

Gemeente
Leiderdorp



Burgerjaarverslag 2004



Voorwoord

Aan burgers, raad, college en medewerkers

In dit derde burgerjaarverslag van Leiderdorp wordt verantwoording afgelegd over de dienstverlening aan de burgers en de wijze waarop de gemeente contactmomenten met de burgers organiseert. Ook wordt aandacht besteed aan klachten.

Naast dit burgerjaarverslag zijn er ook nog het algemene en financiële jaarverslag van de gemeente, het sociaal jaarverslag, en het jaarverslag van de brandweer. Tezamen geven deze verslagen een compleet beeld van de werkzaamheden die voor en met de burgers, bedrijven en instellingen van Leiderdorp zijn verricht.

Het programma klantgerichte overheid is één van de speerpunten van dit college. Het college streeft naar verbetering van de dienstverlening en een betere participatie van u als burger of instelling bij de voorbereiding van ons gemeentelijk handelen. In de jaren 2003 en 2004 is structureel gewerkt aan het inzicht krijgen in de tevredenheid van onze klanten over de dienstverlening. Onder de naam *Alert, werken aan klantgerichtheid* zijn verbeteringen

doorgevoerd. Aandacht is besteed aan 1. telefonische contacten, 2. schriftelijke contacten, 3. klachten en meldingen, 4. mondelinge contacten, 5. digitale contacten en 6. publicaties. Evenals in 2002 is in 2004 een uitgebreide enquête gehouden. In dit burgerjaarverslag zijn de resultaten daarvan opgenomen.

Hoewel sinds 2003 al veel verbeteringen zijn ingezet, is het effect daarvan in de tevredenheidsenquête nog niet goed zichtbaar. Het college houdt vast aan haar doelstelling op dit punt forse verbeteringen te realiseren. Met verschillende instrumenten zullen we dat faciliteren. Er blijkt echter een lange adem nodig. Overigens wordt de dienstverlening op verschillende terreinen zeer hoog gewaardeerd. Dat willen we vasthouden.

In 2004 is veel werk gemaakt van het opzetten van wijkprogramma's. In hoofdstuk 3 wordt daarover uitvoerig verslag gedaan.

Wij streven ernaar elk jaar beter te presteren. Middels het burgerjaarverslag kunt u deze ontwikkeling volgen. Ik nodig alle lezers uit hun reactie te geven, zodat verbeteringen in de toekomst doorgevoerd kunnen worden.





1. Communicatie en Informatie

Informatiecentrum/Publieksbalie

Alle Leiderdorpers kunnen met al hun vragen bij de centrale balie in het gemeentehuis terecht. Ook kunnen ze er folders en brochures ophalen en stukken inzien. Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat de dienstverlening van de publieksbalie zeer gewaardeerd wordt (rapportcijfer: 8,4). Hiermee is de score uit 2002 geëvenaard. De medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam. Verbetering is mogelijk op het informeren van de klant voordat deze naar het gemeentehuis komt, de privacy in de wachtruimte (5,9) en de wachttijden (6,4).

In 2004 is een cliëntbegeleidingssysteem in gebruik genomen. Dit systeem verwijst de klant direct naar de juiste balie en geeft informatie over de zaken die de klant nodig heeft bij het aanvragen van bijvoorbeeld een paspoort of rijbewijs. Doel van dit begeleidingssysteem is de wachttijden tot een minimum te beperken. In 2005 zullen kwaliteitsafspraken worden gemaakt. Dit zijn normen voor maximale wachttijden per product. Ook voor de bruikbaarheid van het systeem hebben bezoekers rapportcijfers gegeven. Voor het eerst in 2004: duidelijkheid van het systeem scoort een 6,9. De meerderheid (67%) zag direct dat daar



een nummertje kon worden verkregen. In 2005 wordt het informatiecentrum opnieuw ingericht als onderdeel van de realisatie van de Gemeentewinkel. De verbeterpunten worden daarbij gerealiseerd. Bij de gemeentewinkel kan onze klant niet alleen informatie halen over gemeentelijke producten en diensten, maar ook over het dorp, de instellingen en (sport)verenigingen.

Websites

De gemeentelijke website wordt in totaal ruim 380.000 keer bezocht door 61.000 unieke bezoekers (een stijging van bijna 40% ten opzichte van 2003!) De website www.leiderdorp.nl is medio 2004 bij 35% van de klanten bekend (was 17%) en ook aan de relevantie

van de informatie geeft men een hogere waardering (van 5,3 naar 6,1). Bedrijven zijn tevreden over de website. De websites worden vooral gebruikt voor het verkrijgen van informatie. Hoewel het aantal burgers dat de website kent, is verdubbeld, vinden we het nog te weinig. In 2005 zal de gemeente extra bekendheid geven aan haar websites en het digitale dienstenpakket.

Naast de algemene website (www.leiderdorp.nl) zijn er speciale websites ten behoeve van de grote projecten W4 (www.w4leaderdorp.nl) en het Centrumplan (www.centrumplanleaderdorp.nl). Daarnaast is er nog de vacaturesite www.werkeninleaderdorp.nl. Over het gebruik van deze sites zijn over 2004 geen cijfers bijgehouden.

Via de algemene website www.leiderdorp.nl is een productencatalogus raadpleegbaar, het zogenaamde Digiloket. Het Digiloket wordt voortdurend uitgebreid en bevat eind 2004 bijna 300 productbeschrijvingen. Daarnaast zijn ongeveer 50 formulieren te downloaden. Met het Digiloket willen we burgers beter informeren over voorwaarden, kosten en aanvragen van producten en diensten van de gemeenten. In 2005 start het project Digitaal Loket dat als resultaat voor ogen heeft het aanvragen en ontvangen van producten en diensten via de website.

Gemeente aan Huis

In het Leiderdorps Weekblad verschijnt wekelijks de pagina Gemeente aan Huis. In 2004 is deze pagina in een nieuw stijl uitgekomen. Op deze pagina is onder andere aandacht besteed

aan wijk- en buurtgericht werken, klanttevredenheid, W4-plannen zoals de inrichting van het Mauritskwartier en de bezuinigingen voor 2005.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat 92 procent van de burgers de gemeentelijke informatie via Gemeente aan Huis krijgt. De tevredenheidscijfers over publicaties hebben dus vooral betrekking op dit medium. De publicaties scoren met een 6,6 tamelijk goed, maar dit is geen verbetering ten opzichte van 2002 (6,7). De tijdigheid en relevantie van de informatie verdienen aandacht. Het valt op dat bedrijven negatiever zijn over de publicaties dan burgers. Om de kwaliteit van publicaties te verbeteren zijn binnen elke afdeling in het gemeentehuis medewerkers aangewezen die zorg dragen voor een goede communicatie.

Nieuwsbrieven

Naast de vaste publicatie in Gemeente aan Huis zijn diverse project-nieuwsbrieven verschenen. Zoals voor het Centrumplan (5 keer), medio 2004 verscheen het nieuwe W4-informatiebulletin (2 keer verschenen) en de nieuwsbrieven van de afdeling Werk, Inkomen en Zorg (3 keer). Alle nieuwsbrieven hebben een beperkt verspreidingsgebied, afhankelijk van de doelgroep. Wel zijn alle nieuwsbrieven via internet voor iedereen toegankelijk.

Bij de start van werkzaamheden in de openbare ruimte, zoals verkeersmaatregelen en bouwactiviteiten, bomenkap en aanpassingen van beschoeiingen, wordt veelvuldig gebruik gemaakt van bewonersbrieven. Hierin worden

bewoners uitvoerig geïnformeerd over het waarom en hoe van werkzaamheden. Direct betrokkenen zijn zo persoonlijk geïnformeerd over de werkzaamheden in hun wijk en de verwachte overlast. Voor meer informatie kunnen burgers altijd terecht bij een contactpersoon die in de brief wordt genoemd.

Gemeentegids

De gemeentegids is in oktober huis aan huis verspreid. De gemeentegids is ook digitaal in te zien via de gemeentelijke website.

Opmerkingen burgemeester

Door alle vormen van communicatie, met name de digitale vormen, is het voor iedereen goed mogelijk zich te informeren over het gemeentelijke beleid.

Omdat Gemeente aan Huis nog altijd de meest gebruikte bron is, zal de goede kwaliteit hiervan extra aandacht krijgen. Heel positief dat er speciale websites zijn ingericht voor enkele grote projecten. Hier is alle informatie gebundeld. Van des te groter belang is het dat ambtenaren er zorg voor dragen dat de informatie op de site blijvend actueel en relevant is. De digitale mogelijkheden zullen in 2005 ook verder versterkt worden, onder andere door het aanbieden van abonnementen op digitale nieuwsbrieven.



WINKELHOF

caroline

caroline

2. Contact en Dienstverlening

Telefonische contacten/ bereikbaarheid

De bereikbaarheid garanderen en klanten zo min mogelijk doorverbinden: dat zijn onze doelen. Intern zijn daartoe heldere kwaliteitsafspraken gemaakt. De tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid is ten opzichte van de vorige meting onveranderd goed (rapportcijfer 7).

Burgers zijn echter niet zo tevreden over de manier waarop we inhoudelijk antwoord geven op de vraag (5,6) en de kennis over wie een vraag inhoudelijk kan beantwoorden (5,8). Ten opzichte van de meting in 2003 is dit geen noemenswaardige verbetering.

In de afgelopen jaren is periodiek een meting verricht naar de telefonische bereikbaarheid en juiste doorverbinden. In 2004 heeft een team medewerkers zelf peilingen verricht. De uitkomsten daarvan hebben geleid tot verbeteringen.

Maatregelen die zijn of worden genomen zijn het aanschaffen van een monitoringsysteem en duidelijke afspraken over telefonie. Met de aanschaf van een monitoringssysteem wordt het mogelijk om continu te meten wat de bereikbaarheid van elk nummer of elke afdeling is.

Zo kunnen direct maatregelen worden genomen, wanneer verbetering nodig is. Afspraken over telefonie hebben betrekking op interne afspraken over doorverbinden, doorschakelen, het maken en doorgeven van telefoonnotities en aanwezigheid medewerkers.

Schriftelijke contacten/ Afhandeling brieven

In totaal kwamen in 2004 bij de gemeente 5483 documenten (2003:5967) binnen die werden geregistreerd. Alleen brieven die om actie vragen werden ingeboekt. Vanaf 2005 wordt een stringenter beleid gevoerd met als gevolg dat veel meer documenten worden ingeboekt.

Brieven van burgers, instellingen en bedrijven dienen binnen vier weken inhoudelijk beantwoord te worden. Als meteen duidelijk is, dat behandeling langer duurt, wordt dit in de ontvangstbevestiging reeds meegedeeld. Als de medewerker de met de klant afgesproken beantwoordingstermijn niet haalt, laat hij of zij dit voorzien van een toelichting tijdig weten. Faxen, brieven en e-mails worden allen op dezelfde manier behandeld en geregistreerd. Wel is voor uitgaand e-mailverkeer een protocol opgesteld over te volgen procedures en zijn kwaliteitsafspraken gemaakt.

Het schriftelijk contact wordt nog steeds laag beoordeeld. Met name de snelheid van het beantwoorden van brieven (4,5) en het aansluiten van het antwoord op de vraag (4,6) laten nog te wensen over. Vooral inwoners en bedrijven zijn hier ontevreden over. De correctheid van het oplossen van een vraag is wel gestegen van een 4,6 naar een 5,2.

Het verbeteren van de dienstverleningscores op het onderdeel Schriftelijke contacten heeft prioriteit één! Om deze verbetering te realiseren zijn verschillende maatregelen genomen.



De eerder opgestelde kwaliteitsafspraken worden aangescherpt. Belangrijkste actie is de aanschaf van een monitoringssysteem om de voortgang van afhandeling te kunnen controleren en daarop te kunnen sturen. Ook zullen medewerkers cursussen volgen om beter en begrijpend te leren schrijven.

Burgerzaken wordt gemeentewinkel

Over de dienstverlening bij de receptie en aan de loketten zijn de bezoekers dik tevreden. De medewerkers zijn vriendelijk – zij worden hiervoor gewaardeerd met bijna een 8,5 – en behulpzaam. Ook over de deskundigheid en verkregen informatie is men tevreden.

De publieksbalie wordt ingericht op basis van de één-loketgedachte. Dit houdt in dat klanten met hun vragen zoveel mogelijk bij één loket terecht kunnen. In 2004 is achter de schermen veel werk verzet door veel mensen. Pas in 2005 zullen de resultaten zichtbaar zijn, zoals in de vernieuwde inrichting van het publieksplein en het daadwerkelijk aanbieden van vrijwel alle producten in de gemeentewinkel. In totaal zullen vier loketten worden gerealiseerd: 1. Publiekszaken, 2. Bouwen, wonen en Leefomgeving, 3. Werk, Inkomen en Zorg, en 4. Belastingen (tijdelijk).

Milieustraat, grof vuil en meldingen

Deze onderdelen zijn een positieve vermelding waard. De milieustraat en het grof vuil worden evenals in 2002 wederom goed beoordeeld door onze klanten. Bij de milieustraat is de waardering voor de behulpzaamheid van de medewerkers gestegen van een 6,9 naar een

7,3. Daarmee scoort de milieustraat op alle onderdelen bijna een 7,5, het streefcijfer!

Over de afhandeling van meldingen is de klant niet zo tevreden. Het daadwerkelijk verhelpen van de melding en de snelheid waarmee dat gebeurt scoren respectievelijk een 4,7 en een 4,4. Met name door sneller te reageren op meldingen is veel aan waardering te winnen. Overigens wordt het merendeel van de meldingen binnen de gestelde tijd afgehandeld. Enerzijds dient duidelijker te worden aangegeven wat een burger mag verwachten als reactietermijn, anderzijds zal de alertheid op snellere reactie moeten toenemen.

Opmerkingen burgemeester

Uit de tevredenheidsenquête ontstaat het beeld dat de gemeente prima bereikbaar is en dat men vriendelijk en correct te woord wordt gestaan. Daarna gaat echter nog teveel mis. Het is niet acceptabel dat we zo slecht scoren op snelle en afdoende afhandeling van brieven. Het is de eerste prioriteit dat hierin een forse verbetering optreedt. De servicenormen die wij onszelf stellen, moeten een minimumgarantie vormen voor verbetering op korte termijn. Wel heel positief dat receptie, milieustraat en grof vuil zo hoog scoren. Dat moeten we vasthouden.



3. Participatie en invloed

Burgemeester en wethouders willen in samenspraak met burgers beleid ontwikkelen. Besturen met oren noemen we dat. Ook in 2004 werden burgers volop betrokken bij diverse projecten in wijken en buurten en bij grote projecten zoals het Centrumplan. Hieronder een overzicht.

In Buurten/wijken

Wijkmonitor

De doelstelling van het wijk- en buurtgericht werken is dat de buurten en wijken:

1. schoner en heler,
2. veiliger en leefbaarder zijn en
3. een beter aanbod van voorzieningen hebben.

Om doelen meetbaar te maken en te inventariseren hoe tevreden bewoners over hun wijk of buurt zijn, is in mei 2004 een nulmeting uitgevoerd in de vorm van een wijkmonitor of wijktevredenheidsmeter. Deze enquête is aan een steekproef van 5.000 burgers gestuurd. Door de goede respons van 35 procent is een

d op beleid

goed beeld ontstaan van wat burgers belangrijk vinden in hun wijk.

Uitkomsten

Conclusie is dat de Leiderdorper de buurt over het algemeen best schoon, heel en veilig vindt. Ook scoren de voorzieningen goed. Vooral ten aanzien van *schoon en heel* zijn er echter nog wel een aantal verbeterpunten. Met name onderhoud en schoonhouden trottoirs is aandachtspunt. Tevens vindt 1 op de 3 Leiderdorpers te hard rijden een probleem.

Per wijk is gevraagd naar rapportcijfers per thema, de tevredenheid tav verschillende

onderdelen en een top 5 van prioriteiten.

De 3 wijken zijn:

- *Noordoost* (bestaande uit de buurten: Leyhof, Boterhuispolder, Buitenhof M/W en Z/O, Binnenhof, Voorhof)
- *Noordwest* (bestaande uit de buurten: Schansen, Baanderij, Vogelwijk, Zijlkwartier, Ouderzorg)
- *Zuid* (bestaande uit de buurten: Elisabethhof, Kerkwijk, Oranjewijk, Doeskwartier, Achthoven)

Dit zijn de rapportcijfers per wijk:

	Schoon en Heel	Veiligheid en Leefbaarheid	Voorzieningen in de buurt
Wijk Noordoost	6,5	7,2	7,0
Wijk Noordwest	6,2	6,9	6,9
Wijk Zuid	6,6	7,6	6,6

In de enquête is doorgevraagd op onderdelen per thema. Gevraagd is bijvoorbeeld hoe tevreden men is over het schoonhouden van speelvoorzieningen of hoe vaak woninginbraak voorkomt. Vervolgens zijn prioriteiten aangegeven op de onderdelen. Per wijk hebben de bewoners een top 5 van prioriteiten aangegeven:

	Wijk Noordoost	Wijk Noordwest	Wijk Zuid
1	Onderhoud en schoonhouden groenvoorzieningen	Onderhoud en schoonhouden trottoirs	Onderhoud en schoonhouden trottoirs
2	Te hard rijden	Te hard rijden	Te hard rijden
3	Hondenpoep	Rommel en en zwerfvuil	Hondenpoep
4	Onderhoud en schoonhouden trottoirs	Onderhoud en schoonhouden groenvoorzieningen	Geluidsoverlast door verkeer
5	Onderhoud en schoonhouden wegen, fiets/wandelpaden	Onderhoud en schoonhouden wegen, fiets/wandelpaden	Onderhoud en schoonhouden wegen fiets/wandelpaden

Wijkavonden

Op 30 en 31 augustus 2004 zijn de resultaten van het onderzoek tijdens wijkavonden gepresenteerd. Bewoners konden aangeven of ze de resultaten herkennen en aanvullingen geven.

Maatregelen

Op grond van de resultaten van de wijkmonitor en de wijkavonden zijn in samenwerking

tussen raadscommissie 3, het college en ambtenaren drie wijkprogramma's opgesteld. In de programma's staan meetbare doelen opgenomen voor 1-1-2009. Van buiten het gemeentehuis is meegewerkt door de Stichting Sociaal Cultureel Werk en de Politie Leiderdorp. De wijkprogramma's zullen in 2005 worden gepresenteerd. Deze wijkprogramma's zijn de concrete vertaling van de prioriteiten van de



wijk naar concrete uitvoeringsacties. In 2005 zal daarover kunnen worden gerapporteerd.

In 2004 zijn de afdelingen BBOR en UOR zodanig gereorganiseerd, dat de werkwijze van de nieuwe afdeling Gemeentewerken aansluit bij de doelstellingen van het wijk- en buurtgericht werken. Het groenonderhoud zal in eigen beheer worden genomen, zodat beter kan worden ingespeeld op signalen uit de buurt. Een prioriteit waaraan al uitvoering wordt gegeven is het handhaven door de politie van de maximumsnelheid en optreden bij overlast door jongeren. Sommige andere inspanningen worden al voorbereid, zoals hondenpoepbeleid en verkeersmaatregelen.

Buurt-inloopspreekuur en Buurtoverleggen

In 2004 zijn maandelijks op drie verschillende locaties (Zijlkwartier, Oranjewijk en Buitenhof) spreekuren gehouden in het kader van wijk- en buurtgericht werken. De besproken onderwerpen hebben voornamelijk betrekking op het schoon, heel en veilig zijn van de omgeving.

In de drie genoemde buurten functioneren ook buurtoverleggen, waarin bewoners, politie, gemeente en de buurtwerker van het sociaal-cultureel werk participeren. De buurtoverleggen vergaderen ongeveer zes keer per jaar. Uit de buurtoverleggen komen veel praktische tips en signalen ter verbetering van de leefbaarheid

in de buurt, zoals over verkeersveiligheid, parkeerproblemen en onderhoud groen. In 2004 heeft het buurtoverleg Oranjewijk bijgedragen aan de evaluatie van de proef depodogs (hondenbeleid). In 2005 zal in deze buurtoverleggen meer worden geïnvesteerd.

In het Dorp

In zeer veel situaties en bij vrijwel alle plannen vindt enigerlei vorm van overleg of afstemming plaats met burgers, groepen, instellingen of bedrijven. Meest in het oog springend zijn de grote projecten, waarbij veel belanghebbers zijn. Maar ook de kleine aanpassingen in het dorp verdienen aandacht. Zo is in 2004 in overleg met de Hervormde-Gereformeerde Kerkengemeenschap, de Oranjevereniging en de Vrienden van de Oude Kern de omgeving van het Herdenkings- en Indiëmonument opgeknapt. Maar ook kleinschalige overleggen in de buurt over bijvoorbeeld het wel of niet handhaven van een speelvoorziening worden door bewoners als belangrijk ervaren.

Voor veel projecten gelden officiële inspraakprocedures. Tijdens openbare bijeenkomsten kunnen belanghebbenden hun mening geven over beleidsvoornemens en met het college daarover van gedachten wisselen. Over 2004 is geen volledig overzicht van wat met alle inspraakreacties is gedaan. Door deze informatie structureel vast te leggen, kan in een volgend jaarverslag hierover beter worden gerapporteerd. Hieronder volgt een aantal plannen waaruit de betrokkenheid van burgers blijkt.

Centrumplan

Het Centrumplan is één van de grote projecten die in Leiderdorp spelen. Speciaal over het centrumplan zijn in 2004 vijf nieuwsbrieven verspreid in het centrumgebied. Ook is een speciale website in de lucht, www.centrumplanleiderdorp.nl, waarop actuele informatie te vinden is.

Pilot Interactieve Beleidsontwikkeling (IBO)

In 2002 zijn richtlijnen vastgelegd voor interactief bestuur in een zogenaamd IBO-protocol. In 2004 heeft de gemeente één plan op de voet gevolgd om na te gaan of het protocol in de praktijk goed werkt. Hiervoor is een onderdeel van het Centrumplan gekozen, de inrichting van de Parkpromenade en de Binnenhoven. Tijdens een informatieavond in mei is de werkwijze aan de omwonenden uitgelegd en zijn meningen en ideeën geïnventariseerd. Er zijn drie ontwerpteams gevormd, voor iedere binnenhof één, die ontwerpen maken voor de inrichting. Het college heeft randvoorwaarden gesteld, waaraan de inrichtingsontwerpen moeten voldoen. Deze randvoorwaarden hebben betrekking op parkeren, brandveiligheid en financiën. Grote lijn in alle ontwerpen is dat de bewoners de bestaande situatie zoveel mogelijk willen handhaven. In 2005 worden de ontwerpen aan de bewoners gepresenteerd. Indien 70 procent instemt met het ontwerp, zal dat worden uitgevoerd.

Tijdens dit pilotproject is een logboek bijgehouden en is een begeleidingscommissie inge-

zet, waarin ook raadsleden zitting hebben. Zij volgen het proces van beleidsvorming en borgen de transparantie en het daadwerkelijk doorwerken van de inbreng van burgers in de ontwerpen. In 2005 wordt deze evaluatie afgerond.

W4

Onder de naam W4 vinden grote ruimtelijke ingrepen plaats in de openbare ruimte rondom de verdiepte aanleg van de A4.

Veel W4-projecten zijn gestart of starten binnenkort. Ook de voorbereiding op de aanleg van de verbrede en verdiepte ligging van de A4 vordert gestaag. En allerlei W4 aanvullende projecten zijn volop in de uitvoering. De communicatie verloopt volgens een gestructureerd plan. Het een-op-een contact met betrokkenen en de informatieavond staan daarbij nog steeds bovenaan als de meest effectieve vormen om betrokkenen te bereiken. Deze twee persoonlijke communicatiemiddelen worden ondersteund door de schriftelijke uitingen die de boodschappen bevestigen en bekrachtigen. Zo kunnen betrokkenen en geïnteresseerden op www.w4leiderdorp.nl de actualiteit van het project bijhouden. Directe betrokkenen worden naast de informatieavonden op de hoogte gehouden door middel van gerichte bewonersbrieven. Eens in de 2 a 3 maanden verschijnt het W4-Informatiebulletin Leiderdorp. Dit bulletin wordt verspreid in het gehele W4-gebied inclusief de Kerkwijk, Oranjewijk, Doeskwartier en Achthoven. In 2005 wordt het mogelijk om dit bulletin digitaal te ontvangen. Verder heeft het OWB een





inloopspreekuur op vrijdagochtend aan de Reaal 2^e in Leiderdorp. De communicatie rondom de A4, wordt vanuit Leiderdorp intensief begeleidt om ervoor te zorgen dat burgers op tijd de informatie krijgen waar ze recht op hebben. Er gebeurt veel in dit deel van Leiderdorp. Overlast zal er zijn en voor betrokkenen komt die soms heel dichtbij. Tijdige informatie kan dat misschien iets verzachten.

Schansen en Dreven

De betrokkenheid van de bewoners bij de herinrichting van de wijk is groot. Maandelijks wordt in een werkgroep alles besproken dat in het gebied gebeurt. Bewoners hebben zeggenschap gehad bij keuze van bomen, stenen en lantaarnpalen, kapwerkzaamheden. Nieuwsbrieven die de bewoners zelf maken in overleg met de gemeente en AWL, informeren de overige bewoners van de wijk over de plannen. Op verzoek van bewoners kunnen ook kleine aanpassingen snel worden geregeld, zoals de plaatsing van een extra afvalbak en

andere afstemming van de verkeerslichten.

Locatie Sjelter

In 2003 zijn omwonenden van de oude locatie Sjelter betrokken geweest bij de nieuwbouwplannen. De buurt heeft meegepraat over de hoogte en vorm van de bebouwing. Het college heeft de voorkeur van de bewoners gevolgd bij de verdere planontwikkeling. In 2004 is het winnende plan aan de buurtbewoners gepresenteerd. Hoewel niet iedereen tevreden is gesteld, kan dit plan bogen op brede steun in de buurt.

Woonwagens

Bewoners van de wijk Voorhof hadden veel bezwaren tegen de verplaatsing van woonwagens naar de Bloemerd. Zij hadden problemen met de zichtbaarheid van de woonwagens. In overleg met de bewoners is gezocht naar acceptabele oplossingen. Met het verdichten van de groengordel langs de woonwagenlocatie is aan de bezwaren tegemoetgekomen.

Verplaatsing benzinepomp

Begin 2004 sprak het college haar voornemen uit de benzinepomp aan de Van der Valk Boumanweg te verplaatsen naar de provinciale weg N445. Dit leidde tot heftige reacties van bewoners van onder andere de wijken Leyhof en Buitenhof. Op grond van alle reacties en argumenten heeft het college vervolgens afgezien van verplaatsing.

Verkeer

Verkeersmaatregelen zijn vaak aanleiding voor overleg met buurtbewoners en belangengroepen. Zo zijn er informatie-avonden gehouden over herinrichting van de Hoofdstraat. Op voorstel van de bewoners is er toen voor gekozen om historische straatverlichting in het herinrichtingplan op te nemen. Overigens is vervolgens de uitvoering vertraagd door ingediende bezwaren van bewoners. In 2003 is de Vronkenlaan heringericht. In 2004 is onder burgers een evaluatie gehouden over deze herinrichting. De knelpunten die hieruit naar voren zijn gekomen, worden in 2005 opgelost. Bij herinrichtingsplannen wordt steeds meer rekening gehouden met de inbreng van burgers. Zo zullen explicieter voorkeuren van burgers gepeild worden over hun wensen bij de weg, zoals breedte, soort wegdek en gebruik groenstroken.

Burgerinitiatief

In 2004 is het eerste burgerinitiatief ingediend. Bewoners van de wijk Buitenhof verzochten om een buurthuis aan de Buitenhoflaan 1. Dit verzoek werd ondersteund door 400 sympathisanten. Het college heeft conform het ver-

zoek besloten. In 2005 kan het gebouw in gebruik worden genomen. Aan het sociaal-cultureel werk is gevraagd mee te werken bij het opzetten van het buurthuis en het organiseren van activiteiten.

Overleg met Leiderdorpers, groepen, instellingen.

Maandelijks heeft het college een open spreekuur gehouden voor burgers die hun vragen en problemen persoonlijk bij collegeleden kwijt willen. Hier wordt in 2004 matig gebruik van gemaakt. In 2005 zal dit spreekuur anders worden geregeld. Alleen als vooraf aanmeldingen zijn gedaan, gaat het spreekuur door.

Met het Leiderdorpse bedrijfsleven wordt regelmatig overleg gevoerd. De Leiderdorpse Ondernemersvereniging (LOV) neemt deel aan diverse werkgroepen en denkt mee met lokale beleidsdiscussies waar ondernemers bij betrokken zijn. In 2004 is onder andere gesproken over de uitbreiding standplaatsenbeleid, ontwikkelingen rondom de W4 zone, de toekomst van bedrijventerrein De Baanderij, de herontwikkeling van ROC-locatie, uitvoering en doelen van economisch beleidsplan en parkeren van grote vrachtwagens. Daarnaast legt het college regelmatig bedrijfsbezoeken af en is er over marktzaken afstemming in het Marktoverleg.

Met de Seniorenraad is in 2004 vrijwel maandelijks overlegd. De Seniorenraad is een vaste adviesraad van het college en kan gevraagd en ongevraagd advies geven op alle zaken die het seniorenbeleid raken. In 2004 is het toezenden

van beleidsstukken aan de Seniorenraad verbeterd, nadat deze raad over het verzendbeleid had geklaagd.

Het Platform Gehandicaptenbeleid heeft nog geen formele status, maar zijn wel vertegenwoordigd in de Seniorenraad. In 2004 is vijf keer overlegd met dit platform. Het platform heeft in 2004 samen met het college een 'stoepenpatrouille' gedaan. Hieruit is een lijst met knelpunten opgesteld waardoor de toegankelijkheid voor gehandicapten wordt belemmerd. Concrete maatregelen als gevolg van deze actielijst zijn het vervroegd asfalteren van de paden in de Houtkamp, hertegelen van de voetpaden langs de Leysloot en Willem de Zwijgerlaan, het repareren en asfalteren van de paden langs de Dwarswetering. Ook is veel zogenaamd klein leed verholpen, zoals hinder van kuilen, gaten en boomwortels.

Daarnaast voert de gemeente regelmatig overleg met specifieke belangengroepen, zoals de Adviescommissie woningbouw en woonomgeving (VAC Leiderdorp), de Sportraad, belangvereniging A4/HSL, Stichting Pluspunt, Kunstkring, Comité Doesbrug, Vrienden van de Oude Kern, de Oudheidkamer en de Stichting tot het Behoud van de Leiderdorpe Bomen.

Inspreken Raads- en cie-vergadering

Iedere belanghebbende kan inspreken tijdens vergadering van de gemeenteraad en van raadscommissies. Spreektijd kan worden aangevraagd bij de griffie. Elke inspreker krijgt maximaal vijf minuten spreektijd.

In 2003 is 17 keer gebruik gemaakt van het

inspreekrecht bij de raad (2003:23). In commissie 1, 2 en 3 is respectievelijk 10, 18 en 15 (2003: 8, 28 en 6) keer ingesproken. De plannen voor de ontheffing van de Streekmuziekschool Rijnakkoord zorgde voor een uitpuilende raadszaal en veel reacties. Opvallende thema's waren verder de volkstuinten, groenstructuurplan, leerlingenvervoer en peuterspeelzalen die aanleiding waren voor inspraak.

Opmerkingen burgemeester

Als gemeente investeren we veel in contact met belanghebbenden. Het is nog niet mogelijk om alle acties op dit terrein structureel in beeld te brengen. Met het opzetten van wijkprogramma's hebben we een grote slag gemaakt in het wijk- en buurtgericht werken, een belangrijk speerpunt van dit college. Ik ben heel blij met de noviteiten als een geslaagd burgerinitiatief en de IBO-pilot. Formeel voldeed het burgerinitiatief weliswaar niet aan de voorwaarden, maar inhoudelijk is het zeer waardevol geweest bij de totstandkoming van het SCW aan de Buitenhoflaan. Het toont aan dat we als gemeente het van groot belang vinden om samen met burgers ons dorp te maken. Het levert telkens weer nieuwe perspectieven op.





4. Bezwaren en klachten

Bezwaarschriften

Burgers die het niet eens zijn met een beslissing van de gemeente, kunnen daartegen bezwaar indienen. Een onafhankelijke commissie bezwaarschriften behandelt deze bezwaren. Zowel de bezwaarmakers als de gemeente worden door de commissie gehoord. Zo nodig roept de commissie de hulp van een externe deskundige in, alvorens tot een advies aan het gemeentebestuur te komen. De commissie bezwaarschriften brengt over 2004 een eigen jaarverslag uit.

In 2004 ontving de gemeente 96 bezwaarschriften (2003: 112) tegen uiteenlopende besluiten. In 11 zaken (2003: 23) heeft geen

behandeling plaatsgevonden, omdat de gemeente direct aan de bezwaren is tegemoetgekomen. Uiteindelijk heeft de commissie 84 zaken behandeld (2003:89). 2004 wordt gekenmerkt als een jaar met veel commotie rond kapvergunningen. Dit in verband met het kappen van grote aantallen bomen tegelijk in het W4-gebied. Evenals voorgaande jaren is een groot aantal bezwaren gericht tegen besluiten in het kader van de Algemene Bijstandswet en de Wet Werk en Bijstand en tegen bouwvergunningen.

In 80 zaken heeft de commissie een advies uitgebracht. 4 zaken zijn niet behandeld om uiteenlopende redenen, o.a. omdat partijen



tijdens de zitting tot overeenstemming kwamen. Van de 80 zaken wordt 20 procent (2003:16 procent) niet ontvankelijk verklaard. In 12,5 procent (2003: 16 procent) van de gevallen adviseert de commissie het besluit te herroepen of deels te herroepen. In 67,5 procent (2003:68 procent) van de gevallen luidt het advies om het besluit te handhaven.

De bestuursorganen burgemeester en gemeenteraad hebben alle adviezen van de commissie overgenomen. Het college heeft de adviezen in bijna alle gevallen overgenomen en besliste in 6 gevallen anders. In enkele gevallen wordt het besluit gehandhaafd nadat een betere onderbouwing is gegeven.

Slechts 25 procent van de bezwaarschriften wordt binnen de wettelijke termijn van 14 weken afgehandeld. Voornemen is om in 2005 te zoeken naar middelen om de afhandeling van bezwaarschriften te verbeteren.

Ten aanzien van 8 zaken (2003:6) is beroep ingesteld bij de rechtbank, waarvan 1 zaak voor de zitting weer werd ingetrokken.

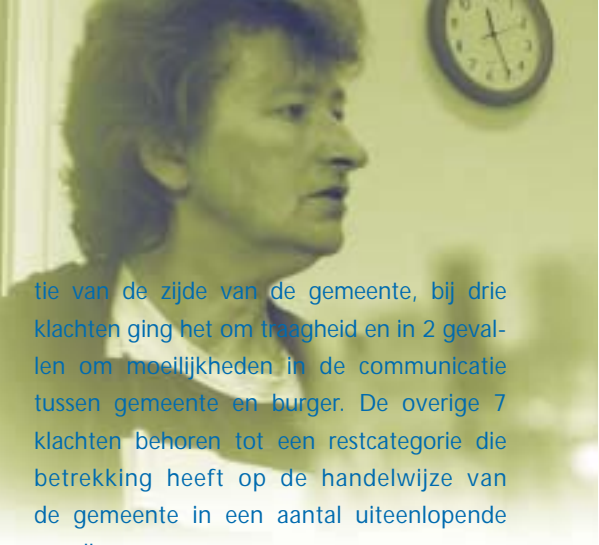
Klachten

Burgers die vinden dat zij niet goed behandeld zijn door een ambtenaar van de gemeente, door een afdeling van de gemeente of (een lid van) het college van burgemeester en wethouders kunnen een klacht indienen. De klachtencoördinator doet het onderzoek met betrekking tot de klacht. Er zijn twee manieren waarop een klacht kan worden afgehandeld, formeel of informeel. De keuze is aan de klager. Bij informele behandeling wordt het probleem in onderling overleg opgelost en komt er geen officiële uitspraak op de klacht. Bij formele behandeling doet het college van burgemeester en wethouders uiteindelijk uitspraak op de klacht. Een klacht kan gegrond, ongegrond of deels gegrond worden verklaard. Het kan zijn dat de klager het niet eens is met de uitspraak op de klacht. In dat geval kan de klager in beroep gaan bij de Nationale Ombudsman.

Aantal klachten

In het jaar 2004 zijn er in het totaal 29 klachten ingediend. Eén minder dan in het jaar 2003.

Van de 29 klachten die zijn ingediend waren er



6 niet ontvankelijk, dat wil zeggen dat ze niet in behandeling zijn genomen. De redenen daarvoor zijn verschillend. Als de burger het niet eens is met een besluit staat de bezwaarschriftprocedure open. Daarnaast wordt het begrip “melding” wel eens verward met het begrip “klacht”. Een eerste melding over bijvoorbeeld een slecht onderhouden brug moet worden gezien als een verzoek (tot actie). Als de toezegging tot actie van de gemeente niet wordt nagekomen kan een klacht worden ingediend. Verder wordt er wel eens geklaagd over personen of instellingen die niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. In het jaar 2003 waren er 6 klachten niet ontvankelijk, het totaal aantal ontvankelijke klachten was in 2004 net als in 2003 dus 23.

Van de klachten die wel in behandeling zijn genomen zijn er 12 informeel en 6 formeel afgehandeld. Vijf klachten zijn tijdens de loop van de procedure ingetrokken omdat het probleem zich had opgelost. Eén klager wendde zich na een formele uitspraak bij de gemeente tot de Nationale Ombudsman, waar de uitspraak van de gemeente in stand bleef.

Van de 6 formeel afgehandelde klachten zijn er 2 gegrond verklaard, 3 deels gegrond en 1 ongegrond. Vergelijking met het jaar 2003 levert geen grote verschillen op.

Soorten klachten

De ontvankelijke klachten zijn naar soort onder te verdelen in een aantal categorieën.

In 6 gevallen ging het om de bejegening van de burger, in 5 om het uitblijven van een reac-

tie van de zijde van de gemeente, bij drie klachten ging het om traagheid en in 2 gevallen om moeilijkheden in de communicatie tussen gemeente en burger. De overige 7 klachten behoren tot een restcategorie die betrekking heeft op de handelwijze van de gemeente in een aantal uiteenlopende gevallen.


Analyse

Het aantal in behandeling genomen klachten is gelijk gebleven in vergelijking met 2003. Voorzichtig zou geconcludeerd kunnen worden dat er sprake is van een kleine verbetering omdat het voor de burgers steeds duidelijker wordt waar zij met hun klachten naar toe moeten en het aantal ingediende klachten niet is toegenomen. Veel klachten hadden in 2004 betrekking op bejegening en op het niet (tijdig) beantwoorden van brieven dan wel het niet nakomen van beloften. Deze soorten klachten kunnen vaak makkelijk voorkomen worden. Het is van groot belang dat de burgers professioneel geholpen worden. Dat kan klachten voorkomen.

Integriteitsbeleid

Integriteit staat in overheidsland hoog op de agenda. Zo ook in Leiderdorp. In 2004 is een nieuwe gedragscode voor ambtenaren ingevoerd. Iedereen die in dienst van de gemeente werk verricht, dient zich ervan bewust te zijn dat hij of zij een publieke instelling vertegenwoordigt die het algemeen belang moet behartigen.

Kernbegrippen in de gedragscode zijn daarbij dienstbaarheid, professionaliteit, verantwoor-



delijkheid, zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid.

De nieuwe gedragscode behandelt verschillende aspecten van integriteitsbeleid, zoals:

- gebruik van gemeentelijke eigendommen, internet, intranet en e-mail;
- inkoop, opdrachtverlening en aanbesteding;
- aannemen van geschenken en giften;
- bijwonen van symposia en congressen;
- nevenwerkzaamheden;
- vertrouwelijkheid van informatie.

Elke nieuwe ambtenaar tekent bij indiensttreden een Verklaring integer werken, waarmee enerzijds het belang van integer handelen wordt onderstreept, en anderzijds iedere individuele ambtenaar beloofd zich aan de integriteitsregels te zullen onderhouden.

Sinds 2002 is stelselmatig gewerkt aan het verminderen van de kwetbaarheid van de organisatie voor niet-integer gedrag, zoals een regeling klokkeluiders, aanstellen van interne en externe vertrouwenspersonen.

Met de totstandkoming van een gedragscode zijn voldoende instrumenten voorhanden.

Integriteit is een thema om alert op te blijven. In 2005 zal daarom een integriteitsonderzoek worden gedaan, waarbij de kwetsbaarheid en weerbaarheid van alle functies tegen het licht wordt gehouden. Afhankelijk van de uitkomsten van dit onderzoek zullen aanvullende maatregelen worden genomen.

Opmerkingen burgemeester

Getracht wordt om, behalve wanneer een klacht overduidelijk ongegrond is, zo efficiënt en snel mogelijk een klacht naar tevredenheid van de klager te verhelpen. Vaak heeft het de voorkeur om klachten in onderling overleg informeel op te lossen. Het blijft echter de keuze van de burger welke procedure hij wenst te volgen. Opmerking verdient het feit dat iedere klacht bijdraagt aan een verbetering van de dienstverlening. Klachten zijn niet enkel negatief, zij bieden de gemeente ook de mogelijkheid te leren van eerder gemaakte fouten. Wel moeten we nog werken aan verkorting van de afhandelingstermijn van bezwaarschriften.

Integer handelen staat in de aandacht en dat is goed. Elke overheidsorganisatie is kwetsbaar voor niet-integer gedrag. Met doelgerichte acties is en wordt de bewustwording van integer handelen bevorderd.



5. Vieren en gedenken

Leiderdorp doet er alles aan om de voordracht van inwoners voor een koninklijke onderscheiding te bevorderen. Burgers worden via Gemeente aan Huis en internet uitgenodigd om de gemeente attent te maken op medeburgers die zich langdurig en belangeloos hebben ingezet voor het wel en wee van onze gemeenschap.

Koninklijke onderscheidingen

In 2004 krijgen de volgende personen een koninklijke onderscheiding:

- De heer T. Meijer (Ridder in de Orde van Oranje-Nassau) voor zijn vele verdiensten voor de verdere ontwikkeling van de landelijke thuiszorg en zijn activiteiten op een aantal andere terreinen.
- De heer T. Rietveld (Lid in de Orde van Oranje-Nassau) die zich vanaf 1962 tot heden bestuurlijk en anderszins inzet voor de voetbalvereniging RCL in Leiderdorp.
- De heer J.L. Velmans (Ridder in de Orde van Oranje-Nassau, met de zwaarden), op grond van de totaliteit van verdiensten op defensie- en andere terreinen.
- Mevrouw J.N.E. Spies-Groen (Lid in de Orde van Oranje-Nassau) die zich vanaf 1982 tot heden als vrijwilliger heeft ingezet voor met name de jeugd bij hockeyvereniging Alecto en het hockey voor lichamelijk gehandicapte kinderen heeft opgezet.

- Mevrouw E. Verra-van Weelden (Lid in de Orde van Oranje-Nassau), voor haar muzikale activiteiten sinds 1956 tot heden als organist/pianist en dirigente.
- De heer G.J.J.M. Platenkamp (Ridder in de Orde van Oranje-Nassau) die vanaf 1986 een veelheid aan activiteiten heeft ontwikkeld op het terrein van de gezondheidszorg.
- De heer G. van der Does (Lid in de Orde van Oranje-Nassau) voor zijn vele verdiensten op kerkelijk, sociaal-maatschappelijk en politiek terrein.
- De heer L.C.M. Kallenberg (Ridder in de Orde van Oranje-Nassau) voor zijn vele activiteiten op het terrein van de lokale, regionale en landelijke tennissport en de 3 October Vereeniging te Leiden.
- De heer R.J.M. Paulides voor meer dan 20 jaar vrijwilligerswerk als trainer/coach, lid van vele commissies bij Basketball Vereniging Leiderdorp en actief als vrijwilliger bij de Olympische Spelen 2004 in Athene.

Gedenkspelden

De gemeentelijke gedenkspeld werd in 2004 uitgereikt aan drie personen:

- Sylvia Karres voor haar prestaties als lid van het Nederlandse vrouwenhockeyteam dat de zilveren medaille heeft gewonnen tijdens de Olympische Spelen 2004 in Athene.
- De heer Th.Q. Bennebroek voor het gedurende 15 jaar mede vormgeven aan een aantal omvangrijke nieuwbouwprojecten in diverse wijken en aan verschillende renovatieprogramma's in Leiderdorp.

Opmerkingen burgemeester

Het blijft van groot belang om op symbolische wijze te laten zien hoezeer het gewaardeerd wordt dat mensen zich actief voor de samenleving inzetten. Ik spoor iedereen aan mij te blijven attenderen op mensen die het verdienen om in het zonnetje te worden gezet.

Vormgeving en druk

Graficon grafische producties

Fotografie

Edwin Weers Fotografie

Oplage

300 exemplaren

Gemeente
Leiderdorp



Statendaalder 1
2353 TH Leiderdorp
Postbus 35
2350 AA Leiderdorp

T 071 54 58 500
F 071 58 95 691
E info@leiderdorp.nl
I www.leiderdorp.nl