

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 12 december vanaf 20.00 uur in het gemeentehuis te Emmeloord.

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

Voorzitter: de heer L.G. Voorberg  
Griffier: de heer W.K. Vaartjes  
Burgemeester: Mr. W.L.F.C. ridder van Rappard  
Wethouders: Mevrouw T. Bij de Vaate-de Jong  
Tevens aanwezig: De dames Van Gool en Van der Beld, beiden ambtenaar

## **1. Opening en mededelingen**

De VOORZITTER opent de vergadering om 20.00 uur en heet alle aanwezigen van harte welkom. De heer Dekker is afwezig, de heer Simonse vervangt de heer Poppe. In het bijzonder worden de dames Van Gool en Van der Beld welkom geheten.

## **2. Vaststelling agenda**

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

## **3. Verslag van de vergadering van 7 november 2005**

*Tekstueel:*

De heer VERMEULEN heeft de volgende opmerkingen:

- pagina 1: de naam van de heer Ten Hoopen is hier niet correct vermeld, dit geldt voor het gehele verslag.
- pagina 2: mevrouw De Graaf dient te worden vervangen door mevrouw Faber.
- pagina 8, 2<sup>e</sup> alinea: hier wordt de heer Reijenga geciteerd, deze sluit zich echter aan bij de vraag van de heer Vermeulen in plaats van de heer Haagsma.
- pagina 12 (midden): onder de bijdrage van de heer Vermeulen dient kostenberekening te worden gewijzigd in kostentoe rekening.

De heer HAAGSMA: pagina 6: onder zijn bijdrage heeft hij opgemerkt dat het van belang is om **gedurende** een lopende procedure geen zaken te doen.

Het verslag wordt met inachtneming van bovenvermelde wijzigingen goedgekeurd.

## **4. Spreekrecht**

Van het spreekrecht wordt geen gebruik gemaakt.

## **5. Vragenuurtje**

De heer HAAGSMA heeft het idee dat de laatste tijd een aantal zaken bij de Raad van State voor de gemeente ongunstiger is afgelopen dan verwacht, hij vraagt hoe op de afdeling met dit soort uitslagen wordt omgegaan, met name wil hij weten of hieruit conclusies ter lering worden getrokken.

Minister Verdonk heeft gemeend anders om te moeten gaan met de noodopvang van asielzoekers. Hierover is een aantal malen binnen de raad en de commissie gesproken, ook is krediet beschikbaar gesteld.

Mevrouw Verdonk moet bij dit besluit een bedrag beschikbaar stellen van € 25 miljoen per jaar, hij vraagt of de gemeente heeft meegedaan met de brief die door 80 gemeenten is verstuurd met het verzoek de door hen beschikbaar gestelde gelden terug te ontvangen.

De VOORZITTER merkt op dat het financiële aspect weliswaar in deze commissie thuishoort, maar de inhoudelijke kant van deze zaak in een andere commissie moet worden besproken.

De heer HAAGSMA heeft tevens een vraag over de opvang van zwerfdieren. Op 1 september jl. heeft de gemeente een persbericht laten uitgaan waarin staat dat zij geen zaken meer doet met het asiel in Marknesse, deze is te duur.

Hij constateert dat de gemeente na twee jaar strijd € 1.000,00 meer kwijt is in plaats van een bezuiniging van € 17.000,00 te hebben gerealiseerd.

De plaatselijke ondernemer heeft een onzekere tijd gehad omdat het beeld is ontstaan dat hij veel te duur is, terwijl nu blijkt dat dit niet het geval is.

De gemeente Kampen die het proces heeft aangezwengeld gaat nu met de eer strijken. Hij wil graag vernemen hoe dit proces door het college wordt geëvalueerd.

De heer VAN DOMBURG zegt te hebben vernomen dat de staat waarin de zwerfdieren verkeerden ver van optimaal was, er is geen controle op de staat van de dieren geweest. Ook heeft hem het gerucht bereikt dat mogelijk met ingang van 1 februari 2006 weer een nieuwe milieuvergunning wordt afgegeven voor de Drietorensweg 23. Hij vraagt of dit juist is en zo ja wat dan het begrip handhaving in dit verband betekent.

Een halfjaar geleden heeft hij gevraagd te kijken naar het parkeerverbod aan de Zuidzijde aan de baan in Ens, hier was sprake van een gevaarlijke situatie. Dit probleem was in studie, hij vraagt of dit is afgerond.

Mevrouw STRAATSMA heeft een stuk in de krant gelezen ten aanzien van het promoten van Flevoland, de heer Hendrikse zou zich hebben aangemeld. De provincie kon hierop niet reageren, zij wil graag van de burgemeester vernemen wat de gemeente hiermee doet.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD deelt mee dat morgen een gesprek plaatsvindt over de betekenis van het promoten van Flevoland voor de gemeente NOP, dit moet worden afgewacht.

De vraag met betrekking tot de parkeersituatie in Ens speelt de burgemeester door naar de heer Ritsema, hierop komt een schriftelijk antwoord.

Ten aanzien van het asiel merkt de burgemeester op dat de gemeente een taak heeft op het gebied van de planologische regeling en de milieuvergunning. Over het asiel zijn veel klachten binnengekomen, deze zijn doorgestuurd naar de AID, de afloop hiervan kent hij niet. Met betrekking tot de milieuvergunning voor het asiel staat het betrokkene vrij om een nieuwe vergunning aan te vragen. De gemeente dient deze "slechts" te toetsen aan de geldende criteria.

De heer VAN DOMBURG zegt het frustrerend te vinden dat aan de situatie rondom het asiel niets verandert.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD merkt naar aanleiding van de vraag van de heer Haagsma met betrekking tot de gang van zaken rondom het asiel op dat nog geen evaluatie heeft plaatsgevonden, om deze reden kan nog niet gezegd worden welke les hieruit kan worden geleerd. Het belang van een evaluatie wordt door hem onderschreven, het is niet correct verlopen. Uitgezocht dient te worden welke spelers een rol hebben gehad en welke belangen hierbij een rol hebben gespeeld. De werkelijkheid heeft de gemeente ingehaald.

Of de huidige opvang van de dieren € 1.000,00 duurder is hangt af van de wijze waarop het vervoer wordt geregeld.

De heer HAAGSMA zegt een vergelijking van de kosten te hebben gemaakt exclusief BTW en vervoerskosten. Hij zegt benieuwd te zijn naar de spelers die een rol hebben gehad. De speler waarmee bij de start een contract is aangegaan heeft verder geen rol gespeeld. nu blijkt dat deze destijds een eervolle aanbieding heeft gedaan en door "spelletjes" van mensen om hem heen uit de markt is geprijsd. Dit doet hem pijn.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD deelt mee dat de gemeente € 10.000,00 duurder uit was geweest als de offerte van het pension in Marknesse was gevolgd. De gemeente is gedurende het proces niet lijdelijk geweest, een aantal spelers heeft de gemeente in een onmogelijke positie gebracht en misbruik van hun machtspositie gemaakt. Het is goed dit te evalueren.

De heer HAAGSMA meent dat een aantal raadsleden van tevoren heeft voorspeld dat het duurder zou uitvallen.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD vraagt de heer HAAGSMA of deze bereid is om op grond van feiten conclusies te trekken en dit niet op voorhand al te doen. Als dit niet het geval is voelt hij niet veel voor een evaluatie.

De heer VERMEULEN heeft het idee dat een aantal partijen ook een verschillende insteek heeft gehad met betrekking tot het voldoen aan wettelijke eisen. De partij BUPS zou bijvoorbeeld het honden- en kattenbesluit perfect hebben nageleefd, hij vraagt hoe het op dit punt zit met de andere partijen. Hij wil dit graag in de evaluatie meegenomen zien.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt in het bezit te zijn van brieven uit de samenleving waarin het tegendeel wordt beweerd.

Voorop staat dat de gemeente in een onmogelijke positie is gemanoeuvreerd door particuliere belangen waarbij sprake is geweest van dreiging en bedrog.

De VOORZITTER stelt voor eerst de feiten af te wachten alvorens conclusies te trekken.

De heer REIJENGA vraagt de heer Haagsma of deze onderschrijft dat pas op grond van feiten conclusies kunnen worden getrokken.

De heer HAAGSMA bevestigt dit.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD vervolgt dat de gemeente NOP materieel wel met de 80 gemeenten heeft meegelift. ook al is zij niet bij alle vergaderingen aanwezig geweest.

Het is nog onzeker of de gemeente geld terugkrijgt, dit hangt af van de definitieve regeling van mevrouw Verdonk. Deze heeft de burgemeester nog niet gezien.

Met betrekking tot de vraag wat de gemeente doet met de procedures die zijn verloren, wordt gewezen op het feit dat alle procedures in het burgerjaarverslag worden gemeld.

De moeilijkheid hierbij is echter dat dit per kalenderjaar wordt gedaan.

Als procedures worden verloren, wordt altijd naar de oorzaak hiervan gekeken, ook probeert de burgemeester in het burgerjaarverslag op dit punt aanwijzingen te geven.

Soms weegt de Raad van State echter bepaalde belangen zwaarder dan deze vooraf door de gemeente zijn ingeschat.

Getracht wordt procedures zo goed mogelijk handen en voeten te geven.

Om het algemeen belang te dienen moet soms wel bezwaar en beroep worden ingediend.

De heer HAAGSMA zegt het van belang te achten dat de gemeente op dit punt vertrouwen uitstraalt.

## 6. Agendapunten

### 6.1. Kwaliteit dienstverlening

Na enige discussie wordt besloten het kwaliteitsplan inclusief de hierbij behorende bijlagen integraal te bespreken.

Mevrouw STRAATSMA meent dat ten aanzien van het voorliggende stuk sprake is van een lange doorlooptijd, te weten 21 maanden. Op bijlage 1 wordt een definitie van kwaliteit gegeven, zij meent echter dat vooral sprake is van een proces. Bepaald dient te worden of de kwaliteitsnormen van de gemeente leidend zijn dan wel de normen die de burger stelt. Zelf opteert zij voor de laatste optie. Kwaliteit omvat naar haar mening klantvriendelijkheid, het voorop stellen van de klant en het voldoen aan de kwaliteit die de burger van de gemeente verlangt. Dit zal wel een cultuurwijziging met zich meebrengen doordat de burger op een andere wijze moet worden behandeld.

Het kwaliteitsplan noemt het burgerhandvest als een verplichting van de gemeente, zij krijgt hieruit de indruk dat een stok achter de deur nodig is om aan kwaliteitsnormen te voldoen. Het is echter van belang dat de gemeente zelf kwaliteit wil leveren.

Op pagina 3 worden zaken genoemd die al lopen of nog gaan lopen. Zij meent dat dit een grote papiermassa met zich meebrengt en zij vraagt of niet veel energie in de papiermolen gaat zitten.

Met betrekking tot de avondopenstelling vraagt zij hoe dit is gemeten.

Ook wil zij graag vernemen waarop de uitspraak is gebaseerd dat het cliëntvolgsysteem tot aanzienlijk kortere wachttijden leidt.

Met betrekking tot pagina 2 vraagt zij hoe dit wordt genormeerd, wordt van eigen normen uitgegaan of die van de burger?

Sommige doorlooptijdnormen zou zij graag korter willen zien.

Met betrekking tot de openingstijden vraagt zij of is onderzocht of gezinnen meer gebruik maken van gemeentelijke diensten als zij op afspraak kunnen komen.

Zij wil graag weten of de benchmark ICT van andere gemeenten ook is meegenomen.

Wat haar betreft had in de nota meer ambitie mogen worden gelegd.

De heer REIJENGA meent ook dat het voorliggende kwaliteitsplan een lange doorlooptijd heeft.

Hij wil graag van het college vernemen hoe zij een vinger aan de pols wil houden ten aanzien van het vervolgtraject.

De gegeven definitie van kwaliteit is naar zijn mening een onjuiste.

De vorige indeling (mondeling, schriftelijk, digitaal, etc.) was naar zijn mening wel helder. Hij betreurt dat deze indeling in het voorliggende kwaliteitsplan is losgelaten. In het kwaliteitsplan zijn veel plannen helder verwoord, hij zegt dit in het voorliggende kwaliteitsplan dienstverlening te missen. Veel zaken zijn nog niet uitgewerkt, dit kan ook niet, maar hij had graag wel een tijdsplanning gezien om het traject voor de burger inzichtelijker te maken.

Het burgerhandvest acht hij een middel tot kwaliteit van dienstverlening maar geen doel op zichzelf. Het burgerhandvest belooft de kwaliteitsrichting op productieniveau, het is tamelijk instrumenteel. Hij zegt te weinig terug te vinden over het "hoe", ook mist hij de intenties in het stuk.

Op pagina 4 van de nota wordt vermeld dat een klantvriendelijke houding uitgangspunt is, hetgeen hier over communicatie wordt gezegd is wat hem betreft ten enenmale onvoldoende, over communicatie wordt verder niet gesproken.

Het stuk is te instrumenteel, hij stelt voor het onderwerp communicatie in het burgerhandvest op te nemen.

Op de website van de gemeente is hem opgevallen dat het burgerhandvest is weggestopt, dit is niet klantvriendelijk.

Hij stelt voor hier ook te vermelden wat de gemeente van de burger verwacht. De burger heeft zowel rechten als plichten. Duidelijk dient te zijn wat de gemeente van de burger vraagt en wat zij vervolgens kan garanderen.

Ook zou hij graag zien dat een sanctie wordt genoemd voor het geval de gemeente de gestelde termijnen niet haalt. Tevens mist hij het cyclische karakter van het kwaliteitsplan.

Hij vraagt welk kwaliteitsmodel de gemeente hanteert.

Ten aanzien van de openingstijden bestaat een benchmark, hij vraagt of de gemeente hieraan meedoet, ook bij publiekszaken.

Samengevat meent hij dat het burgerhandvest te instrumenteel is, de communicatie alsmede het ambitieniveau dienen beter te worden verwoord. Als dit niet wordt toegevoegd blijft het naar zijn mening een voor de burger nietszeggend stuk, zoals dit nu in de krant is verwoord.

De heer VERMEULEN zegt verbaasd te zijn over de insteek van de CDA, hij meent dat de gemeente niet concreter kan zijn. Termijnen zijn bijvoorbeeld helder verwoord, hij acht het voldoende voor een eerste aanzet. Wel onderschrijft hij dat de communicatie onderbelicht is gebleven.

Hij ziet het voorliggende plan vooral als een onderdeel van een traject dat leidt tot een afgerond kwaliteitsplan.

Wel vraagt hij of de ambities niet te hoog gegrepen zijn.

Graag wil hij vernemen wat de ervaringen met de kanteling van de gemeentelijke organisatie zijn. In het stuk wordt een digitaliseringsnorm van 65% genoemd, hij vraagt waarop deze is gebaseerd, ook vraagt hij zich af of dit niet hoger moet. De terminals in de hal van het gemeentehuis mist hij in het stuk.

Ook wil hij graag weten hoe wordt omgegaan met de termijnen die aan de burgers zelf worden gesteld, in hoeverre wordt hier in redelijkheid en billijkheid mee omgegaan?

Tot slot wil hij graag vernemen of al iets valt te zeggen over de ervaringen met de openingstelling van het gemeentehuis in de avonduren, hij vraagt of dit ten koste gaat van de dagopenstelling.

Samengevat zegt hij positief tegen het plan aan te kijken als eerste aanzet.

De heer HAAGSMA wijst op het feit dat in februari 2004 twee doelstellingen zijn geformuleerd, te weten een klantvriendelijke behandeling van de burger en een meer transparante besluitvorming.

Ook hij acht dit een proces dat langere tijd in beslag neemt. Voornemens kunnen weliswaar mooi zijn verwoord maar het gaat uiteindelijk om de uitvoering.

Hij heeft de volgende opmerkingen:

- pagina 2 bovenaan ten aanzien van de kwaliteit van dienstverlening: de gemeente zegt hier "te willen zorgen dat", hij zegt dit een prachtig voornemen te achten, maar dit vraagt naar zijn mening een duidelijke planning.
- pagina 4: de website brengt een gewenningsproces met zich mee, hier dient informatie op tijd beschikbaar te zijn. Ook noemt hij een aantal technische onvolkomenheden. De product- en dienstencatalogus heeft hij moeilijk kunnen vinden op de website.
- pagina 5: het burgerjaarverslag is een belangrijk verantwoordingsmiddel. Zolang echter geen planning is gemaakt acht hij dit louter een papieren stuk. Hij wil kritisch omgaan met het verslag, ook wil hij graag weten hoeveel mensen dit lezen.
- pagina 6: de eenloketfunctie juicht hij toe: burgers worden te vaak doorverwezen
- pagina 3: hij zou het liefst overal willen vermelden: "klaar terwijl u wacht".

Hij vraagt in hoeverre de gemeente is gebonden aan wettelijke termijnen of sprake is van streeftermijnen.

Hij bepleit het toekennen van een geheim volgnummer aan vragenstellers.

Ten aanzien van de fysieke dienstverlening spreekt het idee van een servicebalie hem erg aan, dit acht hij klantvriendelijk.

Hij onderstreept de vraag of de openingstijden van het publiekscentrum financieel haalbaar zijn.

De samenvatting is naar zijn mening tegenstrijdig, enerzijds wordt gesproken over "puur en energiek", anderzijds wordt aangegeven dat de gemeente alleen "ballen in de lucht

houdt die zij in de lucht moet houden". Naar zijn mening moet een keuze tussen deze opties worden gemaakt.

De heer VAN DAALEN merkt naar aanleiding van de samenvatting op dat weliswaar is vermeld dat de gemeente zich richt op "ballen die zij in de lucht **moet** houden", dit zou hij liever gewijzigd zien in "ballen die zij in de lucht **kan** houden": de gemeente dient veelal keuzen te maken.

Kwaliteit is naar zijn mening datgene wat de gemeente terugkrijgt van haar klanten, dit moet gemeten worden, hij zegt dit in het stuk te missen.

Het noemen van termijnen acht hij een goede zaak. Hem is opgevallen dat in sommige gevallen een snellere afhandeling wordt gegarandeerd dan de wettelijke termijn. Hij vraagt waarom de gemeente niet in alle gevallen een snellere afhandeling nastreeft.

Hij doet de suggestie om in het kwaliteitsplan op te nemen dat van gesprekken die met burgers plaatsvinden een kort verslag wordt gemaakt, omdat men elkaar soms verkeerd verstaat.

De uitstraling van de gemeentelijke website past volgens hem niet bij de uitstraling "puur en energiek", die wordt nagestreefd.

Het burgerjaarverslag lijkt een mogelijkheid voor de burger te zijn waarmee deze de gemeente kan afrekenen op wat zij doet, hij zegt hier echter niet in te geloven.

In het burgerhandvest wordt genoemd dat de inbreng van de burger de gemeente verder kan helpen. Dit acht hij een loze kreet. Hij vraagt hoe deze inbreng georganiseerd gaat worden, hierop geeft het stuk geen antwoord.

De heer SIMONS zegt het een buitengewoon helder en direct stuk te vinden, soms wat voorzichtig, soms nogal ambitieus. De CU/SGP spreekt vaak burgers die ontevreden zijn over de afhandeling van zaken door de gemeente.

Het onderwerp kwaliteit is naar zijn mening een lastig onderwerp, hij brengt het college aangaande dit onderwerp de complimenten van zijn fractie over.

Hij zegt het cyclische karakter en de toekomstige planning ook te missen.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt blij te zijn met het feit dat de commissieleden zich diepgaand over het stuk hebben gebogen.

Hij onderkent dat sprake is van een instrumenteel verhaal, waar het hier om gaat is echter niet de beleidskwaliteit maar beschrijvingen van werkprocessen.

Dit is een eerste vereiste voor de kwaliteit van dienstverlening. Als de gemeente dit niet goed doet wordt zij hierop veelal bij de Raad van State afgerekend.

Het instrumentele is hard nodig. Hij wijst op het feit dat deze processen zijn beschreven terwijl de verkoop gewoon doorging.

De kanteling van de organisatie heeft gedurende de afgelopen zomer plaatsgevonden. Ondertussen dienden de genoemde processen ook nog te worden beschreven. Het is moeilijk om nu reeds resultaten hiervan te melden. Deze onderdelen passen wel goed in elkaar en hieraan is door de afdeling hard gewerkt.

Het ongeduld van sommige commissieleden wordt door hem gedeeld maar deze fase van beschrijven kon niet worden overgeslagen. Alle processen zijn nu voor een groot deel beschreven.

De burgemeester heeft in het laatste burgerjaarverslag gemeld dat meten weten is. Deze fase was echter eerst nodig, het mag best een prestatie genoemd worden dat dit is gelukt.

Door hem wordt onderschreven dat beter voorzichtig kan worden begonnen zodat de doelen ook kunnen worden gehaald. Dit is beter dan ambitieuze plannen waarvan grote delen niet worden gehaald.

Het niveau moet steeds verder worden opgekrikt, het huidige stadium is geen einddoel. Mocht de gemeente echter zien aankomen dat zij de doelen niet haalt, dan moet zij niet aarzelen de burger hierover te informeren.

Ook erkent de burgemeester dat de beleidscommunicatie niet in het voorliggende stuk is meegenomen. Dit wil echter niet zeggen dat in de tussentijd niets op dit punt is gebeurd. In dit verband wijst hij op het feit dat bijvoorbeeld wijk- en buurtgericht werken bottum-

up in plaats van topdown wordt aangepakt doordat onder andere met wijkplatforms wordt gewerkt. Hiervoor zijn deze kwaliteitsbeschrijvingen hard nodig. Wel was het wijzer geweest als de commissie tijdens de voorbereidingstijd van de nota was geïnformeerd over de stand van zaken. Wat de termijnen betreft is sprake van een grote hoeveelheid wetgeving waardoor deze worden bepaald.

Ten aanzien van de opmerking van mevrouw Straatsma over het burgerhandvest merkt hij op dat is bedoeld dat de gemeente de burger tot een aantal zaken wil verplichten, er is geen sprake van vrijblijvendheid.

De openstelling van het gemeentehuis moet met de bestaande capaciteit worden gedaan, hiermee lukt het niet om de hele dag open te zijn. Het college meent dat het goed is om tot openstelling in de avonduren over te gaan naast de openstelling in de ochtenduren. De gemeente heeft weliswaar verplichtingen naar de burger, deze heeft op zijn beurt echter de plicht om zich op het bezoek aan het gemeentehuis voor te bereiden en dient ervoor te zorgen dat hij de vereiste bescheiden bij zich heeft. Het is een tweerichtingsverkeer.

De burgemeester onderschrijft wat de heer Reijenga heeft gezegd over rechten en plichten van beide kanten, dit had duidelijker in het stuk kunnen worden verwoord. Als zaken worden gepubliceerd, moeten deze ook op de website worden vermeld. Wel dient op dit punt rekening te worden gehouden met het feit dat is besloten niet een webmaster voor deze taak vrij te stellen, aan ambtenaar moet dit als taak erbij doen.

De heer REIJENGA wijst de burgemeester op het feit dat deze de digitalisering wel aanstuurt. Hij blijft van mening dat het ambitieniveau hoger zou moeten zijn.

Mocht het zo zijn dat onvoldoende financiële middelen voorhanden zijn dan moet het college hiervoor terug naar de raad.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD stelt voor om qua ambitieniveau te kiezen voor het veilige midden en niet te hoge investeringen te plegen of onverantwoorde risico's te lopen. De tering moet naar de nering worden gezet.

De heer SIMONSE zegt blij te zijn dat de burgemeester voor de veilige weg kiest, dit houdt echter in dat de burgemeester over een aantal maanden in de commissie terug zou kunnen komen met de boodschap dat het is gelukt de doelen te halen.

De heer REIJENGA onderstreept dat het de raad het college mag afrekenen op resultaten.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD bevestigt dit.

Mevrouw VAN GOOL licht toe dat de samenvatting betrekking heeft op bijlage 3, dit zou verwarring kunnen scheppen.

Wil de gemeente in de voorhoede lopen als het gaat om automatisering, dan moet hier veel geld bij.

De 65% van de dienstverlening is een minimale eis die door de rijksoverheid wordt gesteld, als je dit gaat meten blijkt dat het niet meevalt om deze doelstelling te halen.

Ten aanzien van de opmerkingen die zijn gemaakt over de website wijst zij op het feit dat als gevolg van de kanteling van de organisatie als het ware een aantal loketten aanwezig is waarachter processen plaatsvinden, hierachter hangen vervolgens automatiseringssystemen.

De kanteling van de organisatie vereist dat alle informatiesystemen met elkaar moeten kunnen communiceren, dit is pure noodzaak in het kader van de "andere overheid" en de dienstverlening. In dit verband heeft de gemeente te maken met bijvoorbeeld authentieke registraties en het burgerservicenummer waarbij de burger nog maar eenmaal zijn gegevens aan de overheid doorgeeft en deze vervolgens moet zorgen dat deze in de verschillende automatiseringssystemen worden uitgewisseld. Dit betekent dat persoonsgegevens worden bijgehouden in de GBA en de adresgegevens in de basisregistratie adressen, hieruit wordt geput voor alle automatiseringssystemen.

Wat het beveiligingsaspect in relatie tot het burgerservicenummer betreft merkt zij op dat dit op zichzelf betekenisloos is. Het nummer krijgt alleen betekenis bij koppeling aan een domein, bijvoorbeeld koppeling aan het domein belastingen.

De website moet hierop worden aangepast, deze is nu nog vooral productgestuurd maar moet worden gewijzigd vraaggestuurd.

Het wachtwoord voor Digidé wordt per post toegestuurd, dit is ter beveiliging.

Mevrouw STRAATSMA vraagt om een lange termijnvisie op ICT-gebied, zij voorziet dat de genoemde processen extra kosten met zich meebrengen.

Mevrouw VAN GOOL zegt dat alle projecten en deelprojecten zijn beschreven. Zij onderschrijft dat de vereiste onderlinge uitwisseling van gegevens consequenties heeft en soms ook extra investeringen vraagt.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD biedt aan om desgewenst in een toekomstige commissievergadering apart aandacht te besteden aan de automatiseringsprocessen die gaande zijn, met name alle koppelingen die nodig zijn. Momenteel gebeurt veel op dit vlak.

De heer VERMEULEN zegt nog geen antwoord te hebben gehad op zijn vraag met betrekking tot de terminals in het gemeentehuis, deze kunnen de toegankelijkheid verbeteren.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt deze niet fraai te vinden.

Ook vereisen zij nogal wat meerwerk, hiermee zijn extra investeringen gemoeid. Vereist is dat de aanpassingen budgettair neutraal geschieden, gezien dit gegeven zou weliswaar een oplossing kunnen worden gevonden maar deze tast naar zijn mening de kwaliteit van het gebouw aan.

Je zou aan de publiekdiensverleningshal iets extra's moeten doen, dit is het genoemde meerwerk dat is vereist om tot een up-to-date dienstverleningsconcept te komen. Het college komt hierop nog bij de raad terug.

Mevrouw VAN DER BELD wijst op het feit dat dienstverlening en automatisering hand in hand gaan. De kanteling van de organisatie waar daadwerkelijk een publiekdiens wordt ingericht om externe gerichtheid te bewerkstelligen is niet alleen een papieren kwestie, het vraagt bijna een gedragsverandering bij de ambtenaren.

Alles wat in het stuk wordt genoemd ten aanzien van het burgerhandvest is naar haar mening correct en kan worden waargemaakt. Sommige aanvragen kunnen zelfs sneller worden afgehandeld dan de vereiste wettelijke maximumtermijn.

Op procesniveau zijn met name de wachttijden van belang, ook is van belang in hoeverre schriftelijk op klantvriendelijke wijze wordt gecommuniceerd. Het vraagt meer tijd en middelen om dit daadwerkelijk gestalte te geven, met name is een systeem nodig dat hiervoor is toegerust. Op dit moment kunnen de gewenste wachttijden niet worden waargemaakt, als wachttijden inzichtelijk worden gemaakt moeten deze ook kunnen worden waargemaakt. Ook is een systeem nodig waarop burgers kunnen worden gestuurd doordat de maximale wachttijd voor een dienst wordt vermeld. Als het cliëntvolgsysteem operationeel is durft zij hiermee wel naar buiten te komen. Dit betekent nogal wat, het vraagt een omschakeling voor zowel de baliemedewerkers als de backoffice-medewerkers.

Als het gaat om communicatie zou de burger de gemeente moeten kunnen controleren. Dit betekent dat het burgerhandvest in de product/dienstencatalogus zou moeten integreren. Op productniveau kun je deze dus prima in de product/dienstencatalogus wegzetten, op procesniveau kan dit pas als de gemeente dit ook kan waarmaken.

De heer VERMEULEN vraagt om schriftelijk inzichtelijk te maken waarmee de gemeente op of onder de wettelijke norm zit.

De heer REIJENGA vraagt hoeveel uur per week het gemeentehuis is geopend.



Mevrouw VAN DER BELD deelt mee dat dit twintig uur per week is.

De heer REIJENGA wijst vervolgens op het feit dat de landelijke norm op 32 uur per week ligt en vraagt wat de huidige openingstijden zijn.

Mevrouw VAN DER BELD deelt mee dat het gemeentehuis 's ochtends open is en op dat moment zowel kan worden ingelopen als op afspraak kan worden gewerkt. 's Middags wordt uitsluitend op afspraak gewerkt. Daarnaast is het deels 's avonds open. Dit sluit aan bij de landelijke trend.

Mevrouw STRAATSMA vraagt hoe de behoefte aan meer avondopenstelling is gemeten.

Mevrouw VAN DER BELD deelt mee dat dit uit de enquête is gekomen, veel burgers hebben deze behoefte aangegeven. Nu moet nog een uniforme openstelling voor alle loketten worden geregeld.

De gemeente doet mee aan de benchmark, dit proces loopt. Tevens is een planning gemaakt hoe alle activiteiten uit het burgerhandvest worden georganiseerd.

De heren REIJENGA en VERMEULEN vragen met het oog op het volgens hen vereiste cyclische karakter wanneer een evaluatie is gepland, zij willen het college kunnen afrekenen op resultaten.

Mevrouw VAN GOOL merkt met betrekking tot de website nog op dat zoveel mogelijk digitaal zal worden ingeregeld, met name een terugkoppeling naar de burger over de afhandeling van zaken.

De VOORZITTER geeft hierna gelegenheid tot het reageren in tweede termijn.

De heer VERMEULEN wijst op het feit dat de gemeente een betrouwbare partner wil zijn. De andere partner is de burger. Om deze reden pleit hij voor een nadere concretisering van pagina 2 ten aanzien van de plichten van en voorbereiding door de burger.

De heer REIJENGA zegt nog niet te begrijpen waarom de beleidscommunicatie niet is meegenomen, in het stuk wordt als uitgangspunt een klantvriendelijke houding naar de burger genoemd waarbij wordt verwezen naar scholing en opleiding.

In de begroting 2006 wordt ook verwezen naar interne communicatie als belangrijke peiler. Geformuleerd zal worden hoe de gemeente communiceert in de persoonlijke contacten met de burger en hoe "puur en energiek" dit waar nodig kan verbeteren. Hiervoor komt een invoeringsplan. Om deze reden begrijpt hij niet waarom dit niet in de nota wordt genoemd.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD wijst op het feit dat klantvriendelijkheid vooral een houding is, het heeft te maken met wellevendheid en de norm ten aanzien van bejegening en tegemoet treden van de burgers.

In functioneringsgesprekken worden ambtenaren op dit punt beoordeeld en getracht wordt hierop te sturen. Dit vraagt ondermeer om een aantal vaardigheden dat aangeleerd moet worden.

De raadsleden moeten gaan merken dat dit effect heeft.

De heer SIMONSE vraagt of de burgemeester bedoelt dat een cultuurverandering moet plaatsvinden.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD licht toe dat het een tweede houding moet worden, men moet elkaar op dit soort aspecten aanspreken en wat van mensen wordt verwacht moet explicieter worden gemaakt.

De VOORZITTER sluit af met de constatering dat gekozen is voor een voorzichtige benadering die naar de burger ook kan worden waargemaakt.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD merkt tot slot nog op dat de burger moet gaan begrijpen waarom hij zijn zin niet krijgt.

#### 6.2. Lokale en regionale zeggenschap over de inzet van de politie in relatie tot het lokale veiligheidsbeleid

De VOORZITTER wijst op het feit dat een korte samenvatting van de motie van de gemeente Bergen is gemaakt, die de essentie hiervan goed weergeeft. Hij verzoekt de commissieleden aan te geven of zij achter deze motie gaan staan.

De VOORZITTER deelt mee dat mevrouw Straatsma (die inmiddels de vergadering heeft verlaten) schriftelijk kenbaar heeft gemaakt dat haar fractie de motie in zijn geheel onderschrijft. Deze verwoordt precies waar het om gaat: bij een nieuwe structuur van de politie dient de zeggenschap van het lokale bestuur over de inzet van de politie minimaal op hetzelfde niveau te blijven. De motivatie die hiervoor wordt gegeven onderschrijft zij in haar geheel.

De heer SIMONSE zegt ook mee te willen gaan in de adhesiebetuiging, hij vraagt namens zijn fractie het college deze te ondersteunen.

De heer VAN DAALEN wil graag van de burgemeester horen of datgene wat in het stuk staat correct is; als het kabinet het voornemen heeft om de positie van de gemeenteraden te versterken is volgens hem geen adhesiebetuiging nodig. Ook wil hij graag een toelichting op de status van het stuk.

De heer HAAGSMA deelt mee dat zijn fractie reeds een aantal malen heeft aangekaart al eerder een motie zoals die van de gemeente Bergen naar de Tweede Kamer te willen sturen.

De PU staat hier ook achter.

Voor zijn partij is belangrijk dat in de evaluatie van het veiligheidsbeleid door de rekenkamer is gesteld dat de betrokkenheid van lokale bestuurders belangrijk is voor dit beleid. Ook blijkt uit een onderzoek in een veertigtal landen dat het vertrouwen in de politie daalt naarmate de aansturing centraler is geregeld. In dit licht is de motie zoals de gemeente Bergen deze aangeeft hem uit het hart gegrepen.

Wel is hem gebleken dat de burgemeesters onderling nogal verschillend over voorgestelde ontwikkelingen denken. Juist omdat de geluiden zo divers zijn meent hij dat het goed is een signaal af te geven.

De heer VERMEULEN zegt ook de motie te ondersteunen. Wel ziet hij dit als een startpunt van een verdere discussie, op landelijk niveau weet men kennelijk nog niet welke kant de ontwikkelingen op dienen te gaan. Het blijft vaag hoe een en ander moet worden geconcretiseerd.

Hij wil het onderwerp graag op de agenda hebben als op landelijk niveau meer duidelijkheid is verkregen, dit om te beoordelen hoever de bevoegdheden van de lokale overheden gaan.

De heer REIJENGA zegt het lastig te vinden om aan te geven of hij voor of tegen de motie is, hij meent dat de motie is gedateerd. Na 20 oktober jl. is een aantal zaken gewijzigd, de stand van zaken is nu anders.

Het CDA is wel van mening dat de politie regionaal moet blijven ingebed. In dit opzicht kan zijn fractie de motie wel ondersteunen.

Hij acht het niet opportuun om deze motie, die feitelijk gedateerd is, op dit moment te ondersteunen. Hij stelt voor de motie aan te passen aan de laatste stand van zaken en als raad met een eigen motie te komen, dit acht hij adequater.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt het een moeilijk onderwerp te vinden. De strekking van de motie van de gemeente Bergen is dat de lokale inbreng moet blijven gewaarborgd.

Door de landelijke ontwikkelingen verliest de lokale overheid aan invloed. Ook is het accent hierdoor meer op de repressieve dan op de preventieve taak komen te liggen. In dit verband wijst hij op het feit dat de politiesterkte in Flevoland te beperkt is om alle taken te kunnen uitvoeren. Hiermee moet tevens noodhulp worden georganiseerd en ook moet de gemeente de wijkagenten hiervan runnen.

Wijk- en buurtgericht werken wordt sterk beleden terwijl het andere kant door te weinig middelen de nek wordt omgedraaid.

Hierdoor dreigen de projecten op dit vlak te mislukken.

De burgemeester meent dat de raad uiterst kritisch dient te zijn ten aanzien van haar inbrengrecht: dit recht heeft zij al lang, het stelt alleen niet veel voor.

Als het om de politie gaat is er een democratisch gat. Hij wil geen overdreven verwachtingen wekken dat de gemeente NOP door het ondersteunen van de motie meer middelen of zeggenschap krijgt, het gaat om het verdelen van de armoede.

De gemeente NOP doet echter wat betreft de ernstige misdrijven niet onder voor bijvoorbeeld de gemeente Almere.

Het rijk wil kleine ongerechtigheden overlaten aan de gemeenten middels gemeentelijke toezichthouders. Het rijk ridiculiseert volgens hem de hulpverleningstaken die door de politie worden verricht. De Tweede Kamer heeft dit echter wel geaccepteerd, dit is naar zijn mening uitermate zorgelijk.

De heer HAAGSMA onderschrijft de woorden van de burgemeester. Hij zegt niet de indruk te hebben gekregen dat de ontwikkelingen zullen verbeteren. Hij wil graag met een motie komen ten aanzien van de huidige stand van zaken waarin de zorgen met betrekking tot de ontwikkelingen worden geuit.

De VOORZITTER vraagt de burgemeester of het nog zin heeft om met een motie te komen.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD meent dit nog wel degelijk zin heeft, de ontwikkelingen zijn wel besproken maar besluiten zijn nog niet genomen.

Hij stelt echter voor om als geheel Flevoland een krachtig signaal te laten horen.

Alle gemeenten worstelen met de proactieve en preventieve taak van de politie.

De heer REIJENGA zegt dit voorstel te ondersteunen.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD licht nog toe dat de politie het gebied moet kennen en lokale kennis moet hebben, zij moet in het gebied wonen en werken.

Bij de regionalisatie zal met name deze lokale kennis verminderen.

Voorgesteld wordt een voorzet voor te leggen aan de overige gemeenten van Flevoland.

De VOORZITTER stelt voor dit voorstel in de raad van 22 december a.s. te bespreken.

De heer VERMEULEN wil ook naar de plaatselijke verschillen kijken en hiermee rekening houden.

Burgemeester de heer RIDDER VAN RAPPARD zegt toe dit te bewaken.

Nogmaals deelt hij mee dat de bezetting momenteel te krap is en de capaciteit dient te worden vergroot om alle taken naar behoren uit te kunnen voeren.

Besloten wordt het voorstel van de burgemeester te volgen.

## **7. Sluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 22.35 uur en bedankt alle aanwezigen voor hun inbreng.

Aldus vastgesteld in de vergadering van 9 januari 2006,

De griffier,

De voorzitter,