

Samen werken aan het samen leven in Oldebroek / Oldebroek voor Mekaar

Elk jaar kijk ik terug op onze dienstverlening en de burgerparticipatie. Daarover rapporteer ik aan u en aan de gemeenteraad. In 2014 stonden drie zaken centraal: Oldebroek voor Mekaar, de start van het Klant Contact Centrum en de voorbereiding van nieuwe taken op het Sociale Domein: jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning en participatie bij werk. Onder het motto Oldebroek voor Mekaar werkten we actief samen aan meer invloed door en ruimte voor inwoners en aan andere relaties tussen de gemeente en

inwoners. We kijken in dit katern terug op 2014 met inwoners: zij komen aan het woord over participatie en hun ervaring met de gemeente.

Meer regie van de dorpen zelf, door de mensen die daar wonen. Dat betekent ook een andere manier van werken voor de gemeente. We sluiten aan bij wat u belangrijk vindt, waar u ook zelf iets aan wilt doen en verantwoordelijkheid voor wilt nemen. Waar nodig ondersteunen wij en we maken ruimte door regels en bureau-

cratie te verminderen. Samen verantwoordelijkheid nemen en samen bouwen! Ondertussen werken we aan zo goed mogelijke dienstverlening; sinds september 2014 vanuit ons nieuwe Klant Contact Centrum in het gemeentehuis!

Mr. A. (Adriaan) Hoogendoorn
Burgemeester van de gemeente Oldebroek



Onze dienstverlening

Goede dienstverlening betekent bijvoorbeeld dat wij u aan de balie en telefonisch meteen te woord staan en u de juiste informatie geven. Uw brieven en aanvragen behandelen wij zo veel mogelijk binnen de wettelijke termijnen. Wij houden onszelf scherp met onze servicenormen (www.oldebroek.nl/servicenormen). Daarnaast denken we ook mee bij uw vragen en kijken naar mogelijkheden voor uw plannen. Denken in mogelijkheden is ons uitgangspunt.

Klant Contact Centrum

Onze raadzaal moest flink worden opgeknapt. Om ruimte te maken voor het nieuwe Klant Contact Centrum (KCC) hebben wij de trouwzaal in het gemeentehuis gecombineerd met de raadzaal tot een nieuw fraai geheel. Dat is efficiënt ruimtegebruik. In september was de verbouwing van het KCC klaar. Het is een mooie lichte en kleurige ruimte geworden met ruime balies en spreekkamers. Wegens noodzakelijke bezuinigingen moest het dorpskantoor in Wezep gesloten worden. Door onze dienstverlening op één plek te organiseren, kunnen wij u aan de balies echter zelfs beter en met ruimere openingstijden van dienst zijn: op werkdagen 8.30-12.30 uur en op woensdagen 17.00-20.00 uur.

We werken op afspraak

Vanaf de start van het KCC werken we bij de balies op afspraak: zo wordt u direct geholpen door een medewerker die goed voorbereid is. Een afspraak is eenvoudig zelf te maken via de website (www.oldebroek.nl/afpraak), maar het kan ook telefonisch of aan de informatiebalie. Voor vragen over zorg komen we ook vaak bij u thuis. In de laatste 4 maanden in 2014 hebben we ruim 3.500 bezoekers gehad aan de balies in het gemeentehuis. Wachttijden waren er nauwelijks.

Ruimere openingstijden informatiebalie (en zonder afspraak)

Bij de informatiebalie van het KCC kunt u zonder afspraak terecht. Die is de gehele dag geopend (werkdagen 8.30-16.30 uur, maar vrijdag tot 16.00 uur plus woensdag 17.00-20.00 uur). Sinds september kunt u daar bijvoorbeeld uw aangevraagde paspoort, rijbewijs of identiteitskaart afhalen, melding doen van gevonden of verloren voorwerpen en folders of formulieren ophalen.

Telefonisch informatiepunt (TIP)

Sinds september zijn we bereikbaar onder één centraal nummer: 14 0525, ons telefonisch informatiepunt. Dit landelijke 14+ kengetal is beschikbaar gesteld voor alle gemeenten. Wij proberen om alle binnenkomende gesprekken binnen 25 seconden te beantwoorden. In veel gevallen lukte dat goed. Helaas zijn er ook voorbeelden waar dat minder goed is gedaan. Wij blijven werken aan het verbeteren van onze werkprocessen, waardoor deze doelstelling echt kan worden waargemaakt. Bij de vorming van het KCC is ook de ambitie uitgesproken dat de gemeente binnen drie jaar 80% van de telefonische vragen in één keer afdoende beantwoordt. Eind 2014 hebben we dit gemeten en toen bleek dat we al 50% van de telefonische vragen in één keer afhandelden.

Brievenbehandeling kan nog beter

In onze servicenormen staat dat wij brieven en aanvragen zo veel mogelijk binnen zes weken beantwoorden. Voor eenvoudige zaken houden we drie weken aan. Wij zijn dus graag sneller dan de wettelijke termijn van (meestal) acht weken! Vergunningen voor bijvoorbeeld collectes, invalidenparkeerplaatsen en standplaatsen verleenden we inderdaad in de meeste gevallen binnen drie weken; evenals besluiten over leerlingenvervoer. Zogenaamde APV vergunningen in de helft van de gevallen. De 279 aanvragen voor omgevingsvergunningen werden alle (op één na) binnen de wettelijke termijn behandeld. We bleven nog niet op alle onderwerpen altijd binnen de termijnen; er valt dus nog wat te verbeteren!

Aanvragen voor zorg of uitkering

De gemeente ontving 871 aanvragen of meldingen voor zorg volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en 740 aanvragen voor een uitkering volgens de Wet werk en bijstand (WWB). Dat zijn flinke aantallen. De termijn voor behandeling is 8 weken. De aanvragers voor zorg waren over het algemeen binnen die termijn op de hoogte welke zorg toegekend werd; maar de administratieve afhandeling kostte weleens wat meer tijd. Daardoor was 77% gereed binnen de termijn. Een deel duurde ook langer doordat medisch advies moest worden opgevraagd of doordat (bij woningaanpassingen) eerst offertes nodig waren. De aanvragen voor uitkeringen (WWB) werden voor 94% binnen de termijn beantwoord.

Onderzoek tevredenheid over Wmo

Wij vragen ieder jaar hoe tevreden inwoners zijn over de voorzieningen bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. In 2014 zijn hiervoor 598 vragenlijsten verspreid; we ontvingen 287 reacties. Bij het overgrote deel van de cliënten voldoet de ondersteuning aan de verwachting; men is positief over de mate waarin de ondersteuning helpt bij het zelfstandig wonen en meedoen in de maatschappij. De tevredenheid is op enkele punten iets gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar. Over de aanvraagprocedure en het collectief vervoer is de waardering gedaald. De overige rapportcijfers bleven vrijwel gelijk. 51% van de respondenten in onze gemeente heeft een persoonlijk gesprek thuis gehad, 14% een persoonlijk gesprek elders, 29% heeft een telefonisch gesprek gehad en bij 6% betrof het een briefwisseling/e-mailcontact. Gemiddeld werd dit contact gewaardeerd met een 7,5; gelijk aan het voorgaande jaar. Het collectief vervoer kreeg een waardering 6,9; een cijfer om aan te werken en te verbeteren.

Website: stijging aantal digitale aanvragen

Via onze website kunt u 22 producten gemakkelijk digitaal regelen. In 2014 ontvingen wij 686 aanvragen of meldingen digitaal: in 2013 waren dat 410. Een flinke stijging dus. Het is sinds september 2014 ook mogelijk om digitaal een afspraak in te plannen. 31% van de afspraken werd via internet door burgers zelf ingepland. Wij willen voor uw gemak nog meer producten digitaal beschikbaar maken. In 2014 behaalden we ook weer het waarmerk drempelvrij.nl voor onze website. Daarmee voldoen we aan landelijke webrichtlijnen en aan aanvullende eisen voor

toegankelijkheid. Onze website is voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk dus ook voor bezoekers met een beperking. De voorleesfunctie BrowseAloud werd in onze website geïntegreerd, waardoor mensen het niet meer apart hoeven te downloaden. Er waren helaas enige tijd problemen met de bereikbaarheid van de website. Halverwege 2014 zijn die verholpen, waardoor de website weer stabiel was.

Behandeling onderhoudsmeldingen

Wij ontvingen het afgelopen jaar 1.149 meldingen van inwoners over onderhoudszaken in de buitenruimte (in 2013: 1.297). De meeste meldingen gingen over openbaar groen (294), wegen en trottoirs (226), ongedierte (143), riolering (220) en verlichting (155). Wij hebben meldingen gemiddeld binnen tien dagen afgehandeld, maar waar nodig reageren wij met spoed. Op verzoek doen wij een terugmelding over de afhandeling: dit gebeurde 468 keer.

Bezwaarschriften

In 2014 ontvingen wij 45 bezwaarschriften tegen gemeentelijke besluiten. In 2013 waren het er 43. Maar in 2014 waren er 13 bezwaarschriften bij tegen één besluit; dus er is tegen minder verschillende besluiten bezwaar gemaakt. De onafhankelijke bezwaarschriftencommissie behandelde deze zaken; er waren drie bezwaren gegrond of deels gegrond. Daarnaast is in vier gevallen een nieuw besluit genomen, waarna het bezwaar werd ingetrokken.



Bestuursovereenkomst ‘Samen verantwoordelijk’

Na de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2014 is een nieuwe bestuursovereenkomst opgesteld. Daarin staat onder andere: “In Oldebroek willen we inwoners de ruimte geven om zelf en met elkaar de koers te bepalen in hun dorp. We staan voor een gemeenschap waarin iedereen meelt en

meedoet. Waarin iedereen op basis van eigen talenten bijdraagt aan de samenleving. Waarin we omzien naar elkaar en respect hebben voor ieders opvattingen.” Het nieuwe gemeentebestuur koos dus voor doorgaan op de weg van Oldebroek voor mekaar.



v.l.n.r. wethouder Lydia Groot (ABO), burgemeester Adriaan Hoogendoorn, wethouder Harm Westerbroek (SGP) en wethouder Liesbeth Vos-van de Weg (CU).

Oldebroek voor mekaar

Dit jaar is het werken volgens het motto Oldebroek voor mekaar (OvM) in een stroomversnelling gekomen. OvM is de ‘paraplu-benadering’ voor gemeente en samenleving. Een programmaplan OvM is opgesteld en daarin is het als volgt beschreven: (in een kader?) “Oldebroek voor mekaar” is samen werken aan een sterke en leefbare samenleving. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties stimuleren elkaar om zelf verantwoordelijkheid te nemen waar dat kan en actief bij te dragen aan de samenleving, met bestaande en nieuwe manieren.

Koersgroep Oldebroek voor Mekaar

De in 2013 opgerichte koersgroep Oldebroek voor mekaar, bestaande uit enthousiaste, betrokken inwoners en professionals, is in 2014 samen met de gemeente verder gegaan met de ontdekkingstocht om Oldebroek voor mekaar vorm en inhoud te geven. Een werkvorm is bijvoorbeeld ontwikkeld om rond de tafel samen te praten over eigenaarschap en verantwoordelijkheid. Dit is toegepast in een grote bijeenkomst in

Klachten

Wij houden het liefst al onze inwoners tevreden. Maar u heeft natuurlijk de mogelijkheid een klacht in te dienen als u ontevreden bent over het gedrag van een ambtenaar of bestuurder of over onjuiste informatie. De gemeente behandelt uw klacht eerst zelf. Bent u dan nog steeds ontevreden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke gemeentelijke ombudsman. De gemeente behandelde twee klachten. Die werden naar tevredenheid van de klagers afgerond. De ombudsman behandelde in 2014 vijf klachten (tegen elf in 2013). Het oordeel over deze klachten was dat de gemeente niet onbehoorlijk had gehandeld. In enkele gevallen spoorde de ombudsman de gemeente wel aan om gemaakte afspraken sneller na te komen.

Dat vraagt om samenwerking, vertrouwen en betrokkenheid, maar ook open staan voor elkaar, actief zijn en lef hebben. ‘Oldebroek voor mekaar’ is samen leren en ontwikkelen; spannend en uitdagend.”

We willen inwoners betrekken bij alle onderwerpen waaraan de gemeente werkt; dat is burgerparticipatie. Tegelijkertijd willen we juist aandacht en ondersteuning geven aan initiatieven van onze bewoners. Die houding noemen we overheidsparticipatie.

mei met alle dorpsgroepen, de koersgroep en de gemeente. Ook de raadsleden, in nieuwe samenstelling na de verkiezingen, hebben zo’n werkbijeenkomst gehad. De koersgroep heeft verder meegewerkt aan twee OvM katerns in de Huis-aan-Huiskrant en aan het in gang zetten van een plan om een online samenlevingsplatform te ontwikkelen. Met vijf betrokken initiatieven in de samenleving is de voorbereiding hiervan gestart in het najaar.

Lees verder op de volgende pagina ----->>



Dorpsgericht werken

Het samenleven manifesteert zich sterk op dorpsniveau. Daarom hanteert de gemeente een dorpsgerichte benadering in samenwerking met dorpsgroepen. In 2014 heeft zich een groei voorgedaan bij de dorpsgroepen; een greep daaruit: Dorpsbelang Oosterwolde heeft onder andere een plan opgesteld voor accommodaties in het dorp en doet mee in de pilot ‘Burgerbegroting’. Met dorpsbelang Oosterwolde hebben wij een coördinatieoverleg gestart over de diverse projecten die daar actueel zijn. De beginnende groep Buurtenoverleg Oldebroek heeft een enquête gehouden onder inwoners. Klankbordgroep ‘t Loo heeft welkomstborden voor het dorp ontwikkeld en zich ook gericht op deelname aan de pilot ‘Burgerbegroting’. De Belangengemeenschap Noordeinde heeft diverse

activiteiten georganiseerd en het dorpshuis beheerd. De klankbordgroep Wezep heeft mede gezorgd voor bestrating van het pad op het oude kerkhof aan de Stationsweg, was gesprekspartner bij diverse ontwikkelingen in het dorp en heeft zich beraden over verdere ontwikkeling van wijk-/buurtgroepen. De reeds bestaande buurtgroep Taartpunt in Wezep heeft enkele opknapactiviteiten in de buurt georganiseerd, evenals de aanleg van moestuintjes. Het dorpsoverleg Hattemberbroek is gegroeid in aantal deelnemers en activiteiten. Door middel van een bijeenkomst met verenigingen in het dorp en een dorpsavond voor inwoners heeft men verbindingen gelegd en een start gemaakt met het ontwikkelen van een dorpsagenda.

Burgerbegroting

Wij willen gemeentelijke budgetten beïnvloedbaar maken door de samenleving. Daarvoor zijn twee pilots ‘burgerbegroting’ gestart. Twee dorpsgroepen doen mee: in ‘t Loo en Oosterwolde. In 2014 is dit gezamenlijk voorbereid. Aan het eind van het jaar was er overeenstemming over de samenwerking, zodat de uitvoering begin 2015 kon starten.

Met name op het gebied van openbaar groen nemen de dorpsgroepen de verantwoordelijkheid voor een heel groot deel over. Verder praten zij mee over de planning en uitvoering van onderhoud van de bestrating. De dorpen besluiten nu dus zelf over de inzet van het gemeentelijke budget voor het groen en geven ook zelf de opdrachten. Een deel van onze begroting komt dus in handen van burgers!

Actieve inwoners in zonnetje gezet

Zeven inwoners ontvingen in 2014 een Koninklijke onderscheiding als dank voor hun jarenlange inzet voor de samenleving. Bij het afscheid van de oude raad op 25 maart was de heer H. Korenberg de eerste. De dames Dickhof-van Hooren, A. Kragt-Pleiter, W.B. Vesters-Van Olst en H. Koopman-Driesen en de heren W. Spronk en M.A. Clement ontvingen hun lintje als Lid in de Orde van Oranje-Nassau in april. Alle gedecoreerden zijn sprekende voorbeelden van Oldebroek voor Mekaar. Zij zetten zich zeer intensief in voor mede-Oldebroekers en nemen verantwoordelijkheid.



Vermindering regelgeving

Bij een grotere rol en meer verantwoordelijkheid voor de samenleving past ook het beschikken over ruimte om zelf keuzes te maken. Daar waar regels niet écht nodig zijn kunnen ze afgeschaft worden. Flinker stappen hebben we in 2014 gezet op het pad van vermindering van regels. Welstandsadvies bij bouwen is grotendeels afgeschaft en inwoners kunnen voor bouwplannen een snelle omgevingsvergunning aanvragen. De beperking van regels van de kapverordening is voorbereid en in de raad besproken; dit wordt uitgewerkt in 2015. Hetzelfde geldt voor het reclamebeleid, met de bedoeling om reclamevergunningen af te schaffen.

Onder de titel De Vonk van Oldebroek hebben we een oproep gedaan voor jeugdinitiatieven. Ruim 20 plannen werden ingediend. Inwoners konden stemmen op de genomineerde 10 initiatieven. Vijf plannen kregen als prijs een geldbedrag om hun initiatief te realiseren. Ook hebben we een groenmarkt georganiseerd voor bewoners om de mogelijkheden voor zelfbeheer te laten zien. In diverse straten hebben bewoners het initiatief genomen om zelf het groen te onderhouden. Bewoners en gemeente maakten daarover afspraken. Nog een voorbeeld. Over de wijze waarop de gemeente het Kerkpad Oosterwolde-Oldebroek wilde

voorzien van een nieuwe verharding, verschilden de meningen in de samenleving. Met de diverse betrokkenen heeft een gezamenlijk gesprek plaatsgevonden dat leidde tot onderling begrip en acceptatie over de wijze van verharding. Veel meer zaken kunnen genoemd worden. Duidelijk is dat een groei heeft plaatsgevonden in dialoog en samenwerking met inwoners. In totaal gaat het (naast het dorpsgericht werken) om meer dan 100 overlegbijeenkomsten (burgerparticipatie) (en deels overheidsparticipatie).



"Leven en werken met en voor elkaar, dan krijgen we het voor mekaar!"

"De Hoop op weg naar een eigentijdse toekomst"

Molen De Hoop in Oldebroek wordt in ere hersteld én krijgt een nieuwe toekomst. De Provincie, de gemeente Oldebroek en het Nationaal Restauratiefonds dragen onder meer bij aan financiering van de restauratie van Molen De Hoop. Voor Molen De Hoop leek er lange tijd geen toekomst te zijn, maar het complex krijgt nu toch een tweede leven.

“Wat wij met de molen willen doen is meer dan alleen het verleden herstellen, wij willen de molen met de bijgebouwen een nieuwe functie in de huidige tijd én in de toekomst geven”, aldus het bestuur van Stichting Molen De Hoop 1853.

“De molen was dringend aan restauratie toe. Er moest wat gebeuren, want bij stormachtig weer liet materiaal los.” Het bleek in

eerste instantie moeilijk subsidies los te krijgen. De eerste fase, het herstellen van het exterieur en de maalvaardige terugkeer van de molen is inmiddels grotendeels afgerond. De Hoop draait en kan weer koren malen. Het is de bedoeling dat de pel- en oliewerkerichting eind 2015 terugkeren.

De restauratie van de bijgebouwen staat gepland voor de tweede helft van 2015. “De Molen met haar bijgebouwen heeft zoveel mogelijkheden. De invulling is nog niet bepaald. Het is bijvoorbeeld geschikt voor een restaurant, een winkel waarin producten van de molen worden verkocht, een atelier voor kunstenaars, een educatieve ruimte en een zaal voor bijeenkomsten.”

Een essentieel aspect van de plannen is duurzaamheid in

verschillende facetten. Het stichtingsbestuur vindt het belangrijk om jong en oud, vandaag de dag en ook in de toekomst, via de molen iets te leren over duurzaam beheer van ons erfgoed “Alleen het herstellen van een monument is geen doel op zich. Wij zoeken naar wat nu nuttig, bruikbaar en interessant is omdat de stichting overtuigd is dat dat de beste overlevingskansen heeft. Zo werkt beheer en behoud van cultureel erfgoed.”

“Wij nodigen mensen graag uit om molen De Hoop te komen bezoeken, ook vrijwilligers zijn van harte welkom.” Kijk hiervoor op www.molendehoopoldebroek.nl.



Het bestuur van de stichting bestaat uit vrijwilligers met verschillende achtergronden en expertise; Fenneken Anneveld-van Wesel, Henny Flier-Blauw en Anna Maria Flier.

"Herinrichting stationsomgeving Wezep biedt mooier aanzicht stationsplein"

Een aantrekkelijker ingericht stationsplein met een betere aansluiting van het perron en een verbeterde opstelling van de buurtbussen is een doel van de herinrichting van de stationsomgeving Wezep. Dit heeft tot gevolg dat de bestaande halte van de buurtbussen Wezep-’t Harde en Heerde worden

verplaatst. Voorzitter buurtbusvereniging Lammert van Norel: “De herinrichting biedt gelukkig betere mogelijkheden voor de buurtbussen.”

De opgeheven haltes worden verplaatst naar het station, waar onder meer een kaartjesapparaat en halte komen. Hierover is over-

leg geweest met de gemeente: in het dorpshuis in Wezep, op het gemeentehuis en op locatie, bij het station. Lammert is daar tevreden over. “De samenwerking verloopt in goede harmonie. Nadat we aanvankelijk aan de bel moesten trekken, omdat de gemeente niet meteen doorhad dat er twee haltes voor buurtbus-

sen waren, is er goed ingespeeld op de nieuwe situatie.”

Knelpunt spoorwegovergang
Een knelpunt voor de bussen vormt de spoorwegovergang, waar het zo druk is dat ze vaak vijf minuten achter op schema komen te liggen. “De gemeente heeft hier begrip voor. Dat heeft

ertoe geleid dat nagedacht wordt over het aanbrengen van een kruis op de weg, direct voor bij de spoorwegovergang, waar de buurtbussen mogen staan. Daardoor zouden ze als eerste kunnen vertrekken als de slagbomen opengaan. Dat zou ons enorm helpen.”

"Samen beantwoorden we zorgvraag nog beter"

Informele zorg, een verzamelnaam voor vrijwilligerszorg en mantelzorg, is een belangrijk thema voor de gemeente Oldebroek. De gemeente en diverse zorgorganisaties slaan de handen ineen in het Platform Informele Zorg. “We leren elkaar goed kennen en profiteren van elkaars kennis en diensten. Samen kunnen we inwoners helpen met hun zorgvragen”, zegt Liesbeth Smit, coördinator Thuisadministratie bij Humanitas.

Maandelijks zitten Liesbeth en de andere partners van het Platform Informele Zorg bij elkaar. “Tegenwoordig kijken we bij zorgvraagstukken eerst naar oplossingen in de eigen kring, dan naar vrijwilligersorganisaties en tot slot worden professionals ingeschakeld. De rol van vrijwilligers en mantelzorgers wordt groter. De

gemeente versterkt de kracht van informele zorg door diverse partners te betrekken in het platform. Daarin zetten we ons samen in voor de inwoner; hij of zij moet geholpen worden.”

Voortrekkersrol
“Hoe kom je aan vrijwilligers? Hoe breng je contacten met professionals in stand? Dat soort vragen komen bij het Platform Informele Zorg aan bod. Het is een goed initiatief van de gemeente, die een voortrekkersrol heeft. Er wordt veel besproken en goed naar elkaar geluisterd. Ook heeft de gemeente drie consulenten informele ondersteuning aangesteld bij wie vrijwilligers en organisaties terecht kunnen. Samen kunnen we de zorgvraag van een inwoner nog beter beantwoorden.”

