

Naar een nieuwe rolverdeling

Dat de overheid alles kan betekenen en oplossen voor iedereen is niet realistisch en onmogelijk in de praktijk waar te maken. Wat laat de overheid los en moet de samenleving oppakken? Een deel van de verantwoordelijkheid verschuift hiermee van overheid naar burgers. Resultaat? Méér verbinding en verbintenis. Overheid en burgers op zoek naar een nieuwe balans.

De overheid loopt tegen de grenzen van haar mogelijkheden aan. Zoveel is wel duidelijk. Burgemeester De Bruin: "De afgelopen decennia groeiden de verwachtingen van wat overheden kunnen doen voor welvaart, welzijn en bij problemen. In veel situaties kijken mensen als vanzelfsprekend naar de overheid voor oplossingen. Doordat die hoge verwachtingen steeds vaker niet uitkomen, leidt dat tot frustratie en ongenoegen. Het besef groeit dat de overheid niet langer simpelweg alles kan. Maar ook dat een overheid die op alle gebieden de touwtjes in handen neemt, verlamdend werkt op de in de samenleving aanwezige kracht. Het is als bij voetbal: een succesvol team kent balans tussen bestuur, trainer en elftal. Het bestuur stuurt, de trainer coacht en het elftal voetbalt. Wie verwacht dat de coach of het bestuur de ballen erin schopt, snapt het spelletje niet."

Nieuwe verbindingen

Burgemeester De Bruin: "Ik zie het organiserend vermogen van individuen en organisaties verdwijnen. Een goed voorbeeld is werkgelegenheid. De rijksoverheid besteedt hieraan jaarlijks € 11 miljard. Een enorm hoog bedrag als je bedenkt dat dit in de eerste plaats een zaak is van werkzoekenden die een baan willen en werkgevers die geschikte werknemers zoeken. Door daar zo veel geld in te pompen rijst de vraag of je daarmee de werkgelegenheid bevordert. Of ondermijnt

je daarmee juist het vermogen van bedrijven en mensen om het zelf voor elkaar te krijgen? Ik pleit er voor opnieuw de verbinding te zoeken met inwoners, bedrijven en instellingen. Aan de basis ontdekken wat er gebeurt. Niet om als gemeente te gaan managen of in processen onder te brengen, maar



Zwerfvuil is een mooi voorbeeld van verbinding en gedeelde verantwoordelijkheid. Niet alleen de gemeente houdt Papendrecht schoon. Burgers hebben verantwoordelijkheid om zwerfvuil te voorkomen of te verwijderen. Steeds meer ZAPPers geven dat voorbeeld. Ruth van Stam is één hen en werd bijna Nederlands ZAPper van het jaar.

alleen waar nodig precies die ondersteuning geven die als katalysator werkt om resultaat te bereiken."

Terug naar de eenvoud

Uitvinder, kunstenaar en denker Leonardo da Vinci zei in de vijftiende eeuw: "Eenvoud is de ultieme vorm van perfectie". Onze samenleving is ver afgedwaald van Da Vinci's wijsheid. Schaalvergroting, almaar complexer wordende processen, uitdijende regelgeving, protocollen, steeds

meer ondersteunende systemen. Regels zijn leidend geworden. De Bruin: "We moeten terug naar de kracht van de eenvoud. Niet alles steeds ingewikkelder maken, maar wat we complex hebben gemaakt, eenvoudiger maken. Zo krijgen we méér overzicht en overheid én burger weer méér slagkracht. Samen richting geven. Samen verantwoordelijkheden delen. Zwerfvuil is een mooi voorbeeld. Je kunt dit als bewoner melden bij de gemeente. Maar het kost tijd om dit te registreren, verwerken, inplannen, uitzetten en uiteinde-

lijk oplossen. De melder kan óók overwegen het zelf op te lossen. Zo'n tachtig ZAPPers doen dat al in Papendrecht. Ze wachten niet tot de gemeente in actie komt, maar komen zélf in actie en verwijderen het afval van straat. Niet alleen probleem opgelost, de ZAPPers geven hiermee een voorbeeld aan de samenleving."

Perspectief

De burgemeester ziet voldoende perspectief in Papendrecht om de

kracht van de samenleving aan te spreken en verbindingen aan te gaan. De Bruin: "Denk aan activiteiten als de Duitse Kerstmarkt, het Wereldfeest, de Wiekendag en het Vijverparkfeest, feestelijke activiteiten voor de jeugd in de Breitnerstraat, het Zonnige Hart Festival. Inwoners, bedrijven en instellingen laten zien wat ze waard zijn. Ze kunnen dat uitstekend zelf, zonder veel gemeentelijke hulp. Ze kennen hun eigen buurt en weten zo talenten, ervaring, middelen en mogelijkheden aan te boren en samen te brengen. Kortom, het is tijd voor een nieuw perspectief. Niet voor niets is het motto van het college dat in 2010 aantrad 'een nieuw perspectief, met Papendrecht centraal!'"

Burgerjaarverslag 2010

Het burgerjaarverslag 2010 heeft als titel Naar een nieuwe rolverdeling. "Het besef groeit dat de overheid niet langer simpelweg alles kan.", zegt burgemeester De Bruin in dit jaarverslag. Wat laat de overheid los en moet de samenleving oppakken? Een deel van de verantwoordelijkheid verschuift hiermee van overheid naar burgers.

Vorig jaar lanceerde de burgemeester het burgerjaarverslag 2009 tijdens een lagerhuisdebat tussen leerlingen van twee scholen. Ook dit jaar is er weer een speciaal burgerjaarverslag voor jongeren.

Eerder verschenen:

Bouwen aan vertrouwen (2009)
Betrokkenheid versterkt identiteit (2008)
Papendrecht bouwt aan de toekomst (2007)
De blik binnenste buiten (2006)
Een samenleving met samenhang maakt sterker (2005)
Schakelen tussen burger, bestuur en beleid' (2004)
Naar een nieuw evenwicht (2003)
Inspelen op signalen uit de samenleving (2002)

Alle jaarverslagen zijn te downloaden van de website van de burgemeester:
www.burgemeesterpapendrecht.nl

Uitgave: Gemeente Papendrecht
Markt 22, 3351 PB Papendrecht
T (078) 641 89 11
I www.papendrecht.nl
M info@papendrecht.nl
Tekst en redactie: Hans Buskes, Marcel Sluijter
Graphics: Hans Buskes
Layout/beeldoptimalisatie: S. Lips
Fotografie: Marcel Sluijter, Henk van Veen, Chris Wijmans, Richard van Hoek, Bert Schaeffer, gemeente Papendrecht, Dreamstime e.a.
Productie: Communicabus/Interlink

INHOUD

Highlights

- Naar een nieuwe rolverdeling pagina 1
- Groen licht voor sportcentrum pagina 4
- Papendrechtse personenladder pagina 5
- Warming up voor verkiezingen pagina 6
- Gemeente en sociale media pagina 7
- Boa's dringen ergernissen terug pagina 8
- Snel fietsen door Papendrecht pagina 9
- Oplossing voor klachten? Goed luisteren pagina 10

30

is het aantal vrijwilligers dat zich opgaf tijdens de informatiebijeenkomst 'hoezo niet actief'.

lees verder op pagina 5

"Ik denk dat het helemaal geen kwaad kan als gemeente te laten blijken het jammer te vinden dat het zo gelopen is en ook gewoon eens 'sorry' zeggen."

De gemeente doet steeds meer aan mediation. De helft van de klachten uit 2010 werd op deze manier afgehandeld.

lees verder op pagina 10

E-jaarverslag

Van dit jaarverslag is ook een elektronische versie beschikbaar met extra informatie. Deze is te downloaden van: www.burgemeesterpapendrecht.nl



Drukste punt Papendrecht in Blik op de Weg

Veiliger, betere verkeersdoorstroming en beter voor het milieu. Dat zijn de voornaamste voordelen van de kluirotonde die eind 2010 in gebruik werd genomen. De bijzondere signaleringsfunctie trekt aandacht, niet alleen van weggebruikers, maar ook van televisieprogramma Blik op de Weg.

Samen op de tandem met zijn voorganger André van Leeuwen opende wethouder Wilco Scheurwater de Kluirotonde met een rondje over het fietspad. Voordelen van het nieuwe plein zijn vooral vlottere verkeersafwikkeling, kortere rijtijden voor bussen, geluidwerende voorzieningen die verkeersgeluiden voor omwonenden

beperken en de beveiligde oversteekplaatsen. Wanneer automobilisten overstekende fietsers en bromfietzers naderen, gaat de verlichting in de fietspaden knippen. De makers van televisieprogramma Blik op de Weg waren vooral hierin geïnteresseerd en kwamen naar Papendrecht om opnames te maken. In februari zat de kluirotonde in hun programma.

De komende jaren zijn geen aanpassingen nodig op de locatie aan de Burgemeester Keizerweg, Papendrecht kan zich richten op andere maatregelen die doorstroming, mobiliteit en milieu in Papendrecht en de regio verbeteren, zoals het knooppunt A15/N3, verkeersveiligheid op de N3 en vervoer over water.



In 25 kliks door het jaarverslag

Door klikken op de tak waar een 'handje' bijstaat gaat u automatisch naar de pagina in het jaarverslag waar het onderwerp beschreven staat.



Papendrechtse evenementenladder

31.500 euro fietste de Papendrechtse delegatie tijdens **Sporten voor Sophia** in 2010 bij elkaar voor goede doelen. "Sinds de editie het jaar ervoor heeft het een plek in mijn hart verworven", aldus burgemeester De Bruin. "Het enthousiasme van alle deelnemende sporters is hartverwarmend. Ook dit jaar stond ik dan ook weer met plezier op de vroege zaterdagmorgen bij Health City om deelnemers voor vertrek te complimenteren en succes te wensen."

MADD of NL Doet. De naam maakt niet uit, honderden Papendrechtse zetten zich tijdens het evenement vrijwillig in voor plaatsgenoten, dieren en de natuur. Onder meer door te helpen met wilgen knotten, tuinen lenteklaar maken, activiteiten met kinderen, jongeren en ouderen. In 2010 waren er ook weer optredens op de Markt. Opnieuw maakten vele inwoners kennis met de veelzijdigheid van vrijwilligerswerk en zorgden zij met elkaar voor een gezellige dag.

In april maakten tien Papendrechtse kerken en vrijwilligers de derde editie van **Praise 900** tot een gezellig evenement dat duizenden belangstellenden naar het Vondelpark trok.

Het eerste **Zonnige Hart Festival** was eind mei de gezellige en drukke happening die de organiserende Stichting Evenementen Papendrecht (STEP) voor ogen stond. Het veertig meter hoge reuzenrad op het Merwehoofd met prachtig uitzicht over het drie rivierpunt (geboren uit een eerdere 1 aprilgrap van de gemeente) kon rekenen op vele 'radraaiers'. Maar ook helikoptervluchten, modeshows, muziek, dans, koren, straatartiesten en allerlei andere vormen van vermaak bevielen de bezoekers zo goed dat het evenement een vervolg krijgt.

Het tweede **Vijverparkfestival** was een zomers evenement, met koude drankjes, luie loungestoelen, sport- en spelactiviteiten en optredens van bands en talenten uit de buurt. Het festival wordt georganiseerd door verenigingen, bewoners en ondernemers uit de wijk Kraaihoek-Middenpolder.

PowerPark, een van de vele activiteiten die de medewerkers van Interval organiseren, werd ook in 2010 goed bezocht. De tiende editie van het familiefestival in het Vondelpark bood veel muziek- en dansoptredens, demonstraties, workshops en presentaties van Papendrechtse verenigingen.

De **Open Monumentendag** kostte wethouder Nieuwstraten zijn snor en baard, barbier Gökhe zorgde daarvoor. Tijdens de fiets-/wandeltocht door Papendrecht en Alblasdram kregen de deelnemers een beeld van wat men vroeger at, hoe men zich kleepte en welke kunst, meubels en historische voorwerpen er nog zijn in onze gemeente.



De tiende afsluiting van het zwemseizoen waarbij baasjes en honden samen zwemmen werd in 2010 gekoppeld aan een recordpoging voor het Guinness Book of World Records. Dat lukte. In totaal 56 witte Zwitserse herders – en hun baasjes – zorgden voor een geslaagde recordpoging met zo-veel-mogelijk-witte-herders-tegelijk-in-het-zwembad.

Antilliaanse muziek, flamenco, Amerikaanse soul, gospel en Marokkaans-Berberse muziek waren enkele van de hoogtepunten van het **Wereldfeest** in november in Interval. Papendrechtse uit tien verschillende culturen namen bezoekers mee op een culinaire wereldreis. Het feest der culturen werd afgesloten met een internationale modeshow met prachtige creaties.

Op de Markt schaatsten aan het eind van het jaar leerlingen van de basisscholen met Thom en Alex, twee sportfanaten die schaatsles gaven en een toverdoos vol leuke schaatsspelletjes bij zich hadden. Daarnaast kon er natuurlijk weer vrij worden geschaatst op de **schaatsbaan**.

Voor het eerst had Papendrecht in 2010 een echte **Duitse kerstmarkt**, compleet met gezellige kraampjes, glühwein en sfeervolle muziek van veel Papendrechtse talent. Op vrijdagavond vond het Lichtjesfeest met de lampionoptocht plaats.

Fokker Aerostructures wil JSF-assemblage in Papendrecht

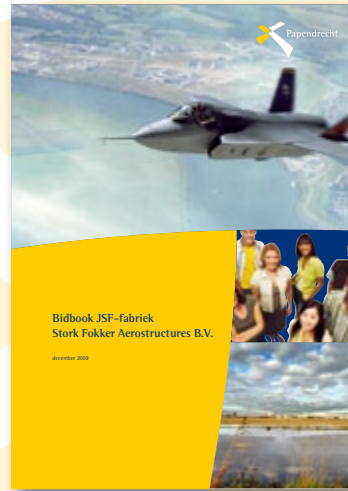
Als het aan Fokker Aerostructures ligt, is Papendrecht straks de locatie voor de bouw van de Joint Strike Fighter-assemblagefabriek. Fokker Aerostructures maakte de keuze op basis van het Papendrechtse bidboek. Of de fabriek er ook echt komt, hangt af van internationale en nationale besluitvorming.

Papendrecht kan Fokker Aerostructures een aantrekkelijke vestigingslocatie voor de fabriek bieden. Omgekeerd betekent de keuze van Fokker Aerostructures voor Papendrecht een impuls voor de economie. De nieuwe assemblagefabriek biedt kansen voor werkgelegenheid en opdrachten voor toeleveranciers in de regio.

Hechte band

Papendrecht en vliegtuigbouw zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Al in 1927 startte het toenmalige Aviolanda met de

bouw van vliegtuigen. De vliegtuigfabriek maakte naam met vliegtuigen, lestoestellen, ombouw van militaire Dakota's tot passagiersvliegtuigen, helikopters en straaljagers. Aviolanda zorgde voor werkgelegenheid en speelde een maatschappelijke rol. Uit de personeelsvereniging van de onderneming ontstonden bijvoorbeeld Tafel Tennisvereniging Papendrecht (TTP) en voetbalvereniging vv Aviolanda, later overgenomen door Stork NV. Ook Fokker Aerostructures is inmiddels een belangrijke speler in de luchtvaartindustrie.



Na een moeilijke periode voor de vliegtuigindustrie werd het bedrijf in 1996 overgenomen door Stork NV. Ook Fokker Aerostructures is inmiddels een belangrijke speler in de luchtvaartindustrie.

Groen licht voor sportcentrum

De gemeenteraad gaf februari 2010 groen licht voor realisering van een sportcentrum met binnen- en buitenzwembaden. Tevens realiseert Vorm daar een nieuw multifunctioneel hotel met congrescentrum en appartementen.

Het sportcentrum komt volgens planning in 2012 op een deel van de huidige locatie van het hotel Golden Tulip op de hoek Burgemeester Keijzerweg/Veerweg. 2010 stond in het teken van aller-

lei voorbereidende activiteiten. Zo startte de procedure voor de Europese aanbesteding van de werkzaamheden en vond een noodzakelijke aanpassing plaats van het bestemmingsplan. Ook begonnen in 2010 de eerste werkzaamheden voor het nieuwe hotel/congrescentrum.

Zodra het nieuwe sportcentrum gereed is, komen er in 2013/2014 woningen op de huidige locatie van het zwembad.

Theater De Willem klaar voor topvoorstellingen

Cultuurliefhebbers moesten enige tijd geduld opbrengen. Vanaf september 2010 kunnen ze echter weer terecht in hun vertrouwde maar helemaal gemoderniseerde Theater De Willem.

De eerste voorstelling van coverband U2NL in de nieuwe Willem werd een ouderwets succes, met

enthousiast dansend publiek. Het nieuwe theater heeft een ticketshop in het gebouw, goed zicht vanaf alle stoelen op het grotere podium, een verbeterde installatie en beter uitgeruste kleedkamers. Het theater en de medewerkers zijn klaar voor een toekomst met voorstellingen van de Nederlandse theatertop.

Medeleven met leed na ongevallen

Helaas deed zich ook in 2010 persoonlijk leed voor bij ongevallen waarbij inwoners van Papendrecht waren betrokken. Burgemeester De Bruin betuigde zijn medeleven aan de nabestaanden van het jonge slachtoffer bij het verkeers-

ongeval op een rotonde en van het Papendrechtse echtpaar dat betrokken was bij de vliegcrash in Tripoli. Bij de uitvaart van het paar sprak hij namens de Papendrechtse gemeenschap.

Negen Koninklijke Onderscheidingen

Negen Koninklijke Onderscheidingen reikte burgemeester De Bruin in 2010 uit. Op de dag voor Koninginnedag werden benoemd tot Lid in de Orde van Oranje Nassau de heren De Borst, Kloot Scheurwater, Schut en Sprokholz. Tot Ridder in de Orde van Oranje Nassau werd benoemd de heer Den Engelsman. Eerder in het jaar, in januari, werd organist De Jager benoemd tot Ridder in de Orde van Oranje Nassau. In mei werd de heer Assenberg benoemd tot Lid in de Orde van Oranje Nassau, in juni viel deze eer te beurt aan de heer Erkelen.

Opening selfservice bibliotheek

In de bibliotheek Papendrecht is het mogelijk zonder tussenkomst van personeel boeken te lenen, in te leveren en te betalen. Deze zelfbediening is handig voor mensen met haast, maar maakt het voor het personeel ook mogelijk tijd vrij te maken voor andere belangrijke zaken, zoals vragen van bezoekers en ontwikkeling van nieuwe producten.

Beeldenboulevard geeft Papendrecht nieuwe dimensie

Papendrecht is sinds 2010 een Beeldenboulevard rijker. Het is een wisselexpositie langs het Merwehoofd. Vaste sokkels zijn aangebracht die wisselende tentoonstellingen van beelden mogelijk maken. Het project, een initiatief van de Stichting Beeldenpark Drechtsteden, werd officieel geopend door burgemeester De Bruin en wethouder van cultuur Joke Reuwer door een glas champagne aan te bieden aan een levend standbeeld.



'Hoezo niet actief' levert dertig nieuwe vrijwilligers op

Papendrechtse die met (pre)pensioenen zijn, hebben een schat aan kennis en ervaring waarmee ze de lokale samenleving kunnen verrijken. Om te bekijken op welke manieren dat mogelijk is, vond in november informatiebijeenkomst 'Hoezo niet actief?!' plaats in het nieuwe theater De Willem. Vientertig maatschappelijke

organisaties en verenigingen presenteerden verschillende mogelijkheden binnen vrijwilligerswerk aan de hand van het thema 'Hoofd, handen en hart', een verwijzing naar de grote lijnen, die bestaan uit bestuurlijke functies, praktische ondersteuning en sociale, ondersteuning. Net als een jaar eerder was de bij-

eenkomst succesvol. Van de 150 bezoekers waren er 60 al actief als vrijwilliger, ruim 30 bezoekers gaven zich op als nieuwe vrijwilliger. Vrijwilligerswerk onder senioren wordt steeds populairder. De helft van de vrijwilligers in Nederland is tussen de 60 en 80 jaar oud, in 1985 lag dit percentage op 35.

Herinrichting woonwagenlocatie Amberdreef

De gemeente startte in 2010 met herinrichting van de woonwagenlocatie aan de Amberdreef. Deze voldoet niet langer aan de wettelijke eisen. Daarnaast wil de gemeente woonwagens geleidelijk uit het beeld van Papendrecht laten verdwijnen. In overleg met bewoners en omwonenden kwam een ontwerp tot stand voor een nieuwe invulling. Op de plek van de woonwagens verrijzen negen stenen woningen. Op het aangrenzende perceel komen zes sociale patio huurwoningen. De volwassen kinderen die op de woonwagenlocatie woonden, komen hier als eerste voor in aanmerking. Naar verwachting gaat Woonkracht10 ze verhuren. Alle bewoners hebben hun woonwagens verkocht en zijn verhuisd naar tijdelijke woningen. De Volkstuinvereniging kreeg een ander on-

derkomen in de wijk Oostpolder. Voor de bouw van de geplande woningen is ontheffing op het bestaande bestemmingsplan no-

dig. Deze procedure startte begin 2011. Naar verwachting start eind 2011 het bouwklare maken van het terrein.



Op de plek waar ooit woonwagens stonden, verrijzen straks woningen.

Meldpunt voor discriminatie

De gemeente Papendrecht is aangesloten bij RADAR. Dit bureau biedt ondersteuning bij klachten over discriminatie naar afkomst, geloof, sekse, seksuele gerichtheid, leeftijd en handicap. Het RADAR-kantoor in Dordrecht richt zich

op het gebied Zuid-Holland Zuid. In deze regio kwamen in 2010 93 klachten en meldingen van discriminatie binnen, dat is een lichte daling ten opzichte van 2009 (100 klachten).

Amerikaans bezoek aan Papendrecht

In het kader van een uitwisselingsprogramma ontving de Rotary Club Papendrecht eind april vijf Amerikaanse gasten van de Group Study Exchange. Zij maakten kennis met Papendrecht, het lokale bestuur en proefden naast het oranjebitter, de sfeer van de Koninginnedagfeestviteiten.

Personenladder

Ruth van Stam verdiende in 2010 een nominatie voor landelijke ZAPper van het jaar bij 'Nederland Schoon'. In Papendrecht zijn 79 mensen actief ZAPper. Ook zeven basisscholen en/of verenigingen zijn inmiddels actief. ZAPpers houden de omgeving schoon met behulp van gemeentelijke afvalgridders. Van Stam focust zich op snoeproutes die scholieren lopen of fietsen van school naar supermarkt en vice versa. Het streven is leerlingen te stimuleren afval weg te gooien in de afvalbak.



Videokunstenaar **Guido van der Werve**, van oorsprong Papendrechtse, stond in 2010 nummer 1 op de Elsevier lijst van meest succesvolle kunstenaars. Hij stootte daarmee schilderes Marlene Dumas van haar troon, zij stond vier jaar bovenaan. Van der Werve dankt dit met name aan 'Nummer acht. Everything is going to be all right', een tien minuten durende film over zijn wandeling over het ijs van de Botnische Golf.

Organist **André de Jager** is benoemd tot ridder in de orde van Oranje Nassau. Hij ontving uit handen van burgemeester De Bruin de bijbehorende versierselen tijdens zijn 25-jarig jubileumconcert als hoofdorganist van de Bethlehemkerk. Vanaf 1977 ontwikkelde hij zich tot organist, pianist, koorbegeleider, componist, arrangeur en orgelleraar met nationaal en internationaal aanzien.

Chris Meijers brengt het boek 'De laatste vlucht van de Lancaster Popeye, van crash tot monument in Papendrecht' uit. Burgemeester De Bruin schreef in het voorwoord. "De auteur heeft gebeurtenissen en feiten minutieus verzameld. Hij geeft betrokkenen letterlijk een gezicht en brengt de strijd – waarin de bemanning bijdroeg aan onze bevrijding – tot leven. We lezen over gebeurtenissen in de fatale nacht, over de berging van het vliegtuig en over emotionele momenten en ontmoetingen. Zelf ben ik sterk betrokken bij het verhaal doordat ik als burgemeester de leiding en verantwoordelijkheid had over de bergingsoperatie. Als burgemeester maar ook als historicus onderkende ik het belang van het ter plekke inrichten van een Lancasterplein." Hier staat een monument dat bestaat uit onderdelen van die Lancaster met de tekst 'wij zullen hen steeds blijven herdenken'.

Oud-raadslid en voormalig wethouder **Joop Tegelaar** kreeg bij zijn afscheid in oktober de zilveren gemeentespeld voor zijn inzet voor de Papendrechtse gemeenschap. Tegelaar was bijna acht jaar raadslid en werd in 2006 wethouder. Eerder al, in april, namen Tegelaar en de andere drie aftredende wethouders afscheid. "Dit college gaf met een open en betrokken houding ruimte aan inbreng en inspraak van inwoners, instellingen en bedrijven", sprak burgemeester De Bruin bij die gelegenheid. "Opgeteld bij kennis van zaken en hart voor de gemeente legde dat de basis voor de solide uitvoering van het collegeprogramma. Voorbeelden van resultaten van de afgelopen periode zijn onder meer oplevering van het nieuwe winkelcentrum De Meent, het vernieuwde theater De Willem, een modern park Noordhoekse Wiel en voorzieningen voor jongeren."

Ad Matena, erevoorzitter van voetbalvereniging Papendrecht, overhandigde symbolisch de eerste jubileumpostzegel aan de burgemeester. De Papendrechtse voetbalvereniging bestond in 2010 negentig jaar. WV Papendrecht werd op 1 augustus 1920 opgericht.

Warming up voor verkiezingen

Traditioneel troffen de lijsttrekkers van Papendrechts politieke partijen elkaar weer in de aanloop naar de verkiezingen van maart 2010 tijdens het debat onder leiding van de ervaren parlementair journaliste Wouke van Scherrenburg.

"De discussies", constateerde de burgemeester De Bruin, "hadden soms wat puntiger gekund, maar de opkomst was goed en het geheel was toch een mooie warming up voor de verkiezingen." Ook Van



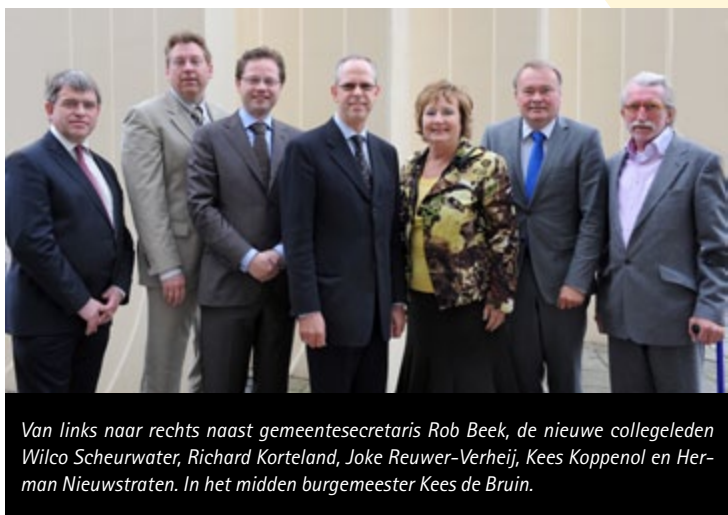
Nieuw perspectief met Papendrecht centraal

Na de verkiezingen in 2010 traden nieuwe leden toe tot de gemeenteraad en veranderde het college van burgemeester en wethouders van samenstelling. De Papendrechtse politieke partijen PAB, VVD, CDA, D66 en ChristenUnie vormen voor de periode 2010-2014 de coalitie.

In de nieuwe collegeperiode willen burgemeester en wethouder bestaande patronen tegen het licht houden, kritisch naar bestaande situaties kijken en bezuinigingen hand in hand laten gaan met verbeteringen. Onder het motto "Een nieuw perspectief met Papendrecht centraal" gaat het college vanuit nieuw perspectief samenwerken en de contacten met in-

woners verbeteren, waarbij steeds het belang van de gemeente Papendrecht voorop staat.

Het college streeft met Papendrecht naar een (bovengemiddeld) comfortabel woon-, leef- en werkklimaat, waarin samenhang, binding, geborgenheid en voorzeningen dichtbij van belang zijn. "Voor de inwoners van Papend-



Van links naar rechts naast gemeentesecretaris Rob Beek, de nieuwe collegeleden Wilco Scheurwater, Richard Korteland, Joke Reuwer-Verheij, Kees Koppenol en Herman Nieuwstraten. In het midden burgemeester Kees de Bruin.

Heroverwegen met bijdragen uit samenleving

Het nieuwe college kwam na de verkiezingen gelijk voor lastige keuzes, bepalend voor de toekomst van Papendrecht. Om mogelijkheden zorgvuldig af te wegen, voerde B&W overleg met de samenleving. Belangrijkste agendapunten: beleidsmatige keuzes en heroverwegingsvoorstellen om de begroting de komende jaren sluitend maken.

voorzieningen, een comfortabel leefklimaat en een lokale overheid die beter werkt voor haar inwoners en bedrijven. De lasten voor burgers worden niet verhoogd, de OZB gaat niet omhoog. Maar de huidige economische en financiële omstandigheden vragen wel om duidelijke, soms scherpe of zelfs pijnlijke keuzes, zo liet financieel wethouder Richard Korteland mede namens zijn collega's weten.

Het college kiest voor nieuw perspectief met Papendrecht centraal. Papendrecht moet ook na 2014 krachtig en gezond zijn met goede

Scherrenburg was van mening dat het scherper kon en dat de politici weinig concrete uitspraken deden. "Ik krijg de indruk dat jullie je kop in het zand steken", poogde zij hen te verleiden. Onderwerpen die tijdens het debat aan de orde kwamen, waren onder meer bezuinigingen en Drechtstedelijke samenwerking. Uit het publiek van zo'n tweehonderd belangstellenden kwamen suggesties, aanbevelingen en aandachtspunten voor de politici. Onder meer over communicatie van de gemeente met inwoners, toeristische mogelijkheden van Papendrecht, de houding en klantvriendelijkheid van ambtenaren en over de verkeerssituatie rond scholen, op de Veerpromenade en bij de rotonde Jan Steenlaan - Jacob Catslaan.

recht", laten burgemeester en wethouders weten, "willen we een comfortabele leefomgeving blijven bieden waarin een groen karakter en veiligheid voorop staan. Daarbij is sprake van een verandering van groeigemeente naar dynamische beheergemeente. De coalitie vindt verder aandacht voor duurzaamheid, milieu en luchtkwaliteit van belang. Duurzaamheid kent vele facetten zoals de duurzame overheid, duurzaam bouwen, duurzame mobiliteit, opwekking duurzame energie, duurzaam waterbeheer en duurzaam groenbeheer. Uitgangspunt is: lokaal wat lokaal kan en regionaal wat regionaal moet. Dit levert meerwaarde op in de zin van efficiënter bestuur en betere resultaten. Papendrecht is en blijft een zelfstandige gemeente die verbindt in ruimtelijke en in menselijke zin, waarbij inwoners en gemeente samen verantwoordelijkheid dragen. In deze tijd van economische recessie stellen we verder alles in het werk om bestaande bedrijven en arbeidsplaatsen te behouden. Bij versterking van de economie en werkgelegenheid speelt regionale samenwerking een belangrijke rol."

€ 4,7 miljoen in 2015. Voor 2012 en latere jaren is er een lijst met voorstellen voor mogelijke bezuinigingen. Doen we nog wel de goede dingen? Is de gemeente aan zet of kunnen andere partijen bepaalde taken beter en goedkoper uitvoeren? Deze en andere vragen zijn gesteld en besproken met de raad, inwoners en betrokkenen. Zij konden tot maart 2011 ideeën en voorstellen indienen die het college meeneemt bij de heroverwegingskeuzes. De keuzes komen in de voorjaarsnota 2011 die de gemeenteraad in juni 2011 behandelt.

Bezwaarschriften stijgen weer

Na een forse daling van het aantal bezwaarschriften in 2009 naar twaalf, steeg het aantal in 2010 weer naar negentien. Het percentage afgehandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn daalde opnieuw en ligt nu op bijna 37%.

In 2010 kwamen in totaal negentien bezwaarschriften binnen. De wetgever stelt dat deze binnen twaalf weken afgehandeld dienen

te zijn met een mogelijke verlenging (verdagening) van nog eens zes weken. Dat lukte bij zeven bezwaarschriften (36,8%). In het vorige jaarverslag stelde de gemeente zich ten doel 70% te halen. Tenzien van vier bezwaarschriften is nog geen besluit genomen, drie bezwaren zijn gegrond en zeven bezwaarschriften ongegrond verklaard, vier werden er ingetrokken en een bezwaarschrift is ambtshalve afgedaan.

Park Oostpolder weer moderne plek voor sport en recreatie

Na een stevige opknappbeurt is park Oostpolder eind 2010 heropend door wethouder Koppenol. Vele inwoners van Papendrecht toonden hun betrokkenheid en leverden bijdragen aan het ontwerp. Onder meer tijdens een wandeling in het voorjaar van 2009 en

bij de presentatie van het eerste ontwerp later dat jaar. Inmiddels kunnen zij gebruik maken van de sportvelden, een hardloopparcours, ruiterspad, fitnessveld, familieveld, een vijverpartij annex ijsbaan en uitreiden voor honden in het park.



De wethouders Koppenol en Scheurwater nemen op passende, sportieve wijze het opgeknapte park Oostpolder, met daarin onder meer een hardloopparcours, in gebruik.

Meer Papendrechtters zetten zich vrijwillig in

In Papendrecht doen meer mensen vrijwilligerswerk voor zorginstellingen of verenigingen (34%) en voor school, crèche of peuterspeelzaal (27%) dan in de rest van de Drechtsteden (28 en 23%). Dat is een van de onderzoeksresultaten die het Onderzoekcentrum Drechtsteden in het eerste kwartaal van 2010 publiceerde.

Binnen de samenwerking van de zes Drechtsteden maakt de gemeente Papendrecht onder meer gebruik van cijfers en onderzoeksresultaten van het Onderzoekcentrum Drechtsteden. Papendrecht en de andere vijf Drechtsteden volgen zo uitlopende ontwikkelingen en maken van de informatie gebruik om keuzes te maken voor uitvoering van plannen. Onder meer bij regionale samenwerking, bij economische activiteiten en op terreinen als milieu, leefbaarheid en veiligheid, wonen, toerisme en vrije tijd.

In het eerste kwartaal van 2010 werden de resultaten bekend van onderzoek door het OCD naar de mate waarin inwoners van de zes Drechtsteden zich inzetten voor hun medemens en de samenleving als geheel. Voor Papendrecht leverde dat onder meer de wetenswaardigheden op dat de gemeente relatief weinig inwoners jonger dan 30 jaar kent en relatief veel huishoudens met een hoog inkomen heeft. Daarnaast zijn Papendrechtters in vergelijking met de inwoners van de andere vijf Drechtsteden het meest tevreden over hun maatschappelijke positie (87% tegenover 84% in Drechtsteden). Ook doen zij meer aan sport dan inwoners van de andere vijf Drechtsteden (62% ten opzichte van 57%). Voor de zes Drechtsteden als geheel luidt de algemene conclusie dat nagenoeg alle inwoners meedoen aan de samenleving en het overgrote deel van de bevolking van de eigen omgeving een vorm van steun krijgt.

Inzet communicatie begeleidde invoering Wabo

Oktober 2010 trad de Wet algemene bepaling omgevingsrecht (Wabo) in werking, een belangrijke stap om de regeldruk voor bedrijven en burgers te verminderen. Voor 25 bouw-, milieu-, natuur- en monumentenvergunningen komt één omgevingsvergunning in de plaats. De gemeente besteedde hieraan ruimschoots aandacht.

Van een oude schuur een garage maken? Een dakkapel plaatsen, een fabriek of bedrijfspand uitbreiden? Bij bouwwerkzaamheden golden tot voor kort verschillende vergunningen, met elk eigen criteria, procedures, kosten en afhandelingstermijnen. Met de omgevingsvergunning is de procedure eenvoudiger en overzichtelijker. Burgers en bedrijven kunnen vergunningen in één keer digitaal aanvragen. De gemeente Papendrecht besteedde veel aandacht in communicatieve begeleiding van invoering van de Wabo, onder meer met een informatiebijeenkomst voor ondernemers en speciale pagina's in het gemeentenuws.



Overzicht communicatie-activiteiten

communicatiemiddel	frequentie		opmerkingen
	doelstelling	gerealiseerd	
website	continue aanpassing	ja	19 op de lijst van monitor.nl provincie Zuid-Holland, 74 op de ranglijst alle gemeenten
website burgemeester	twee maal wekelijks aanvulling	ja	133 weblogs
gemeentenieuwspagina	52	52	opgenomen in Papendrechts Nieuwsblad
persberichten		170	
jaarverslagen	3	3	algemeen jaarverslag, burgerjaarverslag en jeugdjaarverslag
begrotingskrant	1	1	
gemeentegids	1	1	
nieuwsbrieven	afweging per onderwerp	2	sportcentrum, herinrichting Amberdreef
informatiebijeenkomsten	afweging per onderwerp	4	herinrichting woonwagenlocatie Amberdreef sportcentrum omgevingsvergunning voor bedrijven Merwedelinglijn in Sliedrecht

De gemeente Papendrecht zet een breed pakket aan communicatiemiddelen in om inwoners, organisaties en bedrijven frequent en inhoudelijk zo optimaal mogelijk te informeren over gemeentelijk beleid en onderwerpen die speciale aandacht vragen, waar onder projecten als het sportcentrum. Dit overzicht geeft een impressie van middelen die in 2010 werden ingezet.

Gemeente Papendrecht en sociale media

Niet iedereen denkt er hetzelfde over, maar sociale media zijn niet meer weg te denken. Ook de gemeente Papendrecht verkent de mogelijkheden van deze communicatiemedia.

PapendrechtGem Gemeente Papendrecht
 Vlag voor het gemeentehuis vandaag #halfstok i.v.m. herdenkingsbijeenkomst slachtoffers schietpartij #Alphen aan den Rijn
 20 Apr

<http://twitter.com/#!/PapendrechtGem>

"Wéér meer dan 600 vrijwilligers op de been tijdens NL Doet in Papendrecht", "Vanavond in #blik-opdeweg 20.30 uur Nederland 1 bij de kluitronde in #Papendrecht!". Het zijn twee voorbeelden van tweets (twitterberichten) die de gemeente sinds kort de wereld inzendt. Het laat ook zien dat de

gemeente steeds meer gebruik van sociale media. Zo gebruikte de burgemeester YouTube om jongeren te betrekken bij de gemeenteraadsverkiezingen. Sinds het aantreden van de nieuwe coalitie, bloggen de nieuwe wethouders - net als de burgemeester die dit sinds 2005 doet - meer dan wekelijks over hun ervaringen als lid van het college.

Gemeentelijke website leest u voor

De website van de gemeente Papendrecht werd in 2010 uitgerust met Browse Aloud. Hiermee worden teksten van de internetsite voorgelezen. Dit maakt de site toegankelijk voor ouderen en mensen met een visuele handicap of leesbeperking. De gebruiker moet wel een gratis softwareprogramma op de computer installeren. De gemeentelijke website draagt sinds 2009 het keurmerk drempeelvrij.nl. Dit is een kwaliteitsmerk dat de toegankelijkheid van websites aangeeft.

Het programma is gratis te downloaden van: <http://www.browsealoud.nl/home>



Richard Korteland bezoekt regelmatig Papendrechtse bedrijven om zo het contact met het bedrijfsleven te verbeteren. Hier is de wethouder op bezoek bij Schenk tanktransport.

Lichte toename geweld

Geweld heeft grote impact op mensen en het veiligheidsgevoel. Het heeft dan ook al enkele jaren een voorrang binnen de gemeente Papendrecht.

In 2010 was er een lichte stijging (+ 7,3%) van het geweld ten opzichte van 2009. Toch ligt het geweldscijfer nog steeds ver onder dat in 2006 (131 versus 236). Bovendien vindt bij dergelijke lage percentages al snel een relatief sterke stijging plaats. Veel geweldsdelicten zijn het resultaat van overmatig alcoholgebruik. De bestrijding van alcoholmisbruik heeft alle aandacht, onder meer

door een preventieve campagne binnen het regionale programma 'Verzuip jij je toekomst?', waarbij burgemeester De Bruin betrokken is als voorzitter van de werkgroep, alsmede door een restrictief alcoholbeleid in sommige gebieden (zie volgend stukje op de pagina).

Een andere belangrijke categorie betreft geweld in huiselijke sfeer.

aangiften opgenomen	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
mishandeling	86	71	76	71	67	61	50	58
bedreiging	40	53	36	73	38	27	23	21
zedemisdrijf	15	18	16	24	5	6	8	2
straatroof	13	4	0	5	2	3	4	2
overval	0	0	4	5	1	4	2	6
huiselijk geweld	n.b.	n.b.	50	54	37	26	32	36
openlijk geweld (persoon)	4	8	6	4	7	4	3	4
moord, doodslag	0	0	0	0	0	0	0	2
totaal geweld	158	154	188	236	157	131	122	131

Bron: Politie Zuid-Holland-Zuid

Sinds 2009 heeft de burgemeester binnen de Wet tijdelijk huisverbod de bevoegdheid een huisverbod op te leggen aan de pleger van het geweld. In Papendrecht gebeurde dat in 2010 tweemaal, even vaak als in 2009. In een geval is het huisverbod verlengd. De uitvoering van de wet vergt goede en intensieve samenwerking tussen politie, gemeente en hulpverlening. De ervaring tot nu toe is positief. De hulpverlening wordt snel gestart, waardoor rust ontstaat bij de slachtoffers.

Alcoholbeleid werpt vruchten af

In 2008 maakte de gemeenteraad het voor het college mogelijk om gebieden aan te wijzen waar het verboden is alcoholhoudende drank te nuttigen of in bezit te hebben. Dat blijkt succesvol.

De gemeenteraad paste in 2008 de Algemene plaatselijke verordening (APV) aan, zodat het college gebieden kon aanwijzen waar het in het openbaar verboden is

alcoholhoudende drank te nuttigen dan wel bij zich te hebben. In 2009 en in 2010 wees het college zes van dergelijke alcoholvrije gebieden aan. De aanwijzing gebeurde op basis van politie-informatie en meldingen van overlast door bewoners en wijkplatforms. Uit een analyse van 2010 blijkt dat het beleid preventief werkt en op de aangewezen locaties niet meer openlijk wordt gedronken.



Winkelcentrum Wilgendonk is één van de zes gebieden in Papendrecht waar het verboden is om alcohol te drinken of aangebroken flessen, blikjes en dergelijke met alcoholhoudende drank bij zich te hebben.

Boa's dringen ergernissen terug

Zwerfafval, parkeeroverlast en hondenpoep staan hoog op de ranglijst van ergernissen van Papendrecht. Buitengewoon opsporingsambtenaren sporen niet alleen op, maar dragen ook bij om ergernissen terug te dringen. Cela Guler en Erkan Yurekli vertellen hoe.

Goed voorbeeld doet goed volgen

"In ons team zijn we met z'n zessen, we werken inmiddels buiten Papendrecht ook in Slidrecht en Alblasserdam. Dat maakt ons werk gevarieerder, maar wij zelf en de gemeenten profiteren ook van de wederzijdse kennis en ervaringen. Onze werkwijze is er vooral op gericht de wet en regels te handhaven en te voorkomen dat zaken versloffen. Goed voorbeeld doet goed volgen, maar het omgekeerde is ook waar: rommelige plekken worden steeds rommeliger. Wanneer dus bijvoorbeeld afval naast de container wordt geplaatst, gaan we op zoek naar de 'eigenaar' en proberen we te achterhalen wat er aan de hand is. We leggen uit dat het niet bijdraagt aan het veiligheidsgevoel van omwonenden en een prettig straatbeeld, dat het ongedierte en extra vervuiling aan kan trekken. Wie daar niet van leert, ris-

keert een boete van minimaal 70 euro. Andersom zie je dat als de straat er netjes bijligt mensen

positieve effecten van het beleid en het toezicht dat we houden. Hondenbezitters weten nu door

steed wordt. Mensen zonder hond zijn blij dat speeltuinen vrij van honden en schoon zijn en dat hun kinderen er lekker kunnen spelen.

Veiligheidsgevoel

"In 2010 deden we mee in een project om scholieren bewust te maken van afval dat ze achterlaten tussen winkels en hun scholen, de 'snoeproules'. Bewoners hebben er last van, het is niet goed voor het milieu en de leerlingen zelf lopen het risico een boete te krijgen. Helemaal schoon krijgen we het niet, maar we doen er alles aan om samen de gemeente steeds een beetje schoner en veiliger te maken. Inwoners en leden van de wijkplatforms attenderen ons op aandachtspunten, maar laten ook waardering blijken wanneer ze oplossingen en verbeteringen zien. Dat we daardoor in de praktijk merken dat ons werk de samenleving ten goede komt, maakt ons werk zinvol en positief."



Vier van de zes buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) die de gemeente inzet.

bereid zijn daar een bijdrage aan te leveren. Ook op het gebied van bijvoorbeeld hondenpoep merk je

duidelijke bebording en afrastering waar ze aan toe zijn en zien dat de hondenbelasting goed be-

Papendrecht gastheer voor buurtbemiddelaars

Papendrecht was in september gastheer voor de buurtbemiddelaars die in de regio burens met conflicten tot elkaar brengen. Burgemeester De Bruin ontving bemiddelaars uit Capelle a/d IJssel, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht en Zwijndrecht. "Voornaamste doel is dat de buurtbemiddelaars ervaringen uitwisselen en samen nog wat bijleren", aldus De Bruin. "In onderlinge gesprekken heb ik over hun ervaringen kunnen vernemen. Ik prijs ons gelukkig dat mensen zoals zij vrijwillig helpen problemen tussen burens glad te strijken. Dat voorkomt en verhelpt veel verborgen onmin en onvrede." In Papendrecht startte buurtbemiddeling in 2008. Inmiddels maken jaarlijks enkele tientallen burens gebruik van deze vorm van bemiddeling, waarbij met hulp van de vrijwilligers meer dan de helft tot tevredenheid van beide burens wordt opgelost.

Zonnepanelen en energieopwekking gewaardeerd met subsidie

Particulieren, instellingen en bedrijven werden in 2010 binnen de Stimuleringsregeling Duurzame Energieproductie (SDE) gesteund met subsidies voor zonnepanelen, warmtepompen, warmtekracht-

koppelinginstallaties en andere vormen van duurzame energieopwekking. Dit is energie die wordt opgewekt uit schone, onuitputtelijk bronnen en ook wel 'hernieuwbare energie' wordt genoemd. De

kostprijs van duurzame energie is meestal hoger, de productie is daarom niet altijd rendabel; de SDE vergoedt het verschil.



Bloemetjes buiten zetten in lentezon

Het lentezonnetje versterkte de lentekriebels van de bewoners die in mei samen met medewerkers van Westwaard Wonen met de actie Doe mee Groen Idee tuinen en balkons opfleurd met bloemen en planten. Op verschillende locaties stelde Westwaard Wonen bloembakken, potgrond, tuingereedschap en dergelijke beschik-

baar waarmee bewoners aan de slag konden. Een deskundige hovenier adviseerde over groenonderhoud. Doel van de actie was samen met buurtbewoners een schone, groene en veilige buurt bevorderen en woonplezier, sfeer en gezelligheid een extra impuls te geven.

Alle milieutaken in één dienst

De provincie Zuid-Holland en de regio Zuid-Holland Zuid bereidden in 2010 de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid voor, de eerste in zijn soort in Nederland.

De organisatie voert sinds de start op 1 januari 2011 met zo'n 260 medewerkers vanuit het regiokantoor in Dordrecht namens gemeenten en provincie alle milieutaken in de regio Zuid-Holland Zuid uit. Daarnaast adviseert de dienst over alles wat met mi-

lieu en ruimtelijke ontwikkeling te maken heeft, voor verschillende gemeenten verzorgt het taken in bouw- en woningtoezicht en brandveiligheid.

Het is de bedoeling dat de vorming van één omgevingsdienst door gebundelde kennis en expertise de dienstverlening op milieugebied aan burgers en bedrijfsleven verbetert en zorgt dat de overheid als vergunningverlener en handhaver effectiever reageert op steeds complexere milieuwet- en regelgeving.

Snel fietsen door Papendrecht

Bestaande fietsroutes sneller en comfortabeler maken door obstakels weg te nemen, asfalt, bewegwijzering en verlichting te verbeteren en op enkele plaatsen fietsbruggen, tunnels en nieuwe fietspaden aan te leggen. Het rijk stelt € 21 miljoen beschikbaar voor de aanleg van zestien regionale snelfietsroutes in Nederland om de bereikbaarheid in Nederland te verbeteren. Papendrecht maakt deel uit van dit programma, want één van de zestien routes, de Beneden Merwederoute, loopt door Papendrecht en verbindt de gemeente met Slidrecht, Dordrecht en Alblasserdam. Deze

route ontvangt de subsidie omdat woon- en werkfuncties dicht bij elkaar liggen en veel forensen dus op relatief korte afstand van hun werk wonen. Daarmee is de route een goed alternatief langs het filegevoelige wegennet in de regio. Redenen om de fiets in het algemeen te stimuleren bij bedrijven en hun werknemers zijn dat fietsers minder vaak ziek zijn, geen parkeerplaats nodig hebben, minder kosten met zich meebrengen omdat ze niet in de file staan en minder belastend zijn voor het milieu. De aanlegwerkzaamheden van de route vinden voornamelijk plaats in 2012.



Oplossing voor klachten en bezwaren? Goed luisteren

Afhandeling van klachten en bezwaarschriften kan beter, zo blijkt uit de burgerjaarverslagen van de afgelopen jaren. De gemeente zet onder meer mediation in, ofwel bemiddeling om daar beter mee om te gaan.

Burgers kunnen klachten indienen tegen ambtenaren of bestuurders. Bijvoorbeeld wanneer toezeggingen niet zijn nagekomen of men zich onheus behandeld voelt. Daarnaast is het mogelijk bezwaarschriften in te dienen tegen veel besluiten van het bestuursorgaan zoals op het gebied van bouwen, wonen, verkeersbesluiten en parkeervergunningen.

Voorkomen

"De gemeente probeert natuurlijk allereerst klachten te voorkomen door goed werk te leveren", licht Audrey van der Kraan toe. Zij is klachtencoördinator van de ge-

meente Papendrecht. "Maar bij gecompliceerde onderwerpen en tegengestelde belangen komt het voor dat mensen boos of teleurgesteld zijn en dan is het van belang daar serieus mee om te gaan. Afhandeling van brieven is in de eerste plaats verbeterd door digitalisering van processen, waardoor zowel ambtenaren als indieners kunnen zien hoe de procedure verloopt, of de benodigde documenten zijn ingediend en wanneer het proces naar verwachting wordt afgerond."

Mediation

"We maken steeds meer gebruik van

mediation. De helft van de klachten zijn in 2010 door bemiddeling afgedaan. Ik merk als klachtencoördinator dat mensen het alleen al prettig vinden dat ze – soms na jarenlang touwtrekken – zich serieus gehoord voelen. Ik leg dan uit wat men van de procedure kan verwachten en bekijk welke mogelijkheden er zijn om aan hun klacht tegemoet te komen. We vatten het begrip 'klacht' ruimer op dan voorheen, zodat we bijvoorbeeld ook bekijken of we iets aan algemene ergernissen kunnen doen, zonder dat het formeel gezien een klacht is."

Zoeken naar volwassen oplossingen

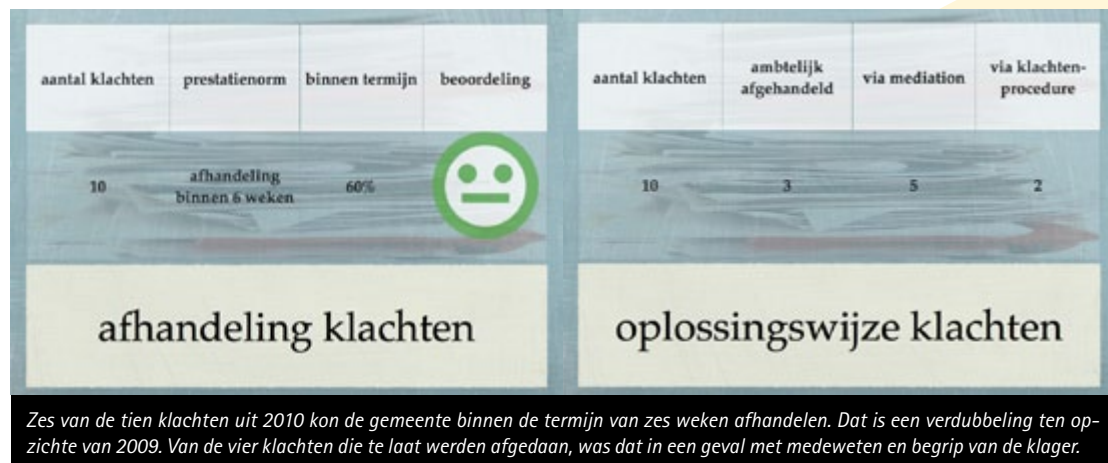
"Bij een klacht die iemand wilde indienen omdat burens wel en zij geen bouwvergunning kregen,

kon na enkele aanpassingen in het plan de vergunning toch worden verstrekt. Zo voorkom je langlopende procedures en irritaties. Het is belangrijk goed te luisteren, door te vragen en te zoeken naar integere, passende en volwassen oplossingen. De gemeente ontdekt door deze procedure meer

begrip van inwoners, maar leert er zelf ook van. Overigens vinden overheden het lastig excuses te maken. Ik denk dat het helemaal geen kwaad kan als gemeente te laten blijken het jammer te vinden dat het zo gelopen is en ook gewoon eens 'sorry' zeggen."

Klachten in beeld

In 2010 kwamen tien klachten binnen. Drie kon de ambtelijke organisatie per brief afhandelen. De klagers reageerden hier niet meer op. Vijf klachten werden behandeld via de hiernaast beschreven mediation. Vier van de vijf werden op deze wijze tot tevredenheid van de klagers opgelost. Een werd pas in 2011 aangemerkt als klacht voor Papendrecht en wordt nu opgepakt. De resterende twee klachten doorliepen de officiële klachtenprocedure. Beide werden ongegrond verklaard. Een klacht werd voorgelegd aan de nationale ombudsman, maar is doorgestuurd naar de gemeente, omdat het reglement voorschrijft dat deze het eerst zelf moet behandelen.



Afhandeling van meldingen verbetert over gehele linie

Het gaat goed met de afhandeling van meldingen. Over vrijwel alle categorieën neemt het percentage van afgehandelde meldingen binnen de afgesproken tijd toe. Inmiddels is dat in vijf categorieën binnen de norm van 80 %. Vier categorieën zitten daar dicht tegenaan. Slechts in drie categorieën blijft de afhandeling ver onder de norm.

Dat het goed gaat met de afhandeling van meldingen is te illustreren met de twee grootste categorieën. Groen en wegen en verharding zijn beide goed voor bijna 44 % van alle meldingen. Gemiddeld over deze twee vindt de afhandeling ruim boven de norm van 80 % plaats. Maar ook een kleine categorie als dieren (84

meldingen) toont de progressie. In 2009 werd slechts 63 % van de meldingen binnen de norm afgehandeld, in 2010 was dat 81 %. Hierbij speelt het Papendrechtse hondenpoepbeleid zeker mee, wat voor meer duidelijkheid heeft gezorgd. De trend van verbetering over de gehele linie heeft vooral te maken met het steeds strakkere organisatie van het proces rond meldingen. Zo is de verantwoordelijkheid voor afhandeling van meldingen gelegd bij de medewerkers die ook de daadwerkelijke afhandeling verzorgen. Bijzondere aandacht is er voor meldingen die verschillende afdelingen betreffen, bijvoorbeeld zwerfvuil op speelplekken. Het meldingenprotocol beschrijft wie verantwoordelijk is voor dergelijke meldingen.

Ook vond in het eerste kwartaal van 2010 een update plaats van Melddesk.

Onder de norm

Dat de afhandeling in sommige categorieën nog verder onder de norm zit, is vaak terug te voeren op problemen die meer structureel van aard zijn en niet altijd 1-2-3 zijn op te lossen. Dat geldt met name voor overlast. Overlast door jongeren, evenementen en steeds vaker horeca vergen meer tijd om tot een goede oplossing te komen. Bij speelplaatsen gaat het om een veelheid aan verschillende meldingen; van zwerfvuil, glas op de speelplekken, mankementen en/of vernieling aan speeltoestellen tot meldingen over inrichting van de speelplekken en de ondergrond.



Papendrecht geeft antwoord op (bijna) alle vragen

Bij het digitale loket kunnen inwoners van Papendrecht en andere belangstellenden sinds maart 2010 7 dagen per week 24 uur per dag allerlei informatie vinden en veel zaken direct regelen, zoals aanvragen voor vergunningen.

"Papendrecht geeft antwoord op alle vragen – of in ieder geval op bijna alle vragen", sprak burgemeester De Bruin bij de opening van het loket. "Of de contacten nu lopen via internet, schriftelijk, telefonisch, per mail of persoonlijk, in alle gevallen staan kwa-

liteit en zorgvuldigheid voorop. Doel is dat inwoners, bedrijven en instelling niet meer hoeven te leuren langs allerlei instanties en wij als overheid op alle vragen duidelijke, begrijpelijke antwoorden geven en vindbaarheid en toegankelijkheid van overheidsinformatie verbeteren. Als burgemeester gaat de relatie burger en bestuur mij zeer ter harte. Dienstverlening moet van klant- naar mensgericht. Ik ben dan ook trots op deze nieuwe belangrijke stap voorwaarts in de praktische vertaling en uitvoering daarvan."

Bezoekers waarderen dienstverlening publieksbalie met 7,6

Een dikke voldoende, maar wel lager dan de waardering in vergelijkbare gemeenten. Papendrecht neemt met het cijfer 7,6 de 54-ste plaats in op de ranglijst van 99 deelnemende gemeenten aan onderzoek naar waardering voor de publieksbalie.

Papendrecht was in 2010 een van de 99 gemeenten (op een totaal van 430 gemeenten) die meedeed aan vergelijkend onderzoek naar de prestaties op het gebied van dienstverlening. Vast onderdeel daarvan is klanttevredenheid in dienstverlening aan de balie, via de telefoon en internet.

In 2010 is aanvragen of afhalen van rijbewijzen de meest dwingende reden om het gemeentehuis te bezoeken, gevolgd door paspoorten en identiteitskaarten. Andere minder voorkomende redenen zijn de uittreksels uit de gemeentelijke basisadministratie,

verklaringen omtrent gedrag, vragen over (gemeente)belastingen en adreswijzigingen.

Deskundigheid, openingstijden en vriendelijkheid zijn aspecten waaraan bezoekers van de publieksbalie het meeste belang hechten. Respectievelijk 43%, 39% en 36% noemt dit één van de drie belangrijkste aspecten. Bezoekers van de balie in Papendrecht geven hoge cijfers voor verzorging van medewerkers, gevolgd door vriendelijkheid en duidelijkheid informatie.

Veel gemeenten bieden bezoekers de mogelijkheid een afspraak te maken, om op die manier efficiënter te werken en wachttijden voor bezoekers te verkorten. In 2010 maakte 15% van de bezoekers vooraf een afspraak, in 2009 was dit 14%. Bezoekers van de publieksbalie van Papendrecht maakten vooraf in 7% van de gevallen een afspraak.