



Zo zien wij.....

Dienstverlening gemeente Geldermalsen

Wie zijn wij?

- Ongeveer 80 betrokken inwoners
- Deelnemers aan gesprekstafels over toekomstige gemeentelijke dienstverlening richting: inwoners – verenigingsleven – welzijn, gezondheid en ouderen – jongeren – recreatie en toerisme – ondernemers – dorpsraden en –initiatieven
- De Pluk, 8 oktober 2015
- Het Klokhuis, 2 november 2015



Verslaglegging 1)

De Pluk 8 oktober 2015

- **Basis: vele opmerkingen vanuit verschillende gesprekstafels, vastgelegd op grote vellen**
- **Conclusie: veel gemeenschappelijke delers**
- **Bewuste keuze: geen uitgebreide pagina's dikke notitie maar kernachtige presentatie via power point**
- **Bundeling reacties onder aantal rubrieken**

Verslaglegging 2)

Het Klokhuis 2 november 2015

- Brede instemming met verslag 8 oktober 2015
- Geringe aanscherping/aanvulling
- Presentatie quick-wins

Rubrieken

Kracht van het dorp	Gemeentehuis
Woonomgeving	Gemeentelijk loket
Ondersteuning verenigingen	Regelgeving
Zorg voor de zorg	Communicatie
Recreatie & Toerisme	Digitale gemeente
Bedrijfsleven	De bestuurder
En verder.....	De ambtenaar
	Schaalvergroting

Kracht van het dorp 1)

- Dorpsraden stimuleren en benutten; draagvlak/mandaat belangrijk, ook bij dorpsinitiatieven
- Bij een grotere gemeente is behoud van de eigen identiteit van dorpen belangrijk en worden dorpsraden belangrijker.
- Andere vormen niet uitsluiten, er is geen blauwdruk die voor elk dorp werkt. Gun een dorp haar eigen manier
- Eigen budget als bijdrage in verwezenlijken doelstellingen dorpsplan

Kracht van het dorp 2)

- Ambtelijke organisatie moet organisatorisch worden ingericht op werken met groot aantal dorpsraden
- Energie vanuit samenleving meer en beter benutten
- Dorpshuizen meer voor gemeentelijke doeleinden gebruiken, ook dagelijkse dienstverlening
- Behoud van eigen identiteit dorpen erg belangrijk

Woonomgeving 1)

- Dorpen/wijken verantwoordelijk maken voor onderhoud groen, beloning ten goede van wijk/dorp
- Beter omgevingsmanagement bij wegreconstructies en –onderhoud
- Kleine problemen zoals losliggende stoeptegels kunnen mensen ook zelf oplossen
- Meer wandel- en fietspaden realiseren en bewegwijzeren en bekendheid voor de routes die er al zijn
- Geen leuke ideeën afwijzen uit angst voor verantwoordelijkheid

Woonomgeving 2)

- Budget voor leefbaarheidsinitiatieven werkt succesvol
Misschien koppelen aan of verwerken in dorpsbudgetten die door dorpsraden worden beheerd
- Liefst gratis parkeren, anders overal met hetzelfde ticket en met hetzelfde tarief
- Mogelijkheden invaliden-parkeren verruimen
- Geen verstedelijking, karakter dorpen behouden
- Drankkeet mogelijk wanneer er geen overlast is. Door drankkeet heb je ook sociale controle

Ondersteuning verenigingen 1)

- Leg verbindingen (bijv. rond inkoop duurzame energie)
- Facilitair loket voor uitleen allerlei materialen
- Speeddaten tussen verenigingen, kleine en grote ondernemers
- Informatiemarkt voor verenigingen en vrijwilligers (verzekeringen, juridisch, materieel, etc.)
- Meer benutten werk- en denkkraft binnen verenigingen bij ontwikkeling beleid
- Het verenigingsleven verdient een eigen gemeentelijke visie

Ondersteuning verenigingen 2)

- Verenigingen zijn gebaat bij duidelijk aanspreekpunt binnen de ambtelijke organisatie
- Minder investeren in regulering, meer in het delen van kennis, samenwerking en subsidie
- Het cement van de samenleving; zien als gelijkwaardige gesprekspartner en niet primair als vrager van dienst of gunst

Zorg voor de zorg 1)

- Kernteam verder tot ontwikkeling laten komen en behoud vaste samenstelling
- Kernteam laten evolueren tot netwerkorganisatie
- Aandacht specifiek voor ouderen in de buitengebieden
- Behoud van pinvoorzieningen in de dorpen, met name voor minder validen
- Zorg werkt wanneer men zorgbehoevenden kent, ontmoetingspunten in de dorpen daarom belangrijk

Zorg voor de zorg 2)

- Laagdrempelig
- Oppassen voor betutteling
- Meer richten op preventie (sport en jeugd)
- Gebruik cliëntenvertegenwoordiging als bron van informatie en kennis
- Mensen zijn eerder bereid tot het delen van hun zorgen/behoefte achter de eigen voordeur, niet op publieke plaatsen

Recreatie en toerisme 1)

- Belangrijke pijler lokale economie . Vraag meer aandacht en capaciteit gemeente en minder beperkende regelgeving
- Alle ruimte voor zondag openstelling
- Niet alleen het woord, ook de daad: meer bankjes, toiletvoorzieningen langs wandel- en fietsroutes, aanlegvoorzieningen langs de Linge, fietsoplaadpunten
- Leg verbindingen tussen agrarische en toeristische sector (bijv. plukdagen)
- Geen grootschalig toerisme

Recreatie en toerisme 2)

- Aandacht voor éénpitters met leuke initiatieven
- Meer beleving realiseren, gemeente en Rivierenland hebben behoefte aan duidelijk landmark
- RBT versterken met lokale VVV met financiële ondersteuning gemeente
- Jachthaven: zien als recreatieondernemer met jaarlijks 1200 passanten; markt voor toerisme, horeca en middenstand
- Jachthaven beter integreren in dorpskern Geldermalsen
- Veelal gericht op ouderen, vergeet de kinderen niet

Bedrijfsleven

- Maximaal benutten van ruimte voor lokaal aanbesteden van werken
- Ook de kleine ondernemer telt
- Gemeente en ondernemers meer de krachten bundelen
- Gezamenlijk mogelijkheden op de kaart zetten v.w.b. versterking lokale economie, bundeling van kennis en kracht bijv. rond beheer en ontwikkeling bedrijventerreinen en centrumproblematiek
- Stimuleer/faciliteer starterslokaties
- Goede ontsluiting bedrijventerreinen
- Overleg met bedrijfscontactfunctionaris op locatie niet in gemeentehuis

En verder....

- Hoogte OZB is medebepalend voor aantrekkingskracht gemeente
- Pleidooi voor samen met inwoners opstellen van Cultuurnota
- Kom tot een gemeentelijke Sportraad
- Niet alles willen regelen of controleren; als mensen iets willen komen ze vanzelf
- Aandacht voor gezamenlijke cultuur en cultuurverschillen
- Meegaan met de tijd, maar niet afhankelijk van de tijd
- Doe wat met reacties!!!!

Gemeentehuis

- Uitstraling is niet uitnodigend, geen warm welkom
- Blijft nodig voor allerlei producten
- Geeft gemeente identiteit
- Locatie maakt niet uit, maar centrale ligging bevordert wel bereikbaarheid voor iedereen
- Alleen is niet voldoende, ook werken met servicepunten in dorpshuizen
- Ruimere openstellingstijden, ook op zaterdag zonder extra kosten (hier wordt wisselend over gedacht)

Gemeentelijk loket

- Alles op afspraak is niet klantvriendelijk
- Afhalen documenten moet ook zonder afspraak kunnen
- Mensen helpen, ook al zijn ze te laat voor afspraak
- Voor sommige zaken naar Tiel (ODR); jammer!
- Mobiel loket is tijdgebonden en niet praktisch
- Maximale responstijd op vragen 24 uur, antwoord uiterlijk binnen 14 dagen
- Teveel gericht op huidig pallet aan dienstverlening, te weinig op toekomstgerichte doorontwikkeling

Regelgeving

- Gelijke regels en leges binnen regio zodat bijv. ondernemers niet in gemeenten met verschillende regels, procedures en leges worden geconfronteerd (ODR)
- Minder regels die spontaniteit en enthousiasme van verenigingen, dorpen of ondernemers om wat te organiseren beperken
- Regels zijn geen doel op zich

Communicatie 1)

- Smeermiddel om te verbinden tussen gemeente, burgers, verenigingen en ondernemers
- Bestaat ook structureel overleg met specifieke doelgroepen als ondernemers, dorpsraden en recreatie
- Met aandacht voor:
 - ▣ Laaggeletterdheid, ook i.r.t. digitalisering
 - ▣ Frequente wijziging van busroutes door wegwerkzaamheden

Communicatie 2)

- Zet ook als middel in:
 - ▣ Lokale krant voor gemeentenieuws (moet blijven)
 - ▣ Toeristische informatieborden met aandacht voor horeca en verblijfsvoorzieningen i.p.v. huidige plattegrondkasten (vervangen door navigatie)
 - ▣ Matrix- of ledborden bij ingang van dorpen met aandacht voor evenementen, maar ook gemeentelijke info

Communicatie 3)

- Zet ook als middel in:
 - Eigen, niet commerciële, toeristische uitgave
 - Dorpsavonden met voltallig gemeentebestuur, gebaseerd op algemene hoorzittingen vanuit het verleden

Digitale gemeente 1)

- **Belangrijk, maar niet 100% vervanging persoonlijk contact, balie en telefonie**
- **Bereikbaarheid moet een gezicht hebben, dus niet alleen digitaal**
- **Breedband moet basisvoorziening zijn in hele gemeente**
- **Betere zoekfunctie en mogelijkheid grote letters op website**

Digitale gemeente 2)

- Promoot toeristisch/landschappelijk Geldermalsen veel meer via de eigen website, social media en speciale app
- Digitaal ondernemersloket

De bestuurder 1)

- Heeft vertrouwen in de kracht van inwoners, ondernemers, verenigingen en instellingen en durft echt los te laten
- Heeft als basishouding medewerking verlenen 'Ja, tenzij....'
- Verbindt, ondersteunt en faciliteert
- Heeft oog voor binnenkomende maatschappelijke thema's
- Heeft aandacht voor alle dorpen

De bestuurder 2)

- Het collegelid:
 - Is makkelijk toegankelijk
 - Chatten
 - Twitterspreekuur
 - Dorpswethouder heeft kennis lokale situatie (kan dat nog met 26 dorpen?)

De ambtenaar 1)

- Toegankelijk, minder bedreigend en afstandelijk
- Luisterend, betrokken en bereikbaar
- Zoekt niet alleen digitaal of schriftelijk, maar ook persoonlijk contact
 - Format Kernteam ook toepassen op andere vakgebieden zoals Ruimtelijke Ordening – de ambtenaar bij u thuis

De ambtenaar 2)

- Het enige aanspreekpunt (accountmanager) rond een project/aanvraag/dossier of voor specifieke groep. Alleen dan grootste kans op succesvol leggen van verbindingen:
 - Recreatie/toerisme
 - Ondernemers
 - Dorpsraden en –initiatieven
 - Verenigingsleven
 - Jeugd
 - De ‘gewone’ burger

De ambtenaar 3)

- Koppelt actief terug
- Kijkt naar mogelijkheden i.p.v. beperkingen
- Denkt mee, spart, maakt plannen, onderzoekt subsidiemogelijkheden – herkent nut cocreatie
- Ziet de burger als klant, niet als werk
- Naar buiten gericht i.p.v. naar binnen gericht
- Heeft voelsprietten in de lokale samenleving
- Innovatief, gericht op vernieuwing, loopt voorop i.p.v. achterna

De ambtenaar 4)

Belangrijk:

Continuïteit in ambtelijk apparaat en op dossiers en beleidsterreinen. Vergroot lokale kennis en betrokkenheid

Schaalvergroting

- Grotere gemeente heeft meer slagkracht
- Biedt kansen tot krachtenbundeling binnen verschillende sectoren
- Kostenbesparend; opbrengst ten goede van de gemeenschap
- Schaalvergroting kan ook zonder herindeling
- Zorgvuldig naam nieuwe gemeente bepalen
- Graag aandacht voor peiling lokaal gevoel bij samenwerking/samenvoeging binnen GNL

Quick-wins 1)

- Speeddaten tussen verenigingen, kleine en grote ondernemers
Informatiemarkt voor verenigingen en vrijwilligers (verzekeringen, juridisch, materieel, etc.)
Toezegging: Gemeente gaat dit in 2016 initiëren
- Kernteam verder tot ontwikkeling laten komen en behoud vaste samenstelling
Toezegging: college onderschrijft wens en probeert die te verwezenlijken
- Chatten/twitterspreekuur collegeleden
Toezegging: start met proef voorjaar 2016

Quick-wins 2)

- Voor sommige zaken naar Tiel (ODR); jammer!
Toezegging: Overleg met ODR. Baliefunctie in gemeentehuis moet alle vragen kunnen opvangen
- Aandacht in communicatie voor laaggeletterdheid, ook i.r.t. digitalisering
Toezegging: intern aandachtspunt, periodieke schrijfcursussen, voor zover nog nodig verdere aanpassing website
- Promoot toeristisch/landschappelijk Geldermalsen veel meer via de eigen website, social media en speciale app
Toezegging: uitbreiding website en verbetering site als portal naar andere bronnen

Quick-wins 3)

- **Toeristische informatieborden met aandacht voor horeca- en verblijfsvoorzieningen i.p.v. huidige plattegrondkasten**
Matrix- of ledborden bij ingang van dorpen met aandacht voor evenementen en gemeentelijke info
Toezegging: in 2016 worden de mogelijkheden verkend