

Notulen van de openbare vergadering van de commissie van advies I voor algemene en bestuurlijke zaken, ambtelijke aangelegenheden, openbare orde en veiligheid, leefbaarheid wijken en dorpen, volksgezondheid, in- en externe betrekkingen en financiën, gehouden op 11 juli 2005 vanaf 19.30 uur in het gemeentehuis te Emmeloord.

Aanwezig zijn: de dames H. Kuper-van der Vecht (D66) en H.J. Straatsma-Reuvers (PvdA/GroenLinks),
J. Wondergem-Nieuwenhuizen (CDA) en de heren A.W. van Daalen (VVD),
P. van Domburg (PU), P. Reijenga (CDA), G. Nentjes (CU/SGP) en W.C. Haagsma (PU), leden van de commissie.

Wethouder: de heer J.A Ritsema
Voorzitter: de heer L.G. Voorberg
Griffier: de heer W.K. Vaartjes
Burgemeester: mr. W.L.F.C. ridder van Rappard

1. Opening en mededelingen

De VOORZITTER opent de vergadering om 19.30 uur een heet alle aanwezigen van harte welkom. Meegedeeld wordt dat mevrouw Kuper de heer Vermeulen vervangt, de heer Dekker is afwezig met kennisgeving.

2. Vaststelling agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Verslag van de vergaderingen van 11 april, 28 april en 20 juni 2005

Het verslag van 11 april 2005

Tekstueel:

- pagina 7: de heer HAAGSMA merkt op dat op dat "de PU onderschrijft dient" te worden gewijzigd in "D66 onderschrijft"

Naar aanleiding van:

Naar aanleiding van het verslag worden geen opmerkingen gemaakt.

Het verslag wordt in achtneming van het bovenstaande vastgesteld.

Het verslag van 28 april 2005

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Het verslag van 20 juni 2005

Tekstueel:

Tekstueel zijn er geen opmerkingen over het verslag.

Naar aanleiding van:

-De heer REIJENGA heeft de burgemeester gevraagd naar de stand van zaken met betrekking tot de opvang van zwervdieren. Hierop heeft de burgemeester geantwoord dat een milieuvergunning is afgegeven en een klacht is ontvangen van een naastgelegen dierenpension, maar hiermee is naar zijn mening geen antwoord gegeven op zijn vraag of de zwervdieren goed worden opgevangen.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt dat het pension voortvarend van start is gegaan en de opvang voorspoedig verloopt. De klacht betreft het blaffen van honden buiten de vergunningstijden. De exploitant is gewezen op het naleven van voorschriften.

Er is echter tevens sprake van een burenp probleem, de gemeente probeert dit zo goed mogelijk te begeleiden.

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

4. Spreekrecht

Van het spreekrecht wordt geen gebruik gemaakt.

5. Vragenuurtje

De heer VAN DAALEN vraagt opheldering over de wachttijden bij de afdeling burgerzaken, hij heeft vernomen dat deze nogal zijn opgelopen.

Mevrouw STRAATSMA wil van de burgemeester vernemen wat het beleid van de gemeente is ten opzichte van de zwerver die zich momenteel in het centrum ophoudt.

De heer REIJENGA heeft een vraag naar aanleiding van de vorige vergadering, hierin is gezegd dat zonodig vaker met de horeca overleg zal worden gepleegd. Naar aanleiding van het artikel in Interkom acht hij de noodzaak aanwezig om met de horeca te gaan praten. Hij betreurt dat de problemen op deze wijze naar buiten komen en dringt aan op een gesprek hierover.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD merkt ten aanzien van de wachttijden bij burgerzaken op dat de openingstijden van de afdeling zijn aangepast in verband met achterstand in de verwerking.

Het aantrekken van extra personeel om deze weg te werken is in verband met de bezuinigingen niet mogelijk en dit leek de enige juiste oplossing. Als gevolg hiervan is ook afgesproken om maatwerk te leveren, zo zijn bewoners van verzorgingstehuizen opgezocht. Het komt echter voor dat burgers niet de juiste bescheiden bij zich hebben aan het loket, dit zorgt voor vertraging. Bovendien laat de aanloop aan het loket zich niet of nauwelijks reguleren, wel wordt bewoners verzocht om buiten het hoogseizoen te komen en tijdig te verlengen.

Hierdoor is alles in het werk gesteld om de wachttijden zoveel mogelijk te beperken en klantvriendelijker te werken. De burgemeester heeft niet de indruk dat een klantvriendelijke situatie is ontstaan.

De heer HAAGSMA meent dat sprake is van een samenloop van omstandigheden, hij vraagt wanneer de problemen naar verwachting opgelost zullen zijn.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt dat deze situatie ook voor de medewerkers zelf vervelend is. De achterstand is reeds gedeeltelijk ingelopen, mocht dit niet afdoende blijken dan worden wellicht andere maatregelen getroffen.

Naar aanleiding van de vraag over de zwerver deelt de burgemeester mee dat Almere een centrumgemeente is voor dak- en thuislozen, hiermee zijn afspraken gemaakt.

De afstand vormt echter een probleem. Ook Rehoboth kan nu dak- en thuislozen opvangen, hiervoor ontvangt zij een vergoeding.

Met betrekking tot het artikel in de Interkom bevreemdt het de burgemeester dat naar buiten toe een verhaal wordt gehouden dat niet conform de realiteit is.

De burgemeester ervaart het contact juist als positief, er zijn bijvoorbeeld afspraken gemaakt over de openingstijden en er is een convenant gesloten.

Er is veel overleg geweest, ook kan men te allen tijde een afspraak met de burgemeester maken. Mogelijk brengen de horecaondernemers een dergelijk beeld naar buiten omdat zij niet in alle opzichten hun zin krijgen.

De heer VAN DAALEN herhaalt nog eens dat hij ondernemers heeft horen zeggen dat zij behoefte hebben aan meer contact.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt dat er naar aanleiding van het gebeurde onmiddellijk contact is geweest, maar dat men er kennelijk voor kiest om negatieve beeldvorming naar buiten te brengen.

De heer HAAGSMA wijst op het feit dat burgers spreektijd bij de burgemeester kunnen aanvragen, ook hij is van mening dat sprake is van een constructief regulier overleg. Hij bevestigt het vermoeden dat aan negatieve beeldvorming wordt gedaan omdat de ondernemers niet op alle punten hun zin krijgen.

6. Agendapunten

6.1. Verkenning samenhang imago, promotie, acquisitie en communicatie

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD licht het onderwerp allereerst kort toe. Enerzijds gaat het om een begrippenkader (hetgeen is toegezegd in het kader van de voorjaarsnota), anderzijds om een uitwerking van één facet hiervan in de nota imagobeleid. Bij laatstgenoemde nota gaat het erom hoe de uitvoering gestalte gaat krijgen. Dit dient te geschieden in samenspraak met raad en college, het college vormt het bestuur en heeft de taak om goed te communiceren met inwoners over besluiten die zijn genomen. Daarnaast kan ook de raad vanuit haar verantwoordelijkheid over bepaalde onderwerpen willen communiceren met haar achterban.

De VOORZITTER stelt de stukken hierna aan de orde en vraagt met name hoe de commissie denkt over rollen en begrippen. Allereerst wordt het door de burgemeester genoemde begrippenkader aan de orde gesteld, vervolgens zal worden gesproken over het imagobeleid.

De heer HAAGSMA valt op dat bij imagobeleid wordt uitgegaan van het imago zoals bewoners dit ervaren en minder van het imago dat de gemeente zou willen hebben.

Hij wil graag een nadere uitleg over de campagne waarin wordt getracht wonen en werken aantrekkelijker te maken.

Hij onderschrijft de opmerking onder punt 1.c. waarin wordt vermeld dat alle bewoners ambassadeur zijn. Dit kan naar zijn mening een grote meerwaarde hebben in het positief op de kaart zetten van de gemeente en het hebben van wervingskracht.

Ten aanzien van punt 2.c. van de notitie vraagt hij of sprake is van ruis op de lijn of wellicht van een moeilijke boodschap.

Tot slot pleit hij ervoor de planning zoals die er nu ligt strak aan te houden, te weten een conceptplan in het najaar 2005 en het definitieve plan begin 2006.

De heer REIJENGA zegt het een lastige materie te vinden, hij ziet het begrip "identiteit" als een paraplubegrip waaruit alle overige activiteiten (zoals het promotie- en acquisitiebeleid) voortvloeien.

Tevens wil hij onderscheid maken tussen de beleden, de geloofde en de beleefde identiteit.

Het begrip identiteit acht hij vooral imagovormend en motiverend van karakter.

Hij heeft zich verbaasd over het in de notitie genoemde begrip imago in het kader van communicatie, het gaat hier om het beeld van de burgers ten aanzien van de gemeente.

Zijn fractie acht het van groot belang een antwoord te formuleren op de vraag wat het eigene van de gemeente Noordoostpolder is en waaraan zij herkenbaar is.

Over dit onderwerp, de gewenste uitstraling van de gemeente, zou hij eerst een discussie willen voeren. Hij zet vraagtekens bij de huidige leus waarvoor is gekozen ("puur en energiek"). Ook hij onderschrijft het belang van het vormgeven aan een aantrekkelijke woon- en werkgemeente.

Het acquisitiebeleid dient naar zijn mening hetzelfde uit te stralen, bij communicatie gaat het om het uitwisselen van informatie en hij wijst op het belang van de wijze waarop dit gebeurt. In het voorgestelde tijdspad kan spreker zich vinden, maar hij herhaalt nogmaals dat hij eerst het begrippenkader duidelijk wil hebben.

Mevrouw KUPER acht het niet eenvoudig om uit te drukken wie je bent, wat je bent, wat je wilt zijn en waarvoor je staat.

Het is vooral van belang om de gemeente Noordoostpolder neer te zetten zoals zij gezien wil worden.

Hierbij is het van groot belang om over een actuele sterkte-zwakteanalyse te beschikken. Vervolgens dient er een identiteitsbeschrijving te komen, gevolgd door een acquisitie- en communicatiebeleid waarbij met name de sterke kanten duidelijk naar voren komen.

Deze onderwerpen dienen naar haar mening niet in één notitie maar afzonderlijk van elkaar te worden geregeld.

Met betrekking tot de wens om de 400 ambtenaren ambassadeur te laten zijn wijst zij op het feit dat niet alle ambtenaren binnen de gemeente Noordoostpolder wonen.

Het tijdspad moet naar haar mening worden aangepast, in september moet duidelijkheid ontstaan over de gewenste identiteit.

Mevrouw STRAATSMA onderschrijft dat het imago allereerst goed moet worden omschreven. Zij vraagt een toelichting bij de opmerking in de notitie dat de identiteit reeds aardig is uitgekristalliseerd.

Het communicatiebeleid ziet zij als een middel, zij vraagt om een toelichting op het Internet als communicatiemiddel.

Het tijdspad wil zij graag bespoedigd zien, de wens om te komen tot beleid is reeds vanaf 2002 aan de orde.

De heer NENTJES vraagt in hoeverre rekening is gehouden met het gegeven dat bouwen aan een imago geld zal kosten, ook vraagt hij of hiervoor geld beschikbaar is.

Graag wil hij hierover vooraf duidelijkheid om te voorkomen dat alle moeite tevergeefs blijkt te zijn geweest.

Hij wijst erop dat het imago van de burgers anders kan zijn dan dat van niet-ingezetenen van de polder.

Hij vraagt of de gemeente weet welk imago zij wenst te hebben.

Het promotiebeleid moet naar zijn mening goed worden afgestemd met de burgers.

Tot slot moet bij het communicatiebeleid worden nagegaan of de zender en ontvanger goed op elkaar zijn afgestemd.

De heer VAN DAALLEN zegt het bouwen aan een imago een lastig onderwerp te vinden, de gemeente Noordoostpolder heeft volgens hem het probleem van een slecht imago.

Ook hij meent dat eerst aan een gewenst imago moet worden gebouwd en vervolgens op basis hiervan een promotie- en acquisitiebeleid dient te worden geformuleerd. Tot slot moet hierover worden gecommuniceerd.

Dit proces vraagt naar zijn mening meer tijd dan de huidige tijdsplanning.

Hij geeft ter overweging mee om externe deskundigen in te huren.

Het onderzoek uit 2004 toont aan dat de negatieve kanten onder meer bestaan uit te weinig activiteiten, een slechte bereikbaarheid, saaiheid en een negatief beeld van het gemeentelijk beleid en het gemeentebestuur.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt blij te zijn met de discussie die op gang komt. De aanleiding voor de voorliggende notitie is gelegen in de voorjaarsnota waarin onder meer over imago en acquisitie is gesproken.

De verschillende begrippen liepen echter door elkaar heen, om deze reden is afgesproken dat een korte notitie zal worden gemaakt over een definiëring hiervan.

De burgemeester stelt vast dat het kennelijk niet helemaal is gelukt dit eenduidig neer te zetten en zegt vooral blij te zijn met het door de heer Reijenga gemaakte onderscheid ten aanzien van het begrip identiteit.

Acquisitie betreft vooral het interesseren van de mensen om in de Noordoostpolder te komen wonen. Hierbij speelt de gemeente veelal het negatieve beeld parten dat van de polder bestaat.

Het is goed om te weten vanuit welke achtergrond acquisitie wordt gepleegd.

Er heeft discussie plaatsgevonden over het eventuele nut van een naamsverandering in verband met een aantal bestaande negatieve associaties, zoals vlakheid en veel wind.

Een nieuwe naam en een hierop volgend imago-beleid zou echter veel geld kosten. Besloten is dan ook de naamgeving van de gemeente Noordoostpolder (bestaande uit Emmeloord en de tien ringdorpen) te handhaven.

Geprobeerd moet worden om aan de identiteit te werken en helder te krijgen wat de gemeente onderscheidt. Hierbij mag het verschil tussen beleden en beleefde identiteit niet te groot zijn.

De burgemeester herhaalt nog eens dat de voorliggende notitie geen afgeronde nota beoogt te zijn, maar begrippen en hun onderlinge samenhang poogt neer te zetten.

Gestart dient te worden met het imago-beleid, dit is wat de gemeente wil uitdragen.

Ook wijst de burgemeester op het feit dat communicatiebeleid feitelijk al wel aanwezig is, maar nog onvoldoende is geëxpliciteerd. Ook zou het beleid van de gemeente actiever kunnen worden uitgelegd. Er hebben zich een aantal kwesties voorgedaan (bijvoorbeeld ten aanzien van het Ziekenhuis) waardoor het imago forse deuken heeft opgelopen. Hieruit is onder meer de les getrokken dat teveel tijd verstreek tussen de besluitvorming en de communicatie hierover.

De gemeente neemt veel beslissingen, het acceptabel maken van deze beslissingen behoeft verbetering. Burgers kunnen vooraf meer hierbij worden betrokken en achteraf beter worden geïnformeerd.

Afgesproken is dat beleidsambtenaren korte publicaties voor de burgers maken ten aanzien van genomen besluiten. Hieraan wordt toegevoegd wat voor het college van belang is, maar de ambtenaar dient zich hierbij te realiseren dat hij tevens voor alle inwoners schrijft.

Een andere les uit de ziekenhuisaffaire is het feit dat eigen medewerkers moeten kunnen uitleggen wat het beleid van de gemeente is om goede ambassadeurs te kunnen zijn.

Ook de interne communicatie behoeft dus verbetering. Daarnaast moet in concrete uitvoeringsnota's helder worden omschreven wat de verschillende doelgroepen zijn.

Communicatiebeleid heeft vooral te maken met de wijze waarop met burgers wordt omgegaan en betreft zowel mondelinge als schriftelijke communicatie.

Het bestuur van de gemeente dient dit goed op orde te hebben, hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen de vraag of de boodschap niet goed is geweest of burgers het met deze boodschap niet eens zijn.

Graag wil de burgemeester in september tot een stuk uitvoering komen.

De VOORZITTER vraagt de burgemeester vervolgens of deze ideeën heeft over de vormgeving van de in september voorgestelde brainstormsessie.

Mevrouw KUPER heeft naar aanleiding van het betoog van de burgemeester nog twee vragen: graag wil zij vernemen of is overwogen om iemand aan te trekken met de capaciteiten om de ruis te verminderen.

Het communicatie- en promotiebeleid acht ook zij van geheel andere orde, graag wil zij weten welke gedachten bestaan ten aanzien van de tools om dit vorm te geven.

De heer REIJENGA wil de vraag van mevrouw Kuper nog verder toespitsen op de vraag of de huidige bezetting van de afdeling toereikend is. Zelf meent hij dat versterking hiervan noodzakelijk is, de voortgang hapert nog wel eens.

De VOORZITTER herhaalt nog eens zijn vraag over de ideeën ten aanzien van de brainstormsessie.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt deze graag open te willen ingaan en vooral van gedachten te willen wisselen over terugkoppeling naar de burgers, het afspreken van spelregels en de rol van het college en de raad.

Naar aanleiding van de bezetting op de afdeling licht de burgemeester toe dat sprake is geweest van ziekte, deze heeft men zo goed mogelijk proberen op te vangen.

De VOORZITTER geeft gelegenheid tot reageren in tweede termijn.

Mevrouw STRAATSMA meent dat op de ingeslagen weg verder gegaan moet worden.

De heer NENTJES acht de vereiste deskundigheid voor het goed van de grond krijgen van beleid onvoldoende aanwezig.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD deelt mee dat de brainstormsessie wel door een externe deskundige wordt geleid.

De heer REIJENGA acht het noodzakelijk allereerst naar de interne communicatie te kijken om te zorgen dat de gemeente met één standpunt naar buiten komt. Dit dient integraal en projectmatig te gebeuren.

Vervolgens kan worden gekeken naar de externe communicatie en de criteria die hiervoor dienen te worden aangelegd.

Graag wil hij zowel het interne als het externe beleid concreet uitgewerkt zien.

De VOORZITTER geeft hierna mevrouw Homan (ambtenaar) de gelegenheid om een presentatie van de imagocampagne "Puur en energiek" te verzorgen ("Klopt uw beeld van de Noordoostpolder nog wel?").

Van deze presentatie heeft zij hand-outs uitgedeeld.

Gewezen wordt op de aanleiding en het belang van het onderzoek dat in opdracht van het college heeft plaatsgevonden naar het imago van de gemeente. Dit is verder uitgewerkt en er is een plan van aanpak gemaakt.

Het gaat er hierbij om of de identiteit ("wie willen wij zijn?") overeenkomt met het imago ("hoe denkt men over ons?").

Het onderzoek heeft sterke en zwakke punten van de gemeente opgeleverd zoals deze in de ogen van de inwoners worden beleefd. Deze zijn in de notitie van de burgemeester genoemd.

Het imago dient in positieve zin te worden bijgesteld.

In verband met het gewenste imago ("waar zijn we trots op?") kwamen de volgende punten naar voren:

- doorzettingsvermogen
- enthousiasme
- historie
- authenticiteit, echtheid, puurheid
- eigenwijs en volhardend
- kwaliteit van leven
- nuchterheid
- betrouwbaarheid

Wat het gewenste imago betreft is gekozen voor "Puur en energiek" en het "trots zijn op de eigen gemeente".

Het plan van aanpak omvat de volgende onderdelen:

- het bepalen van de doelgroepen (en deze bij campagnes en beleidsontwikkeling betrekken)
- het bepalen van de boodschap per doelgroep
- evaluatie
- financiën (het ter beschikking stellen van middelen)
- planning (het plan omvat een periode van vijf jaar)

Het gewenste resultaat dat wordt nagestreefd omvat onder meer:

- meer toerisme, grotere aantallen bezoekers
- een positiever beeld/imago, een aantrekkelijker gemeente

Het motto van de te voeren campagne luidt: "klopt ons eigen beeld van de Noordoostpolder nog wel?"

Als logo voor de campagne is gekozen voor de poldertoren als zuiver beeld van de polder, deze is ontworpen als hoogste toren van de polder. Ook heeft de symboliek van de watertoren (het water als bron van alle leven) hierbij een rol gespeeld.

Het koggeschip van de toren vormt bovendien het symbool van de werkgelegenheid. De poldertoren is dus het symbool voor de begrippen puur en energiek.

De VOORZITTER geeft de commissieleden hierna gelegenheid om vragen te stellen.

De heer HAAGSMA vraagt of met mensen die hebben meegedacht in het proces ook is gesproken over de poldertoren als logo voor de campagne.

Eén van de aanwezige ondernemers uit het publiek licht toe dat het bedrijfsleven in het gehele proces heeft kunnen meedenken en zegt verheugd te zijn over de samenwerking met de afdeling van de gemeente, er zijn uitstekende contacten over de campagne geweest.

De heer REIJENGA meent dat de presentatie helder is geweest, wel mist hij "de betrokken gemeenschap" in het rijtje van kenmerken, dit uit zich bijvoorbeeld in de vele vrijwilligersorganisaties.

De slogan "Puur en energiek" verrast hem, hij zet vraagtekens bij de vraag of dit een goede leus is.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD onderschrijft het kenmerk van de betrokken gemeenschap, het motto "Puur en energiek" is gekozen omdat dit twee kernkwaliteiten van de Noordoostpolder zijn.

De heer HAAGSMA meent dat voorop staat dat allen ambassadeur van de gemeente zijn. Graag wil hij de reacties van de commissieleden nog eens horen om éénduidig naar buiten toe te kunnen reageren als het gaat om de campagne.

De VOORZITTER zegt te concluderen dat de leden hiermee kunnen instemmen.

Mevrouw KUPER zegt nog geen reactie te kunnen geven, zij wil hetgeen zij vanavond heeft gehoord eerst op zich laten inwerken.

7. Sluiting

De VOORZITTER bedankt alle aanwezigen voor hun inbreng en sluit de vergadering om 21.50 uur.

Aldus vastgesteld in de vergadering van 12 september 2005,

De griffier,

De voorzitter,