op om hen aan te spreken als ze ergens last van hebben. Enkele ouders bleken bereid om mee te blijven denken met het Actieteam Jongeren. Daarnaast blijft het Actieteam regelmatig hangplekken bezoeken

#### Aanvragen digitale producten in 2009, via de website [www.debilt.nl](http://www.debilt.nl)

Adreswijzigingen door verhuizing binnen de gemeente De Bilt	48
Adreswijzigingen door vertrek naar het buitenland	10
Adreswijzigingen door vestiging in de gemeente De Bilt	175
Correctieverzoeken bevolkingsadministratie	25
Eigen verklaringen (geneeskundige verklaring)	39
Meldingen openbare ruimte	155
Reacties op de WOZ-aanslag	201
Uittreksels uit het bevolkingsregister (GBA)	177
Uittreksels uit het register van echtscheiding of beëindiging geregistreerd partnerschap	25
Uittreksels uit het register van geboorten	103
Uittreksels uit het register van huwelijken of geregistreerde partnerschappen	37
Uittreksels uit het register van overlijden	6
Verzoeken tot geheimhouding	7
Wijzigingen naamgebruik	7
Totaal aantal producten	1024
Gemiddeld aantal bezoekers van de website per dag	420

Telefonische dienstverlening	
Aantal telefoongesprekken	271.529
Beantwoord	94,2 %
Binnen 20 seconden	71,1 %

Verloren en gevonden voorwerpen	
Aangifte verloren voorwerp	374 (17 voorwerpen zijn teruggevonden)
Aangifte gevonden voorwerp	197 (10 voorwerpen terug naar eigenaar)

### Melkweg

De gemeente en Woonstichting SSW hebben een plan ontwikkeld voor de Melkweg in Bilthoven. Er komt een cultureel en educatief centrum met een brede school en een cultuurhuis. Hierbij werken de basisscholen samen met een kinderdagverblijf, een peuterspeelzaal, de buitenschoolse opvang, de bibliotheek, de muziekschool, creatief centrum De Werkschuit en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Ook zijn nieuwe woningen gepland. Inmiddels zijn er twee inloopavonden geweest. Voor de openbare ruimte wordt samen met de bewoners een inrichtingsplan opgesteld.



Inloopavond project Melkweg

**MEI** Het geluidsscherm langs het spoor bij voormalig sportpark Brandenburg is gereed. • De gemeenteraad stelt de cultuurnota 'Ouverture' vast, na een interactief proces. • Winkelcentrum De Kwinkelier is het toneel van een tweedaagse kunstmanifestatie.

**JUNI** De inloopavond over het project Melkweg trekt 200 bezoekers. • De gemeenteraad besluit het welzijns- en zorg-pilotproject MENS in Maartensdijk en De Bilt-West tot 1 maart 2011 voort te zetten. **JULI** De Groengroep Anne Franklaan en wethouder Arie Jan Diteweg tekenen een overeenkomst over het onderhoud van het openbaar groen in hun straat. De bewoners nemen dat onderhoud al ruim drie jaar voor hun rekening. **AUGUSTUS** De gemeente roept inwoners op om mee te doen aan de internetdiscussie over verantwoord burgerschap, op [www.handvestburgerschap.nl](http://www.handvestburgerschap.nl).

## Larenstein

Bij de plannen voor het nieuwe bedrijvenpark Larenstein zijn in 2009 de omwonenden betrokken via de klankbordgroep Larenstein. Een grotere groep bewoners is op diverse informatieavonden geïnformeerd over de vorderingen. In oktober hield de gemeenteraad een rondetafelgesprek, om het draagvlak voor toekomstvarianten van de bunker te onderzoeken. Eind oktober besloot de gemeenteraad dat de bunker blijft staan en wordt geïntegreerd in het nieuwe bedrijvenpark.

### Dienstverlening op locatie

Aantal bezoekers balie Burgerzaken	28.362
Aantal bezoekers balie Belastingen	72
Aantal bezoekers balie WMO (Zorgloket)	1.320
Aantal bezoekers Vergunning en Toezicht	1.051

## Centrumplan Bilthoven

In 2009 is een Masterplan voor het centrum van Bilthoven gemaakt. Zie ook [www.bilthovenbouw.nl](http://www.bilthovenbouw.nl). Bij de planvorming is een klankbordgroep betrokken van bewoners en andere belanghebbenden, zoals de winkeliers en het Gehandicaptenplatform. In december 2009 gaf de klankbordgroep een positief advies over het Beeldkwaliteitsplan. Begin 2010 heeft de gemeente een informatieavond georganiseerd en inmiddels is een informatiecentrum geopend aan de Julianalaan.



Sfeerbeeld centrum



## De Bilt: Sportgemeente van het Jaar 2009

In november werd De Bilt uitgeroepen tot 'Sportgemeente van het jaar'. De jury beloonde de hoge sportdeelname in De Bilt en de goede samenwerking tussen gemeente en sportverenigingen. Verder roemt de jury de inzet van de gemeente om de sportaccommodaties aan de nieuwste eisen te laten voldoen en de open houding van gemeentebestuurders en ambtenaren bij problemen en uitdagingen.

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](mailto:info@debilt.nl) • [www.debilt.nl](http://www.debilt.nl)

Een publicatie van de gemeente De Bilt, mei 2010.  
Het Burgerjaarverslag is ook te downloaden via [www.debilt.nl](http://www.debilt.nl).  
Voor meer informatie of vragen kunt u contact opnemen met de afdeling Publiekszaken t (030) 228 94 11.

Tekst: Elisabeth van den Hoogen, Maryam Azougagh  
Coördinatie en Eindredactie: Maryam Azougagh, Patricia Kok  
Vormgeving: De Bondt grafimedia communicatie bv



**SEPTEMBER** Eind september is de raadsvergadering voor het eerst live te volgen op internet, via [www.debilt.nl](http://www.debilt.nl). **OKTOBER** De gemeenteraad houdt een rondetafelgesprek over de toekomst van de bunker Larenstein. • De Bilt opent een Meldpunt Antidiscriminatie op het gemeentehuis. De wijkcontactambtenaren organiseren een netwerk- en informatiebijeenkomst voor alle bewonersgroepen. • Natuurgebied De Biltse Duinen krijgt de status gemeentelijk landschapsmonument. De gemeenteraad besluit de bunker op terrein Larenstein te integreren in het nieuwe bedrijvenpark. **NOVEMBER** Het P&R-terrein van station Hollandsche Rading krijgt bewakingscamera's. • De Bilt wint de titel 'Sportgemeente van het Jaar 2009'. • De gemeente krijgt 250.000 euro van het Bestuur Regio Utrecht voor onderzoek naar ondertunneling van het spoor bij de Leijenseweg. • Het laatste juridische obstakel voor bedrijvenpark Larenstein is opgeruimd. **DECEMBER** Het Bilts Manifest, een toekomstvisie voor 2030, wordt feestelijk gepresenteerd in het gemeentehuis. De gemeente geeft het voorontwerp-bestemmingsplan en het beeldkwaliteitsplan voor het centrumproject van Bilthoven vrij voor inspraak.