

Gemeente Moerdijk

Burgerjaarverslag 2003

Blz.		
	Samenvatting	2
1.	Inleiding	3
2.	Terugblik	4
3.	Kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening	5
	3.1 Frontoffice	5
	3.2 Backoffice	5
	3.3 Werkprocessen	5
	3.4 Loketfuncties	5
	3.4.1 Fysieke balie	5
	3.4.2 Gemeentelijk Informatiecentrum	6
	3.4.3 Telefonisch Informatiecentrum	6
	3.4.4 Digitaal Loket	6
	3.4.5 Bedrijvenloket	7
	3.4.6 Verenigingenloket	7
	3.4.7 Vergunningenloket	8
	3.4.8 Loketfunctie projecten	8
	3.4.9 Andere projecten	9
	3.4.10 Overig	9
	3.5 Integraal werken	9
	3.6 Klantgericht werken	10
	3.7 Klachten en bezwaarschriften	10
	3.8 Aansprakelijkheid	11
	3.9 Toetsing	11
	3.9.1 Klanttevredenheidsonderzoek 2003	11
	3.9.2 Overige toetsmomenten	12
	3.9.3 Telefonische bereikbaarheid	12
4.	Burgerparticipatie	13
	4.1 Spreekuur burgemeester	13
	4.2 Gemeentelijk ambassadeur	13
	4.3 Informatiebrieven, -avonden, interactieve beleidsvorming	13
	4.4 Overleg met specifieke doelgroepen	14
	4.5 Belangengroeperingen	15
	4.6 Insprekrecht	15
	4.7 Het presidium	15
	4.8 Acties vanuit de inwoners	15
	4.9 Moerdijkse Bode, teletekst en website	16
	4.11 Archief, havens en zwembaden	16
	Vervolg Archief, havens en zwembaden	17
5.	Openbare orde en veiligheid	18
	5.1 Politie	18
	5.2 Brandweer	18
	5.3 Preventiebeleid	18
	Brandpreventieweek	19
	BRZO	19
	Correct en Consequent	19
	5.4 Rampenbestrijding	19
	5.5 Bijzondere incidenten	19
	Vervolg Bijzondere incidenten	20
6.	Representatie	21
7.	De feitjes en weetjes op een rij	22
Bijlage 1:	Jaarverslag Bezwaar- en Beroepscommissie	
Bijlage 2:	Overzicht van door de gemeente geleden schade	

SAMENVATTING

In dit burgerjaarverslag leest u wederom wat er gedaan is aan de kwaliteit van dienstverlening en burgerparticipatie. Deze twee onderwerpen zijn in relatie gebracht met wat de gemeenteraad in zijn coalitieakkoord 2002 – 2006 heeft geschreven.

Kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening

Over de gehele lijn genomen bent u best tevreden over uw gemeente op het gebied van dienstverlening. Dat bleek opnieuw uit het tweede klanttevredenheidsonderzoek dat is gehouden. Vooral de Frontoffice en het Verenigingenloket sprongen er bij het onderzoek echt uit. Ook het Telefonisch Informatiecentrum heeft bij het bereikbaarheidsonderzoek van Telan goed gescoord. Uiteraard zijn er altijd punten die verbeterd kunnen worden en daar wordt zeker aan gewerkt. De gemeente probeert zo klantgericht mogelijk te werken. Daarom is bijvoorbeeld het vergunningenloket in het leven geroepen.

Om de gemeente op de hoogte te brengen van uw suggesties en meldingen kan de doorlopende enquête 'Laat het ons weten' ingevuld worden. Voor meldingen kunt u ook contact opnemen met het Telefonisch Informatiecentrum of het meldingenformulier op de website invullen. De website is immers 24 uur bereikbaar. Uw meldingen worden zo spoedig mogelijk afgewerkt.

Burgerparticipatie

Op het gebied van burgerparticipatie proberen we u zo veel mogelijk bij nieuwe plannen en ontwikkelingen te betrekken. Dit gebeurt via bewonersavonden en enquêtes, een voorbeeld hiervan is de jongerenenquête.

De gemeente houdt graag regelmatig contact met specifieke doelgroepen als dorpsraden, gehandicaptenplatform en de seniorenraad. Daarnaast zijn de verschillende belangengroeperingen ook belangrijke gesprekspartners.

Zelf laat u door middel van verschillende acties zien en horen wat u graag wilt, zoals een eigen sporthal in Willemstad. Het is niet altijd mogelijk om alle wensen in te willigen, maar voor sommigen wordt hun wens werkelijkheid. Denk maar eens aan de skatejongeren in Zevenbergen.

Alle publicaties die u uitnodigen voor een reactie of actie, verschijnen wekelijks in de Moerdijkse Bode. Ook vind u wetenswaardigheden op onze website en via de teletekstpagina van TV Gazet.

Openbare orde en Veiligheid

Dit jaar ging veel aandacht uit naar brandveiligheid. Iets waar zeker niet te makkelijk over gedacht mag worden. In 2003 is gestart met het afgeven van gebruiksvergunningen voor alle openbare gebouwen op volgorde van belangrijkheid. Deze vergunning is vereist in alle gevallen waar zich situaties voordoen met een verhoogde kans op brand of verhoogde kans op slachtoffers door een uitgebroken brand.

Tijdens de brandpreventieweek voor de leerlingen van groep 7 / 8 van de basisschool ging de aandacht uit naar een betere veiligheid in huis. Aan het eind van deze week tekenden de leerlingen en ouders het brandveiligheidscontract

Dit jaar waren er bijzondere incidenten die veel indrukken bij u en hulpverleners heeft achtergelaten.

En we werden beziggehouden met Vogelpest en Sars al is ons dat, gelukkig, bespaard gebleven.

Coalitieakkoord

In het coalitieakkoord 2002 – 2006 staat dat de burger meer betrokken moet worden bij het politieke proces. Dit jaarverslag is ook een middel om nader tot elkaar te komen. Net als de inspraak- en informatieavonden, interactieve beleidsvorming en de dorpsraden.

De gemeente probeert u meer bij het proces te betrekken door middel van informatiebrieven en -avonden, interactieve beleidsvorming en via de dorpsraden. Via interactieve beleidsvorming wordt uw deskundige inbreng gebruikt om plannen te maken die aan uw wensen voldoen. Het is als het ware een één-op-één gesprek waarin beide partijen, u en de lokale overheid, gelijk zijn. Voor de gemeente bent u, de burger, de beste raadgever.

Het tekenen van de convenanten met de dorpsraden in 2003 is een stap in de goede richting voor een betere communicatie tussen u en de gemeente. Een dorpsraad kan gezien worden als de belangenbehartiger voor uw kern, waarbij hij als gesprekspartner tussen u en de gemeente fungeert. Dat laat onverlet dat u te allen tijde de gemeente mag benaderen met uw ideeën suggesties en klachten.

1. INLEIDING



Voor het tweede jaar meld ik mij bij u met een burgerjaarverslag. Wat is er gebeurd op het gebied van de gemeentelijke dienstverlening? Bij welke onderwerpen bent u als burger betrokken geweest? Dat zijn de zaken die u in dit document kunt lezen. Het verschil met vorig jaar is dat ik nu vergelijkingsmateriaal heb. Daarnaast heb ik geprobeerd om het burgerjaarverslag door middel van uitspraken en foto's nog levendiger te maken.

Ik ben burgemeester in een gemeente waar kritiek gezien wordt als gratis advies. Dat is niet altijd makkelijk. Zo is een veelgehoorde klacht: Het duurt allemaal zo lang bij de gemeente. In veel gevallen is dat niet zo. De openingstijden en het aantal loketten zorgen ervoor dat u zelden langer dan vijf minuten hoeft te wachten in de hal. Ik zie zelfs met enige regelmaat chagrijnige peuters die net het speelhoekje hebben ontdekt en dan al weer mee naar huis moeten. In sommige gevallen hebt u gelijk. Procedures kunnen lange tijd in beslag nemen. Het is het resultaat van de afspraken die we in dit land hebben gemaakt over de mogelijkheden en de termijnen van bezwaar en beroep.

U mag van mij aannemen dat, in alle zaken waar de gemeente invloed op heeft, wij u het leven als klant zo aangenaam mogelijk maken. Ik ben trots op de manier waarop geprobeerd wordt om de dienstverlening te blijven verbeteren. Een goed voorbeeld is het vergunningenloket in de hal. Geboren uit de wens om meer persoonlijk contact met u te krijgen, blijkt dit loket inderdaad nu al bijzonder gewild te zijn. Daarnaast blijven bestuur en medewerkers u uitnodigen, eigenlijk uitdagen, om mee te denken over het beleid van de gemeente. Buiten de inmiddels ingeburgerde spreekuren en kerncontacten denk ik dan over 2003 speciaal aan de instelling van de dorpsraden en de manier waarop gewerkt wordt aan het Dorpsplan Moerdijk en het Gemeentelijke Volksgezondheidsplan.

Het is duidelijk dat u steeds beter de weg weet te vinden naar het gemeentehuis om uw stem te laten horen. Soms deed u dat in de vorm van inspreken tijdens een vergadering, soms door middel van een demonstratie in de hal of op het voorplein. Ik juich dat toe. Het is niet voor niets het huis van de gemeenschap. Iedereen die de moeite neemt om zich goed te informeren, is bijzonder welkom om het bestuur aan te spreken op het beleid.

Een groot deel van 2003 ben ik door ziekte afwezig geweest. Het heeft, buiten de ervaringen op het persoonlijke vlak, mijn kijk op het eigen functioneren veranderd. Ik heb geleerd dat ik niet onmisbaar ben. Dankzij de kundige mensen om mij heen is mijn werk gewoon doorgegaan. Dat is een geruststellende gedachte. Daarnaast heb ik van u veel reacties gehad, waarvoor mijn bijzondere dank. Blijken van medeleven, van begrip maar ook waarschuwingen. Inderdaad, de burgemeester is ook maar een mens. Inmiddels ben ik weer volop in bedrijf. Uw goede wensen en waarschuwingen heb ik ter harte genomen en ingebouwd in mijn werk als burgemeester.

H.W. den Duijn
Burgemeester van Moerdijk

2. TERUGBLIK

Het kan niet anders of deze terugblik begint met het wegvallen van wethouder Ad den Engelse. Begin mei heeft hij de strijd tegen zijn ziekte verloren. Wij missen hem. Niet alleen als doorgewinterde bestuurder en collega. Maar vooral ook als mens, waarbij zijn warme uitstraling en zijn gevoel voor humor de boventoon voerden. Tijdens zijn ziekteverlof werd zijn werk overgenomen door Ab Bienefelt en Bert Berghoef. Inmiddels is Bert Berghoef burgemeester van de gemeente Vlist geworden. Begin 2004 neemt Ada Grootenboer zijn plaats in het college in. Mede onder invloed van de veranderingen in het college, heeft ook in de gemeenteraad een wisseling van de wacht plaatsgevonden.

In 2003 neemt de druk op het gemeentebestuur rondom de aanleg van een tweede grootschalig industrieterrein toe. De Provincie en het Rijk dringen aan op de komst van Moerdijkse Hoek. College en raad vinden dat de gemeenschap in Moerdijk haar steentje aan de industrie in de regio al ruim heeft bijgedragen. Zij vrezen voor de leefbaarheid in onze dorpen en blijven daarom tegen de aanleg.

De brand in de wijk Zoetendaal heeft een grote impact gehad op de Zevenbergse bevolking. Bij deze brand werd een gemeenschapshuis en de aangrenzende gymzaal volledig in de as gelegd. Twee basisscholen liepen enorme schade op. Een van de gevolgen, het snel opbouwen van een noodschool, leverde de nodig commotie op bij de omwonenden.

Zeker vermeldingswaardig is het tekenen van de convenanten met de dorpsraden. Het gemeentebestuur ziet de dorpsraden als een belangrijke gesprekspartner vanuit de lokale bevolking. De rolverdeling en de omgang met elkaar is wennen. De dorpsraden moeten wennen aan het feit dat ze niet overal over mee kunnen praten en dat zij zich moeten beperken tot een aantal onderwerpen die ze belangrijk vinden. De gemeente moet wennen aan het structureel informeren van de dorpsraden zodat zij hun rol op een goede manier kunnen invullen.

Bijzonder in 2003 was, buiten alle andere onderwerpen die verderop in dit verslag aan de orde komen, de grootschalige jeugdenquête. De gemeente kent het fenomeen klanttevredenheidsonderzoek, dat overigens dit jaar ook herhaald is. Maar het was de eerste keer dat de gemeente zo specifiek aan één doelgroep heeft gevraagd wat de wensen zijn. De respons was boven verwachting. Er wordt druk gewerkt aan de uitvoering van de wensen van de jongeren.




3. KWALITEIT VAN DE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Elke twee jaar houdt de gemeente een klanttevredenheidsonderzoek. Zowel voor u als voor mij is het belangrijk om te weten hoe u over de diensten en de dienstverlening van de gemeente denkt. De laatste twee, in 2001 en dit jaar 2003, zet ik in dit burgerjaarsverslag tegen elkaar af. Een aantal opvallende uitkomsten komt u tegen onder de kopjes "Wat vond / vindt u ervan". 'Vond' staat voor het onderzoek in 2001, 'vindt' voor het onderzoek in 2003.

3.1. Frontoffice

De frontoffice zijn de balies in de hal van het gemeentehuis. U kunt er terecht voor een paspoort of een rijbewijs, maar ook voor bijvoorbeeld de hondenbelasting, een zwemabonnement of de eerste contacten over een uitkering.

Sinds 2003 is er gelegenheid om pasfoto's te laten maken in de hal. Dit is als extra service voor u als klant. Komt u voor een paspoort op een moment dat de fotograaf gesloten is of wilt u gewoon een pasfoto, dan hoeft u niet op een ander moment terug te komen.



De gemiddelde wachttijd aan de balies is in vergelijking met 2001 teruggebracht van 10 minuten naar 1 tot 5 minuten.

Wat vond / vindt u ervan?

Beide jaren heeft u de frontoffice goed beoordeeld:

- De medewerkers nemen voldoende tijd om u te helpen
- De medewerkers doen voldoende moeite om uw vragen te beantwoorden
- De medewerkers zijn deskundig genoeg om uw vragen te beantwoorden
- U wordt correct behandeld

3.2. Backoffice

Wanneer de Frontoffice u niet verder kan helpen, dan komt er iemand uit de backoffice (de vakafdeling) om u te woord te staan. U hoeft daar geen afspraak voor te maken. Het wordt ter plekke geregeld. De backoffice is zo georganiseerd, dat u niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Zo hebben burgers en bedrijven baat bij de afdeling Vergunningen en Handhaving. Op deze afdeling worden alle vergunningen afgegeven en houden de medewerkers toezicht op de naleving van de regels in die vergunningen. Bij de afdeling Strategie en Projecten komen bij één persoon, de zogenaamde intaker, alle nieuwe initiatieven binnen.

3.3. Werkprocessen

Een werkproces is de weg die een gemeentelijk product aflegt van het begin tot het einde. Alle stappen worden hierin beschreven, zodat alles zo klantgericht en efficiënt mogelijk gebeurt. De gemeente zit midden in de klus van het maken van de werkprocessen voor de ruim honderdvijftig producten. De werkprocessen die al gemaakt zijn, worden constant aangepast en verbeterd waar nodig. Het lijkt een technisch verhaal. Maar het hebben van goede werkprocessen zorgt ervoor dat de dienstverlening aan u altijd dezelfde kwaliteit heeft.

3.4. Loketfuncties

In de gemeente Moerdijk wordt gewerkt vanuit de één-loket-gedachte. Het is de bedoeling dat de dienstverlening via het fysieke loket (de balie), het telefonisch loket (TIC) en het digitale loket (website) op den duur naadloos op elkaar afgestemd is.

3.4.1 Fysieke balie

Als u een bezoek brengt aan het gemeentehuis, wordt u ontvangen in de hal door één van de receptionistes. Zij vragen u naar het doel van uw komst. U krijgt daarna van hen een volgnummer voor één van de balies. Achter de balies zitten generalisten. Dat betekent dat u met verschillende vragen bij één balie terecht kunt.

3.4.2 Gemeentelijk Informatiecentrum (GIC)

Bij de balie van het Gemeentelijk Informatiecentrum zit de publieksvoorlichter die u kan helpen bij al uw algemene vragen. Komt u er samen niet uit, dan zorgt zij dat er een vakambtenaar naar de hal komt om u te woord te staan. Het Gemeentelijk Informatiecentrum is ook de plaats om de stukken die ter inzage liggen, te bekijken.

Wat vond / vindt u ervan?

Vond: U heeft niet genoeg informatie gekregen bij het Gemeentelijk Informatiecentrum

Vindt: U heeft voldoende informatie gekregen bij het Gemeentelijk Informatiecentrum

3.4.3 Telefonisch Informatiecentrum (TIC)

Het TIC is veel meer dan een telefooncentrale waar u doorverbonden wordt naar een interne lijn. De dames die er werken beschikken over een heleboel algemene informatie. Hebt u een algemene vraag, dan hoeft u meestal niet doorverbonden te worden. Het doel is dat het TIC het grootste deel van alle algemene vragen kan beantwoorden. Het percentage is momenteel ongeveer 48%.

U kunt ook bij het TIC terecht om grof vuil op te laten halen of de Kringloper langs te laten komen. Daarnaast kunt u daar melden als u iets opgevalen is in de gemeente, van losliggende stoeptegels tot lantarenpalen die niet branden. Sinds 2003 kunt u deze meldingen ook via de website doorgeven.

De cijfers over 2003:

Grof vuil	1467
Snoeihout	222
Wit / bruingoed door Kringloper	1505

Overige meldingen per meldgroep:

Afval op de weg	250
Bestrating	822
Duobakken	1260
Geluidsoverlast	0
Milieu	183
Milieustraat	1
Ongedierte	16
Openbaar groen	923
Openbare verlichting	425
Overlast dieren	730
Riolering	524
Sloten	15
Zwerfvuil	1
Overig	61



Door de tropische temperaturen afgelopen zomer zorgden de duobakken voor veel overlast. Het zou logisch zijn als door de warmte ook de meldingen van ongedierte zou zijn toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Dat is vreemd genoeg niet het geval. Waarschijnlijk verbleven zij liever in de schaduw dan dat ze u lastig vielen.

3.4.4 Digitaal Loket

De gemeente Moerdijk beschikt over een website, te vinden op www.moerdijk.nl. De digitale snelweg blijkt steeds belangrijker voor u te worden. Logisch, het is immers een vorm van dienstverlening die 24 uur per dag bereikbaar is.

In 2003 werd 47.193 keer de startpagina van de website bezocht. Het totaal aantal hits was 314.725. In 2002 werd de startpagina 18.722 keer bezocht. Het totaal aantal hits was toen 168.389.

Wat heeft www.moerdijk.nl u onder andere te bieden?

- Bestuurlijke informatie zoals data, agenda's en verslagen van alle vergaderingen

- Nieuws
- Gemeentelijke informatie
- Informatie voor inwoners, bedrijven, verenigingen en bezoekers
- Spreekuur van mij en van de gemeentelijke ambassadeur
- Gemeentelijke Productencatalogus, waar u circa 150 gemeentelijke producten en diensten kan vinden. Van ongeveer 50 producten is er een formulier beschikbaar op de site
- Actuele projecten
- Persberichten en voorlichtingspagina
- Evenementenkalender
- Vacatures
- U kunt de gemeente ook mailen

Ik ben tevreden over het feit dat u de gemeente ook digitaal goed kunt vinden. Natuurlijk kan het altijd beter. Waar de website op dit moment overwegend informatief is, dus eenrichtingsverkeer, willen we toe naar interactief. Ik bedoel daarmee dat u in de toekomst producten kunt afnemen via de website.

*"Gemeente
Moerdijk, digitaal
24 uur bereikbaar!"*

Wat vindt u ervan?

- U vindt de website overzichtelijk, maar het kan altijd beter.
- Nog niet iedereen maakt gebruik van de website
- U bent tevreden over hoe dat de website eruit ziet

3.4.5 Bedrijvenloket

Het bedrijvenloket is er voor zowel beginnende als ervaren ondernemers voor specialistische vragen op het gebied van vestiging en regelgeving.

In 2003 is er een overleg met de ondernemersverenigingen in de gemeente en een samenwerking met het REWIN (Regionaal Werkgelegenheid Instituut) gestart. Samen zoeken we, buiten Brabant en zelfs internationaal, naar bedrijven die zich willen vestigen in de provincie. Het doel is het creëren van meer werkgelegenheid. De bedrijfscontactfunctionaris heeft in 2003 ongeveer 90 bedrijfsbezoeken afgelegd, dat zijn er 10 meer dan in 2002.

Het bedrijvenloket heeft in 2003 geen nieuwsbrieven uitgegeven. Normaal verschijnen er 2 of 3 nieuwsbrieven per jaar.

*"De nieuwsbrief
moet nieuw leven
ingebazen worden."*

Wat vond / vindt u ervan?

Vond: Minder dan de helft van de bedrijven kent het bedrijvenloket en de bedrijfscontactfunctionaris.

Vindt: Minder bedrijven kennen het bedrijvenloket en de bedrijfscontactfunctionaris in vergelijking met het vorige onderzoek.

De bereikbaarheid is voldoende.

Vragen kunnen vaak niet onmiddellijk beantwoord worden.

De bedrijven zijn tevreden over de medewerker van het bedrijvenloket.

3.4.6 Verenigingenloket

Als vereniging of vrijwilliger van de vereniging kunt u met al u vragen terecht bij het verenigingenloket.

Wat heeft het verenigingenloket zoal gedaan in 2003?

- Medewerking verleend aan de jaarlijkse vrijwilligersprijs, die dit jaar naar Ria Neelen van het gehandicaptenplatform is gegaan.
- De uitreiking van de sportprijzen georganiseerd. Deze werden eind oktober uitgereikt. De 11 kampioenen zijn



- gehuldigd voor hun sportprestaties.
- Een informatieavond voor grassportaccommodaties georganiseerd.
- Betrokken geweest bij de kerncontactavond in Zevenbergen. Een accommodatie is uitgelicht en bezocht door het college.

Ook het verenigingsloket geeft een nieuwsbrief uit. Afgelopen jaar is er één uitgegaan. Normaal gesproken zijn dat er twee, net voor de zomervakantie en net voor de feestdagen.

"Het verenigingsloket heeft goed aan de weg getimmerd!"

Wat vindt u ervan?

- U kent het verenigingsloket.
- U vindt de bereikbaarheid van het loket voldoende tot goed en u kunt uw weg naar het loket goed vinden.
- De meeste vragen handelt het loket zelf af.
- U bent tevreden over de medewerkers van het loket en u vindt de dienstverlening voldoende.

3.4.7 Vergunningenloket



Sinds 3 februari 2003 is er een vergunningenloket waar u gewoon kunt binnenlopen om vooraf uw bouwplan aan te kaarten. Een deskundige kijkt samen met u of uw bouwplan zonder problemen de procedure kan doorlopen. Het resultaat is veel minder schriftelijke rompslomp. Is het nog maar een idee waar u mee rondloopt? Komt u er met uw burens niet uit? Loop vooral eens binnen. Samen met de gemeente vindt u wellicht een oplossing.

Wat vindt u ervan?

- U weet dat het vergunningenloket bestaat.
- De wachttijd bij het loket is meestal minder dan 15 minuten.
- De meeste aanvragen worden in behandeling genomen.
- Uw vragen worden naar tevredenheid behandeld.
- De dienstverlening van het loket vindt u goed.

"De kortste route naar uw vergunning!"

3.4.8 Loketfunctie projecten

Nieuwe projecten komen binnen bij de intaker van de afdeling Strategie en Projecten. De projectleiders houden het overzicht op de voortgang van het project.

Nieuwe projecten 2003:

- Dorpsplan Moerdijk; Dit plan is de start van een project dat gericht is op het opstellen van dorpsplannen in de 11 kernen in de gemeente Moerdijk.
- Brabantse Delta; het opnieuw leven inblazen van het platteland in de gemeente Moerdijk.
- Ontwikkeling Huizersdijk door AM-wonen; bouw voor maximaal 12 nieuwe woningen
- Greenery Fijnaart; het opnieuw inrichten van het plangebied voor woningbouw en / of kleine bedrijvigheid in de kern van Fijnaart
- Moerdijk centrum; samen met de stichting Hart van Moerdijk wordt dit project vormgegeven.
- Fendertshof e.o.; het samenbrengen van zorgfuncties op de locaties Fendertshof, Wilhelminastraat, Edvard Griegstraat en Kreuk
- Herstructurering Zoetendaal
- Bestemmingsplan buitengebied

3.4.9 Andere projecten

Dorpsplannen

Samen met de inwoners van het dorp Moerdijk is voortvarend gewerkt aan het maken van het eerste dorpsplan. In 2004 is dit dorpsplan klaar. Een dorpsplan omvat alle aspecten van het dorp en heeft tot doel de leefbaarheid in de kernen te vergroten. Het maken van een dorpsplan is een interactief proces. Dat betekent dat de inbreng van de inwoners van groot belang is. Zij zijn immers de deskundigen op het gebied van hun eigen woonomgeving.

Veilig Honk

Een mooi initiatief het afgelopen jaar was het opstarten van het project 'Veilig Honk'. De huizen zijn herkenbaar aan het bordje 'Veilig Honk'. Kinderen die onderweg naar het Marklandcollege in de problemen raken, kunnen bij deze huizen aankloppen. Tot nu toe zijn er nog geen honken gevonden op alle routes van en naar de school. Ik hoop dat dat eind 2004 wel het geval is.



Het Europees project Equal is gericht op het bevorderen van de werkgelegenheid in de kleine dorpen om daarmee de leefbaarheid te verbeteren. Het eerste project was in Moerdijk met twaalf enthousiaste deelnemers. Een aantal van hen is een eigen bedrijf gestart. In 2004 krijgt dit project een vervolg in andere dorpen.

Duurzaamveilig fase 2:

Duurzaamveilig fase 2 is een gemeentelijk verkeersveiligheidsplan. De basisprincipes van "Duurzaam Veilig" zijn in 2003 meegenomen in nieuwbouwprojecten en bij alle reconstructieplannen zoals de Hazeldonkse Zandweg en Appelaarsedijk. Verder is dit jaar gebruikt voor de indeling van alle overige 30 km zones, het indelen van het hele buitengebied als 60 km zone en het aanpassen van overige gemeentelijke wegen.


3.4.10 Overig

De afdeling Eigendommen voerde in 2003 in dat er een paar keer per jaar overleg is met de beheerders van de gemeentelijke gebouwen. Dit bevalt beide partijen prima omdat, waar nodig, direct een antwoord op technische en andere vragen kan worden gegeven en actie kan worden ondernomen.

3.5 Integraal werken

Integraal werken betekent dat je de afdelingen zo organiseert dat ze geen muurtjes om hun eigen werk meer kunnen bouwen maar elkaar nodig hebben. Het ultieme doel van integraal werken is niet om de gemeente het werken gemakkelijker te maken, maar om u als klant beter, sneller en efficiënter te kunnen bedienen. De organisatie is in de afgelopen jaren zogenaamd "gekanteld". De vakafdelingen zijn zo efficiënt mogelijk ingericht. Maar we blijven in beweging. Nieuwe voorbeelden van integraal werken zijn:

- Het meldingenmanagement. Al uw meldingen, op welk punt in de organisatie ze ook binnenvallen, worden geregistreerd in één meldsysteem genaamd Prevent. Het Gemeentelijk Aannemingsbedrijf neemt alle klachten in behandeling. Zo ontstaat een duidelijk beeld van alle meldingen met als resultaat een beter onderhoud van de openbare ruimte.
- De afdeling Realisatie en Beheer Openbare Ruimte en het Gemeentelijk Aannemingsbedrijf besteden al tijdens het ontwerpen van de openbare ruimte aandacht aan de vormgeving, de uitstraling en het onderhoud.



Minima moeten niet achterblijven.

3.6 Klantgericht werken

De gemeente Moerdijk probeert de dienstverlening zo veel mogelijk af te stemmen op uw wens als klant. Zo kunt u de aanslag van de gemeentelijke belastingen via een automatische incasso gespreid in tien termijnen betalen. Er is een beperkt kwijtscheldingsbeleid maar een uitgebreid minimabeleid. Veel aandacht wordt besteed aan de bijzondere bijstand, een voorziening waaruit mensen met een minimum inkomen zaken kunnen bekostigen als een bril, kinderopvang of een computer voor de schoolgaande jeugd. In 2003 is een aantal veranderingen doorgevoerd die te maken hebben met klantgericht werken.

- De afdeling Vergunningen en Handhaving opende het Vergunningenloket
- De afdeling Realisatie en Beheer Openbare Ruimte draait bij de herinrichting van straten voortaan de procedure om. Eerst wordt bij de bewoners aangeklopt om te vragen naar wensen en suggesties. Dan pas wordt een ontwerpplan gemaakt. In de toekomst wil de gemeente u vaker betrekken bij het herinrichten van uw straat. Plannen hoeven hierdoor niet steeds aangepast te worden, maar worden direct op maat gemaakt.
- De afdeling Eigendommen is gestart met het planmatig verkopen van stukje snippergroen. Vroeger werden individuele verzoeken afgewacht. Nu wordt per wijk een plan gemaakt welke stukjes verkocht kunnen worden. De gemeente benadert de bewoners van de wijk met de vraag of ze een stukje willen kopen.

3.7 Klachten en bezwaarschriften

Een klacht is iets heel anders dan een bezwaarschrift. U dient een klacht in als u vindt dat u door een ambtenaar of een bestuurder onheus behandeld bent. In een bezwaarschrift tekent u bezwaar aan tegen een beslissing van de gemeente of de gevolgde procedure. Er worden steeds meer procedures gevolgd. Dat heeft twee redenen. De burger wordt mondiger en grijpt sneller naar een juridische procedure. Daarnaast is de gemeente beter de regels gaan handhaven. Op termijn zal het strenge handhavingsbeleid leiden tot minder procedures. Ik ga er namelijk vanuit dat er een preventieve werking uitgaat van een betere controle.

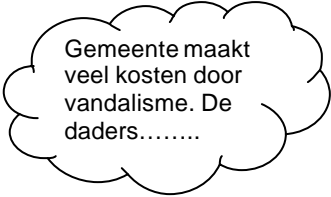
Klachten

Wilt u een klacht indienen dan kunt u bij de gemeente een informatiepakket aanvragen of via het internet downloaden. De afdeling Juridische Zaken neemt uw klacht dan in behandeling. In 2003 zijn achttien klachten ingediend, dat is één klacht meer ten opzichte van 2002. Er zijn vier klachten ingetrokken na overleg, twee zijn gegrond verklaard, één deels gegrond. Vijf klachten zijn ongegrond verklaard. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen en vier zijn nog in behandeling.

Bezwaarschriften


In 2003 zijn 136 bezwaarschriften binnengekomen. Globaal had 50% betrekking op Ruimtelijke Ordening, 25% op Sociale Zaken en 25% op andere gebieden.

Ongegronde bezwaarschriften	44
Gegronde bezwaarschriften	10
Deels gegrond/deels ongegrond	2
Niet-ontvankelijk	14
Deels gegrond/deels niet ontvankelijk	2
Ingetrokken	13
Nog in behandeling / meegenomen naar 2004	51



Gemeente maakt veel kosten door vandalisme. De daders.....

3.8 Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid is onder te verdelen in: 

- De inwoner lijdt schade door handelen van de gemeente en stelt de gemeente aansprakelijk;
- De gemeente lijdt schade en stelt de veroorzaker van die schade aansprakelijk.
- De gemeente lijdt schade, kent de veroorzaker niet en kan de schade niet verhalen.
(voor het totale verslag aansprakelijkheidstelling zie de bijlagen)

3.9 Toetsing

Zelfcontrole is essentieel in een bedrijf dat geen concurrenten heeft. Dit doen wij door een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek en het jaarlijks testen van onze telefonische bereikbaarheid. Ook tellen de overzichten van de geleverde prestaties van 2002 ten opzichte van 2003 mee.

3.9.1 Klanttevredenheidsonderzoek 2003

In de voorgaande hoofdstukken heb ik u op onderdelen (wat vond u / wat vindt u) laten zien wat de uitslagen van het klanttevredenheidsonderzoek zijn. Echte grote veranderingen heeft het onderzoek uit 2003 niet opgeleverd. 316 bezoekers vulden de enquête in, in 2001 waren dat er slechts 172.

De doorlopende enquête in de hal, 'Laat het ons weten', kunt u nog steeds invullen. Wat is er met uw meldingen en suggesties gedaan?

Meldingen:

Te weinig parkeerplaatsen rondom het gemeentehuis.

Doordat er minder parkeerplaatsen op het terrein voor de Molenberg zijn, heeft de gemeente het voorplein in een tijdelijke parkeerplaats omgetoverd.

Voor oudere mensen uit de andere kernen is het vervelend om naar Zevenbergen te moeten komen voor burgerzaken.

De gemeente probeert de spreekuren van de ambassadeur onder de aandacht te brengen en te houden.*

Het ontbreken van straatnaambordjes.

Waar borden ontbreken zijn ze meestal weggehaald. Jaarlijks wordt gekeken naar versleten of gestolen borden. Meldt u het ontbreken van een bord, dan wordt direct een nieuw bord besteld. De levertijd is ongeveer zes weken. Er is maar een beperkt budget voor de borden.

Een enkele keer levert het ontbreken van een straatnaambordje problemen op zoals bij de Schuttersweg in Zevenbergen. Hierdoor is bij het bord van de Gildelaan een onderbord voor de Schuttersweg gekomen.

Pasfoto's maken in het gemeentehuis.

In de hal van het gemeentehuis is een pasfotohokje geplaatst.

Tijdens gladheid ook de niet-doorgaande wegen strooien.

Dit is om praktische redenen niet mogelijk. Preventief strooien blijkt wel een succes. Er is een nieuw systeem gekomen dat aangeeft of het gaat vriezen of niet. De strooiwagens gaan al ruim voor het glad wordt op pad.



* Vanaf september 2004 houdt de gemeentelijk ambassadeur geen spreekuren meer in de oude vorm. Na een telefonische afspraak komt hij nu bij u op huisbezoek.

3.9.2 Overige toetsmomenten

- a. De gemeente Moerdijk doet het niet slecht als fietsgemeente. Voor de verkeersveiligheid heeft de gemeente van de Fietsersbond het predicaat 'goed' gekregen.
- b. Uit onderzoek is gebleken dat de gemeente Moerdijk een sterke economische positie heeft. De gemeente staat in de landelijke top 50 genoteerd op plaats 38.

3.9.3 Telefonische bereikbaarheid

In het gemeentehuis hebben we regels over de telefonische bereikbaarheid. Om de twee jaar wordt onze bereikbaarheid getest door het onafhankelijk onderzoeksbureau Telan dat zich 6 weken voordoet als inwoner van de gemeente Moerdijk. Ook in 2003 is er weer een onderzoek geweest.

Uitslag

De gemeente scoort goed op:

- Het beoordelen van de inhoud van uw vraag. In 99% van de gevallen krijgt u direct contact met de medewerker die u antwoord kan geven op uw vraag.
- De gemiddelde wachttijden. U hoort op tijd van de telefoniste als de medewerker naar wie u bent doorverbonden niet bereikbaar is.
- De bereikbaarheid in het algemeen.

De gemeente scoort minder op:

- De bereikbaarheid van de afdelingen. 3 op de 10 bellers krijgen geen contact met de afdelingen, te veel telefoontjes vallen terug op de centrale. 1 op de 5 mensen moet zelf terugbellen.
- Het doorverbinden. Als een medewerker bereikbaar is dan wordt u niet tijdig doorverbonden.

4. BURGERPARTICIPATIE

4.1 Spreekuur burgemeester

Iedere week houd ik volgens een roulatiesysteem spreekuur in een van de hoofdkernen. U kunt zonder afspraak binnenlopen. De spreekuren worden alleen onderbroken in de zomermaanden en tijdens de feestdagen in december. In 2003 brachten 92 mensen een bezoek aan het spreekuur. Dat is minder dan de 121 bezoeken in 2002.

4.2 Spreekuur ambassadeur

De ambassadeur houdt iedere week in alle kernen op een vast tijdstip spreekuur. Hij is via u de ogen en de oren van het gemeentebestuur in de verschillende kernen. Hij hoort wat er leeft in de kernen en speelt dat door aan de gemeente. U kunt bij hem terecht voor uw klachten, opmerkingen of suggesties. Hij staat u met raad en daad terzijde. Vooral voor de oudere en minder mobiele inwoners is het spreekuur van de ambassadeur een uitkomst.

Bezoekersaantallen 2003:

Fijnaart	45
Heijningen	10
Klundert	60
Langeweg	19
Moerdijk	48
Noordhoek	13
Standdaarbuiten	13
Willemstad	54
Zevenbergschen Hoek	42
Totaal	304

In 2002 lag het totale bezoekersaantal ook op 304.

Bij die bezoekersaantallen 2003 komen ook nog de huisbezoeken en de telefonische contacten wat het totaal op 329 brengt.

4.3 Informatiebrieven en –avonden, interactieve beleidsvorming

Het is een goede gewoonte geworden om u van nieuwe ontwikkelingen op de hoogte te stellen. Dat kan op allerlei manieren:

- de gebruikers van gebouwen krijgen bij onderhoudswerkzaamheden een brief van de gemeente;
- bij de start van de verkoop van kavels stelt de gemeente een informatiemap samen en wordt via de Moerdijkse Bode en de website bekendheid gegeven aan de verkoop;
- bij de aanslag van de gemeentelijke belastingen zit een uitgebreide bijsluiter om de inwoners te informeren. Daarnaast wordt het Telefonisch Informatiecentrum van extra informatie voorzien om de toeloop aan vragen correct en snel af te kunnen handelen.
- de kerncontactavonden zijn vorig jaar gehouden in Standdaarbuiten, Fijnaart en Zevenbergen. Deze zijn speciaal voor u bedoeld om samen met de gemeente over onderwerpen te praten die u aangaan.



Steeds vaker probeert de gemeente via bewonersavonden, enquêtes of op andere manieren u te betrekken bij, al dan niet ingrijpende, nieuwe plannen en ontwikkelingen. Uw inbreng wordt zeer gewaardeerd en meegenomen in de ontwikkeling van deze plannen. Het maken van plannen met behulp van de bevolking, noemt men interactieve beleidsvorming. In 2003 bent u als inwoner bij de volgende zaken betrokken:

- **Jongerenenquête:** om echt te weten te komen wat de jeugd graag wil, heeft de gemeente een enquête naar alle jongeren in de leeftijd van 12 t/m 18 jaar gestuurd. Er

kwamen 1200 reacties terug. Naast het skatepark willen veel jongeren ook graag een hangplek en een disco;

- **Wet Werk en Bijstand:** Eind 2003 is een bijeenkomst georganiseerd in verband met de invoering van de Wet Werk en Bijstand. De bedoeling hiervan was om met de gemeenteraad en de cliëntenraad de kaders aan te geven waarin het gemeentelijk beleid vorm wordt gegeven. In 2004 is er weer een bijeenkomst;
- **Nieuwe vormen van openbaar vervoer:** De gemeente onderzoekt of andere aanbieders van openbaar vervoer, bijvoorbeeld het bedrijf MTI, een aanvulling kunnen bieden op het bestaande vervoer. Uw mening is daarbij gevraagd;
- **de wijk Zoetendaal in Zevenbergen:** informatiebijeenkomsten;
- **de Oostrand in Zevenbergen:** informatiebijeenkomsten;
- **Herindeling Bourgondiëstraat, Van Glymestraat, Van Mansveldstraat, Darincstraat en de Lignestraat:** Inwoners hebben eerst hun zegje gedaan, pas daarna kwam de tekentafel eraan te pas;
- **Ontwikkelingsstudie Noordrand Zevenbergen:** Via informatiebijeenkomsten voor inwoners en bedrijven zijn de plannen voor de uitbreiding en de herstructurering van de bedrijventerreinen de Koekoek en de Schansdijk aan u voorgelegd;
- **Brabantse Delta:** Dit project, gericht op de revitalisering van het platteland, is via nieuwsbrieven onder de aandacht gebracht. In november heeft een bijeenkomst plaatsgehad voor de hele streek in de Niervaert in Klundert;
- **Windenergie:** Eind 2003 is de inspraakprocedure gestart. Er is een link gelegd naar natuur- en milieueducatie en een informatiepaneel heeft in de hal van het gemeentehuis gestaan;
- **Evenemententerrein:** De invulling van het terrein wordt voorbereid samen met een klankbordgroep en de dorpsraad Zevenbergen;
- **Vlinderbuurt:** na de verkoop van 8 bouw kavels zijn via een bewonersbijeenkomst afspraken gemaakt over de uitvoering van de bouwplannen en de inrichting van de omgeving;
- **Bestemmingsplan Buitengebied:** Ongeveer 25 oude bestemmingsplannen worden omgezet in één nieuw bestemmingsplan voor het buitengebied. Een klankbordgroep heeft een bijdrage geleverd aan dit mega-project. Eind 2003 zijn extra spreekuren ingelast om de reacties te peilen. Het liep storm in het gemeentehuis. Ruim 200 mensen hebben deze spreekuren bezocht;
- **Basisschool en gemeenschapshuis Noordhoek:** De nieuwbouw van de school wordt zowel fysiek als functioneel gekoppeld aan het gemeenschapshuis. Dit project gebeurt in nauw overleg met de school, de gebruikers van het gemeenschapshuis en de dorpsraad Noordhoek.



4.4 Overleg met specifieke doelgroepen

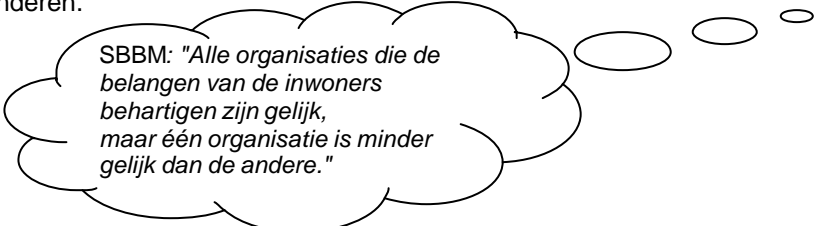
Naast algemene overlegmomenten stelt de gemeente er prijs op om regelmatig contact te onderhouden met specifieke doelgroepen. De gemeente ziet bijvoorbeeld het gehandicaptenplatform, de seniorenraad en de cliëntenraad als waardevolle gesprekspartners.

Er zijn ook avonden voor doelgroepen gehouden. Zo organiseerde het Verenigingsloket in 2003 een informatieavond voor verenigingen met grasaccommodaties. De avond werd goed bezocht en er waren uitsluitend positieve reacties. Op deze avond werd er gekeken wanneer een veld wel of niet bespeelbaar is.

Het gehandicaptenplatform :
*Het toegankelijk maken van
de gemeenschapshuizen
staat hoog op ons
verlanglijstje.*

4.5 Belangengroeperingen

Belangrijke gesprekpartners zijn ook de verschillende belangengroeperingen in de gemeente zoals Stichting Behoud Buitengebied Moerdijk (SBBM), het Moerdijs Riool, Hart voor Moerdijk, het Comité Hazeldonkse Zandweg, de BBA (Belangen Buurtschap Achterdijk) en anderen.



SBBM: "Alle organisaties die de belangen van de inwoners behartigen zijn gelijk, maar één organisatie is minder gelijk dan de andere."

Op 3 november 2003 hebben de dorpsraden van Zevenbergschen Hoek, Langeweg, Zevenbergen, Noordhoek, Standdaarbuiten, Fijnaart en Hart voor Willemstad een convenant afgesloten met de gemeente. Het convenant regelt de samenwerking tussen de gemeente en de dorpsraden en heeft als basis om elkaar op gemaakte afspraken aan te spreken. De doelstellingen van de dorpsraden zijn het op peil brengen en houden van de leefbaarheid, het betrekken van de inwoners bij de kern, het beïnvloeden van de besluitvorming en de effectiviteit van het beleid vergroten. De gemeente informeert en ondersteunt de dorpsraden en vertelt wat er met hun inbreng is gedaan. De dorpsraden krijgen een financiële bijdrage van € 1250,00. De dorpsraden zijn een gesprekspartner, maar de beslissing ligt bij de gemeenteraad en het college.



Dorpsraad Standdaarbuiten: "We zijn op de goede weg, maar de samenwerking kan nog beter."

4.6 Inspraakrecht

U heeft het recht om de politiek te laten weten wat u van bepaalde dingen vindt. U kunt dat natuurlijk altijd rechtstreeks doen door een wethouder, een raadslid of een politieke partij te benaderen. Maar u kunt ook, als het onderwerp van uw zorg op de agenda staat, inspreken tijdens commissie-vergaderingen. In 2003 hebben van dit recht gebruik gemaakt in de commissie:

Sociale Infrastructuur	3 personen
Fysieke Infrastructuur	9 personen
Bestuur en middelen	12 personen

4.7 Het presidium

Het presidium bestaat uit de voorzitters van de raadscommissies, de voorzitter en de waarnemend voorzitter van de raad, de gemeentesecretaris en de griffier. Sinds 25 september is het agendaoverleg weer besloten. De raad vond een open presidium niets toevoegen en het kon een belemmering vormen voor de praktische werkwijze. Het was omslachtig om vooraf de data van de overleggen te publiceren.

4.8 Acties vanuit de inwoners

U kwam dit jaar volop in het geweer. Vooral handtekeningenacties waren een geliefd middel om de gemeente te laten weten dat er veel draagvlak voor uw plan of uw protest is.

- Vanuit Willemstad wordt gelobbyd voor een nieuwe sporthal. In het nieuwe stadsplan wordt het zeker meegenomen, maar eerst is Standdaarbuiten nog aan de beurt.
- Een heel mooi initiatief vond ik de actie van de leerlingen van basisschool de Arenberg en de Regenboog. Na het afbranden van hun school begonnen ze spontaan met een collecte. Ze gingen langs de deuren en in verschillende winkels kon u een collectebus tegenkomen. Bedrijven deden ook een duit in het zakje. Uiteindelijk is er € 17.850,00 opgehaald.
- Noordhoek heeft al een hele tijd een eigen postcode op het verlanglijstje staan. Een handtekeningenactie zette die wens kracht bij. Of hun wens werkelijkheid wordt, is aan de gemeenteraad.

- De skatejongeren uit Zevenbergen hebben verschillende acties ondernomen. De jongeren uit Standdaarbuiten hebben de kunst afgekeken en hebben ook een handtekeningenactie gehouden voor een skatepark in hun woonplaats.
- Standdaarbuiten kwam in actie voor het behoud van de bibliotheek. De actie leverde 239 handtekeningen op en is door kinderen uit deze plaats aangeboden. Klundert verzamelde 2919 handtekeningen voor hun bibliotheek. De raad heeft aangegeven om pas na 2004 een besluit te nemen over de toekomst van bibliotheken in de gemeente Moerdijk.
- SBBM (Stichting Behoud Buitengebied Moerdijk) is dit jaar in actie gekomen tegen Moerdijkse Hoek toen de nieuwe commissaris van de Koningin, Hanja Maij-Weggen, een kennismakingsbezoek aan Moerdijk bracht.



Sommigen van uw wensen kunnen helaas niet direct of helemaal niet worden uitgevoerd. Dat kan verschillende redenen hebben. Uw plan past bijvoorbeeld niet in het bestemmingsplan of er is geen geld voor.

4.9 Moerdijkse Bode, teletekst en website

Alle verplichte publicaties verschijnen wekelijks op de voorlichtingspagina van de lokale huis-aan-huiskrant, de Moerdijkse Bode. Ook publicaties met een uitnodigend karakter zoals informatieavonden, komen in dit blad.



Aanvullende informatie, zoals tijdelijke verkeersmaatregelen, plaatste de afdeling Communicatie in 2003 op de teletekstpagina's van TV Gazet. De informatie is ook terug te vinden op de website. Een aantal keren per jaar verschijnt een speciale middenpagina. Voorbeelden daarvan zijn de betonrotpagina en de belastingkrant. Een ander voorbeeld is de Nieuwe Woningwet die op 1 januari 2003 werd ingevoerd. Deze wet is de hele maand januari aan u uitgelegd in de Bode, ondersteund door grappige cartoons die het geheel een stuk duidelijker maakte.

Uitgeverij Vorsselmans heeft de bezorging van de Moerdijkse Bode in handen gegeven aan een nieuw bezorgbedrijf. Na de inleidende kinderziektes gaat het met de bezorging van de

Bode een stuk beter. Er kwamen dit jaar aanmerkelijk minder klachten binnen bij de gemeente dan voorgaande jaren.

4.10 Archief, havens en zwembaden

Het regionaal archief West Brabant zorgt voor ontsluiting van informatie. In 2003 kwamen wekelijks ongeveer 60 bezoekers naar het archief. Dat is een grote toename ten opzichte van vorig jaar, toen het archief gemiddeld 25 bezoekers per week mocht ontvangen. In de gemeente Moerdijk zijn verschillende jachthavens. Alleen de jachthaven in Willemstad is een gemeentelijke jachthaven. In 2002 zijn de voorbereidingen gestart om het kwaliteitskeurmerk, 'De Blauwe Wimpel', te behalen. Dat is nog niet gelukt. De gemeente Moerdijk heeft drie zwembaden in eigendom. Dat zijn 't Volkerakkertje in Fijnaart, de Bosselaar in Zevenbergen en het zwembad in Willemstad. In april 2003 hebben 't Volkerakkertje en de Bosselaar het provinciale vignet 'Veilig & Schoon' gekregen. Hieronder ziet u een overzicht van het aantal bezoekers van de zwembaden. Het hogere aantal bezoekers van de buitenbaden in 2003 is te danken aan het tropische zonnetje van augustus.

2002	Aantal bezoekers	2003	Aantal bezoekers
't Volkerakkertje Fijnaart	56.070	't Volkerakkertje Fijnaart	56.067
Zwembad Willemstad	17.943	Zwembad Willemstad	25.000
Bosselaar Zevenbergen	32.434	Bosselaar Zevenbergen	50.196

5. OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID

Veiligheid heb ik als burgemeester van Moerdijk boven aan het prioriteitenlijstje staan. Moerdijk loopt, met een groot industrieterrein, snelwegen en spoorlijnen, meer risico dan de doorsnee gemeente. In dit hoofdstuk laat ik u weten hoe ik samen met de medewerkers invulling geef aan de begrippen openbare orde en veiligheid.

5.1 Politie

Mijn verantwoording over de werkzaamheden van de politie in 2003 kunt u lezen in het politiejaarverslag 2003.

5.2 Brandweer

De brandweer is in 2003 420 keer uitgerukt.
De cijfers per uitrukpost:

Fijnaart	55
Standdaarbuiten/Noordhoek	21
Willemstad	34
Zevenbergen	113
Klundert	36
Moerdijk	36
Moerdijk en Klundert samen (industrieterrein Moerdijk)	125
Totaal	420

De cijfers per soort uitruk:

Hulpverlening	140
Brand	115
Loos alarm	165
Totaal	420

5.3 Preventiebeleid

Na de rampen in Enschede en Volendam is er in Nederland meer aandacht gekomen voor het voorkomen van rampen. De gemeente Moerdijk was al eerder bezig met een preventiebeleid. Dit beleid wordt gevoerd door de afdeling Integrale Veiligheid samen met de afdeling Vergunningen en Handhaving.

Gebruiksvergunningen:

De officiële term is vergunning brandveilig gebruik, oftewel gebruiksvergunning. Het betekent dat sommige bedrijven naast de benodigde andere vergunningen, een gebruiksvergunning moeten hebben waarin wordt vastgelegd dat de nodige maatregelen op het gebied van brandveiligheid zijn genomen. Een gebruiksvergunning is vereist in alle gevallen waar zich situaties voordoen met een verhoogde kans op brand of met een verhoogde kans op slachtoffers door een uitgebroken brand. In 2003 is gestart met het afgeven van de vergunningen. Alle openbare gebouwen die de gemeente rijk is, zijn op een lijst gezet. De lijst telt 241 panden. De gebruiksvergunningen kunnen niet allemaal tegelijk worden afgegeven. Daarom is een volgorde aangebracht in de lijst.

Het belangrijkste zijn de verzorgingstehuizen, omdat de bewoners vaak slecht ter been zijn of helemaal niet kunnen lopen. Daarna komen alle horecagelegenheden, de scholen, alle gemeenschapshuizen en sportaccommodaties, bedrijven en kerken.

In 2003 hebben 21 panden een vergunning gekregen en zijn alle verzorgingstehuizen gecontroleerd. De gemeente heeft op 3 april een informatiebijeenkomst over de gebruiksvergunningen gehouden voor de horecaondernemers.

Brandpreventieweek:

In 2002 was er al aandacht voor de brandpreventieweek op basisscholen. In 2003 kreeg het project een vervolg. De week was voor de leerlingen van groep 7 / 8 en hun ouders. Het thema was 'het brandveiligheidscontract'. De leerlingen moesten aan de hand van de lessen op school samen met hun ouders kijken hoe brandveilig hun huis was. Aan het eind van de week tekenden de leerlingen en de ouders het brandveiligheidscontract voor een betere veiligheid in huis. De brandweer was een goede ondersteuning op 4 scholen tijdens deze week en hielp met de lessen. Ze gaven onder andere uitleg over de werking van brandblusapparaten en brandmelders.

BRZO:

Bedrijven met een grote hoeveelheid gevaarlijke stoffen vallen onder de werking van het Besluit Risico's Zware Ongevallen BRZO '99. Dit besluit heeft tot doel het voorkomen van zware ongevallen waarbij gevaarlijke stoffen betrokken zijn en het beperken van de gevolgen van zulke ongevallen voor mens en milieu. In onze gemeente zijn er zeventien bedrijven die te maken hebben met dit besluit. In het controleren van deze zeventien bedrijven, die vooral gevestigd zijn op het industrieterrein, werken de gemeente en/of de provincie, de arbeidsinspectie en de brandweer samen. In het kader van het BRZO heeft het bedrijf Chemie-Pack Nederland BV in 2003 een aanvaardbaarheidsverklaring gekregen.

Correct en Consequent

De gemeenteraad heeft in 2003 het handhavingsplan Correct en Consequent vastgesteld. In dit plan wordt omschreven hoe de gemeente met de controle op de naleving van de regels wil omgaan. Alle handhavingstaken zijn onder de loep genomen en er zijn prioriteiten aangegeven. Door middel van het plan kan de afdeling Vergunningen en Handhaving gestructureerder controleren. Het uiteindelijke doel is dat er minder overtredingen voorkomen en de veiligheid groter wordt. Ik verwacht namelijk dat van een strengere controle een preventieve werking uitgaat.

5.4 Rampenbestrijding:

De gemeente Moerdijk heeft in 2003 gelukkig niet te maken gehad met rampen. De aandacht voor dit onderwerp mag echter geen moment verslappen. Zonder dat u er als inwoner iets van merkt, wordt in gemeentelijk en regionaal verband met grote regelmaat geoefend en opgeleid om voorbereid te zijn op een eventuele ramp.

Achter de schermen is de gemeente druk geweest met rampen die de gemeente zouden kunnen treffen. Zo kwam de vogelpest gevaarlijk dichtbij zodat een crisisteam in het leven is geroepen zodat tijdig stappen konden worden ondernomen.

Door de oorlogsdreiging in Irak is een draaiboek Massavaccinatie Infectieziekte en Veiligheid opgesteld. Met behulp van dit draaiboek kunnen de inwoners van onze gemeente binnen enkele dagen massaal ingeënt worden. Gelukkig is het niet nodig gebleken. Het is echter een geruststellende gedachte dat dit draaiboek op de plank ligt.

De uitbraak van de longziekte Sars in Azië heeft geleid tot diverse gemeentelijke activiteiten ter voorbereiding op mogelijke effecten in onze directe omgeving.

5.5 Bijzondere incidenten

- Brand Meerenhof



In de nacht van 17 april ontstond er brand in de Meerenhof. De wijk Zoetendaal werd voor een deel ontruimd voor de veiligheid van de omwonenden. Door de brand zijn een hoop mensen in de problemen geraakt. Niet alleen een aantal klassen van de Arenberg en de Regenboog hadden geen dak meer boven hun hoofd, ook de gebruikers van het gemeenschapshuis waren hun onderkomen kwijt. De sporthal ging ook in zijn geheel verloren. De gemeente heeft met man en macht gewerkt om tijdig een noodschool te plaatsen zodat de kinderen niet verstoken bleven van onderwijs. Dat had nogal wat voeten in aarde omdat de omwonenden van de noodschool bezwaar maakten tegen de komst van de

units. Het college heeft toch doorgezet. Het belang van 400 schoolkinderen woog in dit geval zwaarder dan de tijdelijke overlast voor de omwonenden. Na de plaatsing van de school is gezocht naar een nieuwe plek voor de gebruikers van het gemeenschapshuis en de sporthal.

De brandweer heeft in het kader van het project Mooi Zo Goed Zo, de vrijwilligersprijs voor bedrijven gekregen. In het kader van de nazorg verzorgde de uitrukpost Zevenbergen een sport- en speldag voor de leerlingen van de getroffen scholen.

- **Brand loodsen Looierij**

Op 17 mei is er brand ontstaan in drie leegstaande loodsen aan de Looierij. Door het snelle optreden van de brandweer werd voorkomen dat de brand oversloeg naar drie aangrenzende bedrijfspanden. In totaal waren er 100 brandweerlieden aanwezig om de brand te blussen.

- **Brand De Zwingelspaan**

In de vroege ochtend van 20 augustus zijn twee jongens tijdens een brand om het leven gekomen. Ook deze vergeefse poging om hun leven te redden heeft op het personeel van brandweer en ambulance een grote impact gehad.

- **Ongeval A16 bij de Moerdijkbrug**

Op 26 augustus waren twee personenauto's en een vrachtwagen betrokken bij een ernstig ongeluk. Hulpverleners hebben met man en macht geprobeerd het leven van een zwangere vrouw en haar voldragen kind te redden. Deze poging bleken tevergeefs. Het ongeluk heeft diepe indruk gemaakt op de hulpverleners.

- **Rook vanuit Shell Moerdijk**

Eind december was u ongerust over het op grote schaal fakkelen door Shell Moerdijk. De inwoners van Klundert, Zevenbergen en Moerdijk zijn heel wat gewend als het om fakkelen gaat, maar de huizenhoge vlammen werden deze keer echt als angstaanjagend gezien. Gemeente en provincie zijn in overleg met het bedrijf om het fakkelen tot een minimum te beperken.

6. REPRESENTATIE

De wethouders en ik voeren jaarlijks een groot aantal representatieve taken uit. Het gaat daarbij om jaarlijks terugkerende zaken en incidentele bezoeken.

Ieder jaar keren terug:

- de nieuwjaarsontvangst;
- de sleuteloverhandigingen met carnaval;
- het uitreiken van de Koninklijke onderscheidingen op 29 april;
- de viering van Koninginnedag op 30 april;
- de dodenherdenking;
- vertegenwoordiging bij de herdenking van de Belgische oorlogsslachtoffers in Willemstad;
- het bezoek aan gouden bruidsparen.

Incidentele representatieve taken:

- uitvoeringen van concerten en toneelvoorstellingen bijwonen;
- het slaan van eerste palen bij nieuw bouwactiviteiten;
- uitreiken van prijzen;
- huldigen van sportkampioenen.

Herdenking watersnood

Speciale aandacht was er dit jaar voor de herdenking van de watersnood in 1953. Op 1 februari was het precies vijftig jaar geleden dat de gemeente werd getroffen door deze ramp. Het centrum van de herdenking lag in Heijningen, waar een herdenkingsmonument staat. Het programma werd georganiseerd door de stichting Herdenking Watersnood 1953 in samenwerking met de gemeente.

Tijdens de plechtigheid werd een herdenkingsplateau onthuld met de namen van de 103 slachtoffers van de ramp in de gemeente. De herdenking bracht vele pijnlijke herinneringen boven. Vanuit het hele land belden hulpverleners van toen met de vraag of ze de herdenking konden bijwonen. Ook inwoners die de ramp hebben meegemaakt, bleken de verschrikkelijke beelden van toen nog helder op hun netvlies te hebben. De herdenking, die ongeveer 1300 belangstellenden trok, werd dan ook een indrukwekkende gebeurtenis. Veel mensen lieten de gemeente weten de herdenking als emotioneel te hebben ervaren, maar ook als een goed afsluiting. De jeugd is nadrukkelijk betrokken bij de herdenking. Alle basisscholen hebben een lespakket gekregen en hebben een bezoek gebracht aan de herdenkingstentoonstelling in het Pestalozzihuis in Heijningen.

Koninklijke onderscheidingen

In 2003 zijn 26 mensen voor een onderscheiding voorgedragen. 19 Mensen waren blij verrast toen zij een onderscheiding kregen! Van deze 19 mensen werden er 2 Ridder in de Orde van Oranje Nassau en de andere 17 Lid in de Orde van Oranje Nassau.

8. DE FEITJES EN WEETJES OP EEN RIJ

- De gemiddelde wachttijd aan de balies is in vergelijking met 2001 teruggebracht van 10 minuten naar 1 tot 5 minuten.
- Gemeente Moerdijk, digitaal 24 uur bereikbaar.
- De nieuwsbrief van het bedrijvenloket moet nieuw leven ingeblazen worden.
- Het verenigingenloket timmert goed aan de weg.
- Het vergunningenloket is de kortste route naar uw vergunning.
- Minima moeten niet achterblijven op de rest.
- De gemeente maakt veel kosten door vandalisme. De daders.....
- Bij het gehandicaptenplatform staat het toegankelijk maken van gemeenschapshuizen hoog op het verlanglijstje.
- SBBM vindt dat alle organisaties die de belangen van de inwoners behartigen gelijk zijn, maar dat één organisatie minder gelijk is dan de andere.
- Dorpsraad Standdaarbuiten zegt dat we op de goede weg, maar dat de samenwerking nog beter kan.