

# Jaarverslag in vogelvlucht 2012

Inclusief Burgerjaarverslag



# Jaarverslag in vogelvlucht 2012



# Voorwoord

Ook dit jaar bied ik u het 'Jaarverslag in vogelvlucht' aan waarin ik u een overzicht geef van de resultaten die de gemeente Nijkerk heeft behaald en de belangrijke projecten waaraan gewerkt is.

Het eerste deel van het Jaarverslag in vogelvlucht 2012 geeft een samenvatting van de zeven 'Programma's' uit de jaarrekening, waarover het College van burgemeester en wethouders verantwoording aflegt aan de gemeenteraad. Eerder heeft het College in de genoemde 'Programma's' doelen gesteld en afspraken gemaakt met betrekking tot deze zeven programma's, die alle onderwerpen bevatten waar de gemeente zich mee bezig houdt. Door middel van de jaarrekening kan de gemeenteraad toetsen of deze afspraken zijn nagekomen en of de doelen zijn behaald. Het Jaarverslag in vogelvlucht geeft de hoofdlijnen weer.

Het tweede deel van deze 'Vogelvlucht' is het Burgerjaarverslag. In dit verslag staan dienstverlening, communicatie en klachtafhandeling centraal. De gemeente Nijkerk vindt het erg belangrijk dat u tevreden bent over haar dienstverlening en de manier waarop er met u wordt omgegaan. Daarom hebben er weer diverse onderzoeken plaatsgevonden met betrekking tot deze onderwerpen. Cijfers en andere informatie vindt u in dit tweede deel van het Jaarverslag in vogelvlucht 2012.

Tenslotte vindt u in dit boekwerkje de gegevens over het financiële resultaat van 2012. Het rekeningjaar 2012 sluit af met een negatief resultaat van € 16.882.000. Dit wordt vooral veroorzaakt door een nadelig resultaat op de bouwgrondexploitatie als gevolg van de huidige economische situatie. Helaas gaat de economische crisis dus ook niet aan de gemeente Nijkerk voorbij.

Ik ben content met het feit dat u onze dienstverlening nog steeds waardeert. Dat blijkt uit de score in de benchmark 'Waar staat je gemeente', waarin Nijkerk op de zesde plaats eindigde. In een onderzoek naar dienstverlening dat de Kamer van Koophandel in 2012 uitvoerde, behaalde Nijkerk zelfs een tweede plaats, met een mooi cijfer van 7,7. Met in gedachten het goede werk dat in het afgelopen jaar is geleverd en de projecten die zijn opgestart, uitgevoerd en opgeleverd, presenteer ik u dit Jaarverslag met genoegen.

En natuurlijk willen we blijven verbeteren! Daarom zijn wij blij met uw suggesties ter verbetering en met nieuwe ideeën. U kunt ze ons laten weten, bijvoorbeeld via [bestuur@nijkerk.eu](mailto:bestuur@nijkerk.eu).

Ik wens u veel plezier met het lezen van het Jaarverslag in vogelvlucht 2012.

Namens het college,



Gerard Renkema, burgemeester van Nijkerk



# Inhoudsopgave

Voorwoord	pagina 3
Inhoudsopgave	pagina 5
<b>Programma</b>	
Programma 1: Inwoners en bestuur	pagina 6
Programma 2: Veiligheid	pagina 8
Programma 3: Wonen	pagina 10
Programma 4: Economie en milieu	pagina 12
Programma 5: Bereikbaarheid	pagina 14
Programma 6: Onderwijs, Sport, Cultuur en Welzijn	pagina 16
Programma 7: Gezondheid en maatschappelijke ondersteuning	pagina 18
<b>Burgerjaarverslag</b>	
Dienstverlening	pagina 21
Burgerparticipatie en communicatie	pagina 23
Klachten, meldingen en bezwaarschriften	pagina 24
<b>Financiën</b>	
	pagina 28

# Programma 1 Inwoners en Bestuur

Het programma 'Inwoners en bestuur' gaat over de visie van het bestuur op de toekomst van de gemeente. Het programma gaat ook over betrouwbaar zijn en de inwoners en organisaties in de gemeente actief betrekken bij ontwikkelingen en het maken van keuzes. Regionale samenwerking is een belangrijk punt van aandacht.

## Wat wil de gemeente Nijkerk bereiken?

De gemeente zorgt voor een goede dienstverlening aan inwoners en bedrijven. Inwoners zijn geïnteresseerd in hun gemeente en in het politieke proces en weten op welke wijze en wanneer zij mee kunnen denken en praten. De gemeente voert een goed, efficiënt, toekomstgericht en toekomstbestendig bestuur.

## Doorontwikkeling Publiekswinkel tot KCC

De gemeente Nijkerk vindt een goede dienstverlening erg belangrijk. In dat kader ontwikkelt de Publiekswinkel zich door tot een Klant Contact Centrum (KCC), waar volgens landelijke richtlijnen in 2015 80% van de vragen direct worden beantwoord. In 2012 was de richtlijn dat het KCC 60% van de vragen direct beantwoordt. Nijkerk voldoet aan die eis. Om dit te bereiken zijn de medewerkers van de Publiekswinkel in 2012 individueel gecoached. Zij werken nu allemaal volgens het 'Huisstijlhandboek dienstverlenend werken' en het 'protocol voor telefoon en balie'. Daarnaast is er in 2012 een digitale kennisbank met veelgestelde vragen ingericht. Hierdoor kunnen de medewerkers van het KCC veel vragen in één keer goed afhandelen.

De gemeente had zich bovendien ten doel gesteld dat de gemeentelijke dienstverlening in 2012 voor minimaal 70%

voldoet aan de servicenormen uit het kwaliteitshandvest. Na een interne toetsing bleek, dat deze doelstelling is gehaald; de dienstverlening voldoet voor 79% aan dit kwaliteitshandvest.

## Resultaten onderzoeken dienstverlening

De gemeente Nijkerk wil in (landelijke) onderzoeken naar dienstverlening van gemeentelijke organisaties tot de beste van Nederland behoren. In de benchmarks "publieksaken" en "waarsataatjegemeente" heeft Nijkerk respectievelijk een zesde positie en een gemiddeld hoge score behaald. Uit de toetsing blijkt namelijk dat Nijkerk voor 79% voldoet.

In die onderzoeken werd er gekeken naar ongeveer 300 verschillende indicatoren van dienstverlening, zoals bijvoorbeeld wachttijden, openingstijden, gemiddelde prijzen, klantvriendelijkheid, enzovoorts.

Daarnaast heeft de Kamer van Koophandel een zogenaamd 'mystery-guest onderzoek' uitgevoerd over dienstverlening aan ondernemers. Daarbij werd onder andere gelet op klantvriendelijkheid, snelheid en deskundigheid waarmee medewerkers van de gemeente de vragen van ondernemers afhandelden. In dit onderzoek behaalde Nijkerk de tweede plaats, met een mooi cijfer van 77.

## Website

In 2012 is er hard gewerkt aan het verbeteren van de gemeentelijke website [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu). De website is verder

ontwikkeld tot een volwaardig dienstverleningskanaal; volgens landelijke eisen moeten gemeenten minimaal 65% van de dienstverlening digitaal aanbieden. Onze gemeente voldoet aan deze eis. Daarnaast zijn de teksten op de website beter leesbaar en actueel gemaakt en heeft er een kwaliteitsslag plaatsgevonden volgens de webrichtlijnen van de Rijksoverheid. Deze richtlijnen zijn bedoeld om meer mensen te bereiken (bijvoorbeeld mensen die niet goed kunnen horen, zien, dislectie hebben of de Nederlandse taal minder goed machtig zijn). Inmiddels voldoet [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu) aan niveau 1 van deze webrichtlijnen. Daarmee heeft de gemeente Nijkerk de doelstelling van het Rijk voor 2012 behaald. Om te blijven werken aan kwaliteitsverbetering, kunnen bezoekers van de website na digitale bestelling van een product of dienst deelnemen aan een enquête (continu klanttevredenheidsonderzoek).

## Nijkerk 600 jaar

Op 27 maart 1413 schonk hertog Reinout IV van Gelre Nijkerk stadsrechten. In 2013 viert iedereen in Nijkerk, Hoevelaken en Nijkerkerveen dus dat Nijkerk 600 jaar stadsrechten heeft.

In 2012 droeg de gemeente Nijkerk bij aan de voorbereidingen van de viering. De voorbereiding en uitvoering van de festiviteiten voor 600 jaar stadsrechten zijn ondergebracht bij de 'Stichting Nijkerk 600'. Er werd een evenementenkalender opgesteld, waarbij alle inwoners van tevoren elementen voor de viering konden inbrengen. Ook zocht de Stichting naar sponsoren en mensen uit alle drie kernen die zich voor de organisatie van de viering willen inzetten.

## Communicatie, burgerparticipatie en nieuwe media

De gemeente Nijkerk betreft haar inwoners, instellingen en bedrijven bij de voorbereiding, bepaling, uitvoering en/of evaluatie van beleid. Dit heet (burger)participatie.

De gemeenteraad heeft de nota waarin het participatiebeleid is vastgelegd in september 2012 geëvalueerd en hernoemd tot 'Participatienota gemeente Nijkerk'. Met dit beleidskader wordt een gemeenschappelijke werkwijze verbreed naar alle gemeentelijke beleidsterreinen. Het communicatiebeleid van de gemeente heeft meer handen en voeten gekregen nu dit is vastgelegd in de Kadernota Communicatie die de gemeenteraad in 2012 heeft vastgesteld. Ook is medio 2012 het twitter-account @gemeentenijkerk in gebruik genomen, voorafgegaan door een uitvoeringsnotitie 'Social media en de gemeente Nijkerk'. Dagelijks plaatst de gemeente tweets, volgt zij actief mensen en organisaties en beantwoordt zij vragen.

**Inwoners betrekken bij de gemeenteraad/politiek**  
De vergaderingen van de gemeenteraad worden via de gemeentelijke website live uitgezonden en kunnen ook achteraf eenvoudig worden geraadpleegd en doorzocht. Vanaf 2012 wil de gemeente jaarlijks monitoren hoe bezoekers en deelnemers aan vergaderingen van de gemeenteraad deze vergaderingen en de besluitvorming waarderen. In 2012 heeft er daartoe een nulmeting plaatsgevonden. Daaruit bleek dat deelnemers aan de vergaderingen van de gemeenteraad de kwaliteit waardeerden met een rapportcijfer 6,8. Bezoekers daarentegen beoordeelde deze met een rapportcijfer 5,9.

## Voortzetten van de samenwerking in de regio

Zowel in Regio Amersfoort als in Regio FoodValley is de samenwerking in 2012 voortgezet en heeft deze meer gestalte gekregen. Binnen Regio FoodValley is er een Uitvoeringsprogramma 2012-2015 vastgesteld. De eerste projecten van dat programma zijn inmiddels in uitvoering. Met de samenwerkingen kan de gemeente er voor zorgen dat de Nijkerkse belangen goed zijn verankerd in regionale strategische agenda's.





# Programma 2 Veiligheid

Het programma 'Veiligheid' gaat over de zorg voor veiligheid van mensen, dieren en zaken in situaties van openbare orde, criminaliteit, overlast, brand en rampen. Preventie, toezicht en handhaving en een adequate hulpverlening zijn de pijlers onder dit programma.

## Wat wil de gemeente Nijkerk bereiken?

De gemeente Nijkerk is een veilige woon-, recreatie- en werkgemeente.

### Integraal Veiligheidsprogramma 2010-2013

In 2012 zijn verschillende veiligheidsprojecten voortgezet. Denkt u bijvoorbeeld aan het Veiligheidshuis, buurtpreventie, wijkplatforms en buurtbemiddeling. Er zijn in 2012 69 bemiddelingsgesprekken in behandeling genomen en circa tweederde van de aanmeldingen leidde tot een positief resultaat. Ook draait in de gemeente Nijkerk het project Burgernet. Burgernet is een uniek samenwerkingsverband tussen inwoners, gemeente en politie om de veiligheid in de woon- en werkomgeving te bevorderen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een telefonisch netwerk van inwoners en medewerkers van bedrijven uit de gemeente. Op 31 december 2012 deden 3082 personen uit de gemeente Nijkerk mee aan Burgernet. Op 16 augustus 2012 overhandigde burgemeester Renkema een attentie aan de 3000ste 'Burgernet-ter' van de gemeente Nijkerk.



### Terugdringen alcoholgebruik jongeren: Fris Valley

De gemeente Nijkerk doet in het kader van het terugdringen van alcoholgebruik onder jongeren mee aan de 'regio Fris Valley'. Het project benadert vooral de omgeving van jongeren; het aanspreken van de jongeren zelf blijkt niet effectief. Doel van Fris Valley is dus om in de omgeving van jongeren de aanwezigheid van alcohol te beperken en zo alcoholgebruik op jonge leeftijd te verminderen. De uitvoering van de gewijzigde Drank- en Horecawet is in de regio Fris Valley gezamenlijk voorbereid. In 2012 is in kaart gebracht waar de jongeren naar toe gaan om alcohol te verkrijgen. Daarnaast is er een Buitengewoon Opsporings Ambtenaar aangesteld voor toezicht en handhaving op het gebied van de Drank- en Horecawet.

### Preventieve maatregelen ter voorkoming van brand

In 2012 is er intensief ingezet op het voorkomen van loze meldingen uit automatische meldsystemen. Het gaat hierbij om meldingen die ontstaan, omdat er bijvoorbeeld werkzaamheden plaatsvinden in de buurt van een rookmelder die daardoor afgaat. Door na zo'n onechte melding direct met de leidinggevende in contact te treden en goede afspraken te maken, kan de brandweer het aantal meldingen flink terugdringen. Daarnaast is de regelgeving landelijk aangepast, waardoor er voor minder bedrijven en instellingen de verplichting geldt om een brandmeldinstallatie in bedrijf te houden. Door de brandweer wordt bij deze installaties actief beleid gevoerd om ze ook niet meer door te laten melden naar de alarmcentrale. Door deze preventieve maatregelen is het aantal meldingen met maar liefst 30 gereduceerd ten opzichte van 2011.



### Professionele brandweer

De gemeente Nijkerk heeft een goed uitgerust brandweerkorps. In 2012 vond er 267 maal een uitruk plaats voor het verlenen van hulp en het bestrijden van brand. Een mooie stap voorwaarts is ook de proef die in de gemeente Nijkerk loopt op de uitrukvoertuigen van de brandweer. Daar zijn tablets geplaatst om snel en overzichtelijk belangrijke operationele informatie bij een incident beschikbaar te hebben en te kunnen delen.

Helaas heeft de brandweer al een aantal jaren een groeiend tekort aan vrijwilligers. Inmiddels is voor post Nijkerk plaats voor tien nieuwe vrijwilligers en binnen post Hoevelaken voor ongeveer zes mensen. Er is op verschillende manieren getracht nieuwe vrijwilligers te werven. Ook zijn er voorbereidingen getroffen voor een nieuwe wervingscampagne waarbij de brandweer heel nadrukkelijk de samenwerking met de ondernemers van Nijkerk en Hoevelaken zoekt om gezamenlijk nieuwe vrijwilligers te vinden. Voor een onder-



nemer is het interessant om werknemers in dienst te hebben die vrijwilliger zijn bij de brandweer. De opleiding tot Bedrijfs hulpverlener (BHV) is namelijk inclusief, het ziekteverzuim onder vrijwilligers is lager dan 0,5% en het is een mooie manier om invulling te geven aan "maatschappelijk verantwoord ondernemen".

### Rampbestrijding

Uit het oogpunt van crisisbeheersing en rampbestrijding, is het van belang dat medewerkers van de gemeente zowel op ambtelijk, als op bestuurlijk niveau oefenen en hun kennis blijven versieren en uitbreiden. In 2012 hebben het bestuur, het management en veel ambtenaren die een rol hebben tijdens een calamiteit /ramp geoefend. Daarnaast heeft een extern bureau trainingen gegeven aan ongeveer 50 procent van de betrokken medewerkers. In 2013 volgt de andere helft.

Een mijlpaal is, dat het Regionaal crisisplan in december 2012 is afgerond.

# Programma 3 Wonen

Het programma 'Wonen' gaat over het realiseren van een plezierige woon- en leefomgeving voor de inwoners van de gemeente Nijkerk. Daarnaast wil de gemeente ervoor zorgen dat er ook voldoende kwalitatief goede woningen beschikbaar zijn voor alle doelgroepen.

## Wat wil de gemeente Nijkerk bereiken?

De gemeente biedt kwalitatief en kwantitatief voldoende en passende woonruimte voor al haar inwoners. Dit gebeurt in een plezierige en schone woon- en leefomgeving.

### Woonvisie 2012

De gemeente Nijkerk vindt het belangrijk dat er keuzevrijheid en zelfredzaamheid is voor mensen op de Nijkerkse woningmarkt. Bovendien wil zij zich inzetten om zowel de kwaliteit als de diversiteit van de woningen te laten toenemen. Om dat te bereiken is in 2012 de Woonvisie 2012+ vastgesteld. In de Woonvisie 2012+ staat dat de gemeente de bindingseisen gaat verruimen. Bindingseisen zijn voorwaarden die een gemeente aan mensen kan stellen om in aanmerking te komen voor een woning, zoals bijvoorbeeld dat iemand al in de gemeente woont of werkt. In de nieuwe Woonvisie staat ook dat Nijkerk een regionaal woonruimteverdelingssysteem gaan invoeren. Dit wordt nu in regionaal verband uitgewerkt.

### Wonen in de gemeente Nijkerk

Er zijn in 2012 in de gemeente Nijkerk 259 woningen opgeleverd. Op diverse locaties worden in alle kernen bovendien individuele kavels aangeboden. En in 2012 is voor een aantal bestemmingsplannen een actualisatieplan vastgesteld en zijn andere plannen in voorbereiding genomen of in procedure gebracht. De gemeente Nijkerk ondersteunt initiatieven voor woningbouwprojecten met collectief/particulier opdrachtgeverschap. In 2012 zijn er locaties geselecteerd waar dit plaats kan vinden. Ook is er subsidie van de provincie ontvangen voor een dergelijk project in Nijkerkerveen. De verdere uitvoering wordt nu voorbereid.

### Goede en schone leefomgeving

De gemeente Nijkerk heeft in 2012 het beheer van de openbare ruimte in woonwijken en in bedrijfsgebieden op kwaliteitsniveau 'basis' uitgevoerd. In de winkelcentra op niveau 'basis/hoog', in parken en op bijzondere locaties op niveau 'hoog'. Daarmee voldeed de gemeente aan het onderhoudsniveau dat is afgesproken in het Plan Integraal Beheer openbare Ruimte. In het kader van het beheer van de leefomgeving, is de nota 'Ontwikkeling Wijkbeheer



2007-2012' geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie is besloten om in de gehele gemeente Nijkerk weer met eigen medewerkers in ieder wijk te gaan werken voor met name de service werkzaamheden en de klachtenafhandeling. Daarnaast worden enkele wijken gerenoveerd, om een prettige, schone leefomgeving te waarborgen. Zo is de renovatie van de wijk Bruins Slot in 2012 gestart.

### Project zwerfafval wijk Corlaer

Vorig jaar is het project 'zwerfafval wijk Corlaer' opgestart. Hier is in 2012 een vervolg aan gegeven met een participatietraject voor scholen. De leerlingen kregen diverse activiteiten aangeboden om ze bewust te maken van de problematiek met betrekking tot zwerfafval.

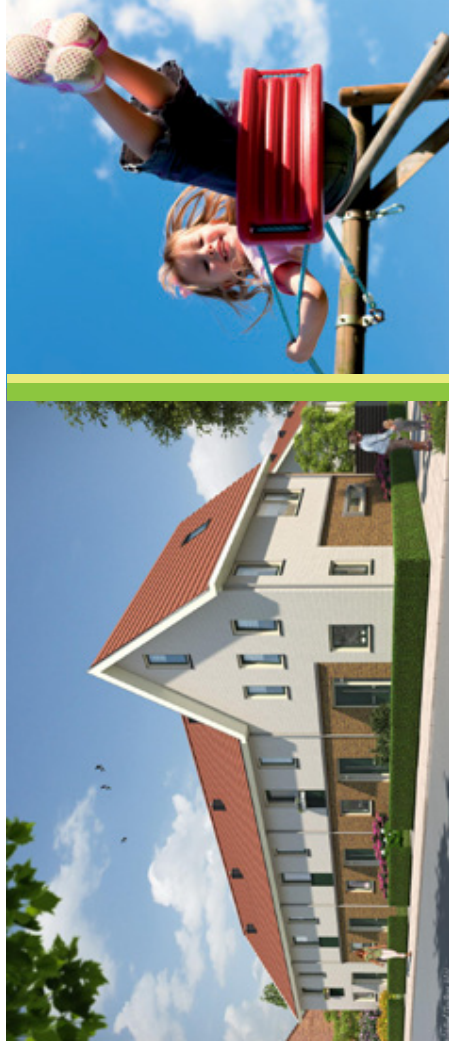
### Jongeren, hangplekken en zwerfafval

De gemeente Nijkerk heeft deelgenomen aan een thematraject, genaamd 'Jongeren, hangplekken en zwerfafval'. In dit traject gingen medewerkers van de gemeente Nijkerk met een vernieuwde aanpak aan de slag om vormen van overlast op (hang) plekken structureel tegen te gaan. In het

traject is aandacht voor een uitgebreide analyse, communiceren met jongeren en een 'smart' plan van aanpak.

### Contouren ODDV worden zichtbaar

Alle gemeenten in de Vallei hebben besloten om in de 'Omgevingsdienst De Vallei' (ODDV) samen te werken op het gebied van de uitvoering van de Wabotaken (vergunningen en handhaving). Zij besloten in 2012 ook om geld beschikbaar te stellen voor de oprichting van deze ODDV. Omgevingsdienst De Vallei is inmiddels van start gegaan en is een uitvoeringsorganisatie met ongeveer 150 medewerkers die werken vanuit een aantal lokale filialen. Medewerkers van de gemeentelijke afdelingen Vergunningen, Toezicht en Handhaving treden in dienst bij ODDV. Deze organisatie neemt de uitvoerende taken voor het verlenen van vergunningen en het houden van toezicht en de handhaving van de gemeente over. Met een dergelijk grote organisatie is het beter mogelijk medewerkers te specialiseren. ODDV is door zijn omvang ook minder kwetsbaar dan de huidige gemeentelijke insteek.





# Programma 4 Economie en Milieu

Het programma Economie en Milieu gaat over de ontwikkeling van een gezonde en duurzame lokale economie: voldoende hoogwaardige bedrijventerreinen, een goed arbeidsmarktbekleid voor jongeren en het versterken van toerisme en recreatie. Ook het bevorderen van het gebruik van duurzame energie en duurzaam ondernemen is een onderdeel van dit programma. Dat geldt ook voor het stimuleren van de inwoners om te voorzien in een eigen inkomen in loondienst of als zelfstandig ondernemer.

## Wat wil de gemeente Nijkerk bereiken?

De gemeente Nijkerk wordt gekenmerkt door een gezonde lokale economie met een aanbod aan werkgelegenheid dat is afgestemd op de plaatselijke vraag. Er is sprake van een schone en veilige omgeving. En inwoners voelen zich mede verantwoordelijk voor een leefbaar milieu.

### Bedrijventerreinen

De gemeente Nijkerk vindt het belangrijk dat bedrijven die zich in de gemeente willen vestigen meer keuze hebben als het gaat om locaties. Er moeten meer verschillende soorten vestigingslocaties komen, die bovendien een hoge kwaliteit hebben. In dat kader is Bedrijventerrein Arkerpoort bouwrijp gemaakt. Eind 2012 is dit bedrijventerrein in de verkoop gegaan. Dit terrein heeft drie zichtlocaties waarvan één zichtlocatie langs de A28.

In 2012 is ook gestart met een onderzoek naar de vestiging van agrarisch gerelateerde bedrijven op een (agrarisch) bedrijventerrein. Er zijn gesprekken gevoerd met verschillende bedrijven die mogelijk verplaatst zouden kunnen worden naar een agrarisch bedrijventerrein. Deze trajecten zijn in 2012 nog niet afgerond en lopen door in 2013.

### Binnenstad Nijkerk

Om ervoor te zorgen dat Nijkerk een aantrekkelijke plaats is om te winkelen, wordt de binnenstad van Nijkerk versterkt. De gemeente, de NOV (Nijkerkse Ondernemersvereniging), de SPN (Stichting Pleinpromote Nijkerk), Stichting Oud Nijkerk, het Veluws Bureau voor Toerisme, Nijkerk hebben een samenwerkingsovereenkomst ondertekend. Om het Nijkerks centrum te onderhouden en op te knappen moet namelijk samengewerkt worden. Ook is er een Regiegroep gevormd en is er een binnenstadsmanager aangesteld. Deze zal zich samen met de regiegroep inzetten voor een goede bereikbaarheid en parkeervoorzieningen, een goed winkelaanbod en het behoud van de charme van

een monumentale stad met historische pandjes. Daarnaast is het complex Oosterpoort in de binnenstad bouwrijp gemaakt, zodat in 2013 met de bouw kon worden begonnen. De Vrijheidslaan en de Torenstraat maken deel uit van de binnenstad. Deze twee straten moeten ook worden heringericht om de aantrekkelijkheid van het centrum te vergroten. Daarom is in 2012 de 'ontwikkelingsvisie Torenstraat/Vrijheidslaan' opgesteld en vastgesteld. In de visie is het gewenste toekomstbeeld weergegeven voor de Torenstraat en Vrijheidslaan. Voor de ontwikkeling van de gebieden langs deze wegen geeft de visie regels en richtlijnen voor particuliere initiatiefnemers. De visie kan rekenen op een breed maatschappelijk draagvlak.

### Acquisitie kennisintensieve werkgelegenheid

De gemeente Nijkerk wil naast de huidige werkgelegenheid in haar gemeente, ook meer kennisintensieve bedrijven aantrekken. Met deze doelgroep centraal, is in 2012 uitvoering gegeven aan het Werkplan Promotie en Acquisitie. De gemeente heeft promotiemateriaal ontwikkeld, deelgenomen aan beurzen en de website vernieuwd. Omdat de meeste groei van werkgelegenheid te verwachten valt bij de kennisintensieve bedrijven die al in de gemeente Nijkerk gevestigd zijn, heeft de gemeente tijd geïnvesteerd in het versterken van het relatiebeheer. Ook is er in dit kader een tweetal (vervolg)bijeenkomsten met Food-bedrijven georganiseerd waarin de gemeente heeft opgetreden als facilitator tussen onderwijs en bedrijfsleven.

### Uitkering en re-integratie

De gemeente heeft als taak om bij bijstandsaanvragen na te gaan of de aanvraag terecht is, of iemand aanspraak kan maken op andere financiële voorzieningen dan een uitkering om zelf in zijn bestaan te kunnen voorzien. Daarnaast bekijkt de gemeente of de belanghebbende op zo kort mogelijk termijn een plek op de arbeidsmarkt kan verwerven. Ook in 2012 heeft Nijkerk sterk ingezet op deze 'poortwachtersfunctie'. Het aantal verzoeken om een bijstandsuitkering is in 2012 helaas sterk gegroeid. Er was sprake van een toename van 78%. De toestroom van het aantal meldingen loopt min of meer parallel met de economische

situatie. De werkloosheid is in Nijkerk namelijk met 46% gestegen. Dit is 4,5 % van de beroepsbevolking, tegenover 2,9 % in 2011. Het aantal Nijkerkse uitkeringsgerechtigden is echter, tegen de tendens en verwachting in, met 5% gedaald. Door zeer intensief in te zetten op werk en op hoogwaardige handhaving stroomt 73% van alle verzoekers niet in de uitkering.

Om mensen weer aan het werk te krijgen, zijn er selectief uitkeringsgerechtigden gere-integreerd en is er intensief samengewerkt met het Werkgeversservicepunt in Amersfoort. Het doel was om het aantal re-integratietrajecten te halveren en terug te brengen naar 118. Deze doelstelling is in 2012 behaald.

### Project Social Return On Investment

Nijkerk is van start gegaan met het project Social Return On Investment (SROI). Dit houdt in dat de gemeente bij een aanbesteding de eis stelt om bij de uitvoering van de werkzaamheden inwoners met een uitkering in te zetten. In 2012 heeft er een aanbesteding van de groenvoorziening plaatsgevonden. In het bestek zijn bepalingen opgenomen met betrekking tot Social Return On Investment. Dit heeft ertoe geleid dat 11 uitkeringsgerechtigden aan het werk zijn gegaan.

### Klimaatbeleid

De gemeente Nijkerk wil in 2035 CO<sub>2</sub>-neutraal zijn. Deze ambitie heeft de gemeenteraad in november 2012 vastgesteld. In het uitvoeringsprogramma 2013 – 2016 zet de gemeente in op nauwe samenwerking met inwoners, bedrijfsleven en woningcorporaties om de doelstellingen

voor 2016 en 2035 te halen. Het klimaatbeleid van de gemeente was tot nu toe gericht op die besparingsmogelijkheden die de gemeente zelf in de hand heeft. Bijvoorbeeld door de eigen gebouwen energiebesparend te maken, zoals wijklocatie De Flier, door energiezuinige straatverlichting en door gemeentauto's op groen gas te laten rijden. Het nieuwe klimaatprogramma gaat een flinke stap verder. Met de samenleving bekijkt de gemeente wat je met elkaar kunt doen om de CO<sub>2</sub>-uitstoot terug te dringen. Samen kun je natuurlijk veel meer doen dan als gemeente alleen. Behalve het mobiliseren van de samenleving kent de nieuwe klimaatstrategie nog twee speerpunten. De eerste betreft het faciliteren van initiatieven. Dit wordt gedaan door een duidelijk doel te stellen, door kennisdeling en door een 'podium' te bieden om de successen te delen. Daarnaast wil de gemeente marktmechanismen op gang brengen, door op zoek te gaan naar geldstromen om lokale projecten mee te financieren. De gemeente onderzoekt hiervoor de mogelijkheid voor het opzetten van een lokaal of regionaal CO<sub>2</sub>-compensatiefonds. Het is de bedoeling dat met dit fonds in de toekomst lokale duurzame projecten (mede) worden gefinancierd.

### Oplaaipunten elektrische auto's

De gemeente vindt het bijdragen aan een beter milieu van groot belang. Zij heeft als doelstelling dat binnen de gemeente in 2020 20% duurzame energie wordt opgewekt. In dat kader heeft de gemeente Nijkerk in 2012 diverse op-laaipunten voor elektrische auto's gerealiseerd. Daarnaast is het geheel vernieuwde duurzame wagenpark begin 2012 in gebruik genomen.





# Programma 5 Bereikbaarheid

Het programma Bereikbaarheid gaat over een goede bereikbaarheid van de gemeente Nijkerk over de weg, het spoor en het water. Ook de bereikbaarheid tussen de dorpen en de stad is van belang. De gemeente stimuleert het gebruik van de fiets en het openbaar vervoer. Verkeersveiligheid is ook een belangrijk onderdeel van het programma.

## Wat wil de gemeente Nijkerk bereiken?

De gemeente Nijkerk is een veilige gemeente die goed bereikbaar is over de weg, het spoor en het water.

### Gemeentelijk Verkeers- en vervoersplan (GVVP)

Om een goede en veilige bereikbaarheid van de gemeente over de weg, het spoor en het water te bewerkstelligen, voert de gemeente het GVVP uit. In het uitvoeringsplan staan allerlei projecten die zorgen voor een betere doorstroming op het lokale hoofdwegenet, het beperken van het sluipverkeer in het buitengebied, het goed ontsluiten van bedrijventerreinen, het verbeteren van de bereikbaarheid van de binnenstad, enzovoorts. In 2012 heeft de gemeente Nijkerk voor € 0,5 miljoen diverse projecten uit het Gemeentelijk Verkeers- en Vervoersplan voorbereid. Zo is in 2012 bijvoorbeeld de herinrichting van de Bunschoterweg buiten

de kom van Nijkerk voorbereid en uitgevoerd. Hiervoor is de bestaande 80-kilometerweg afgewaardeerd naar een weg met een snelheidsregime van 60 kilometer per uur. Verder is de herinrichting van de Hogenbrinkerweg in Hoevelaken voorbereid. Hier worden fietsvoorzieningen op de rijbaan aangelegd. De uitvoering vindt plaats in het voorjaar van 2013. De Amersfoortseweg in Nijkerkerveen komt voor een deel binnen de bebouwde kom te liggen. In 2012 is de voorbereiding hiervoor opgestart. Naar verwachting zal in de tweede helft van 2013 de uitvoering plaatsvinden.

### Stimuleren fiets en openbaar vervoer

In het kader van het stimuleren van het gebruik van de fiets zijn in 2012 projecten voorbereid zoals het verbreden van het fietspad aan de Westerdorpsstraat en fietspaden in Corlaer. Om het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren, is het ook belangrijk dat er voldoende mogelijkheden zijn om met het openbaar vervoer te gaan. De gemeente Nijkerk heeft deelgenomen aan het programma Bereikbare Vallei. Het programma De Bereikbare Vallei is



opgericht met als doel, ervoor te zorgen dat werkgevers en werknemers meer gebruik maken van de mogelijkheden voor slim werken en slim reizen. In Nijkerk (en alle andere gemeenten in de regio FoodValley) heeft de Mobiliteitsmakelaar regelmatig contact met het bedrijfsleven in Nijkerk en Hoevelaken en worden er ludieke acties uitgezet. Zo worden er bijvoorbeeld OV-probeerkaarten uitgereikt om de werknemers te laten proeven aan het openbaar vervoer en mag men tijdelijk een E-fiets lenen om uit te proberen. Deze en andere activiteiten staan ook op de website [www.debereikbarevallei.nl](http://www.debereikbarevallei.nl)

Helaas is het niet gelukt om de bus-dienstregeling voor lijn 101 te behouden. Wel wordt er nog steeds planologisch ruimte gereserveerd voor de mogelijke komst van station Corlaer en is station Hoevelaken eind 2012 in gebruik genomen.

### Station Hoevelaken gerealiseerd

In 2012 is station Hoevelaken gebouwd. Op 8 december werd het station feestelijk geopend. Op het station stoppen alleen treinen van de Valleilijn, de treindienst tussen Amersfoort en Ede. Het station is gebouwd op grondgebied van de gemeente Amersfoort, nabij het viaduct over de spoorlijn en de A1 aan de Stoutenburgerlaan. Er is ook een voetgangersbrug naast geplaatst, die een verbinding

vormt tussen het stationsgebied en een parkeerplaats aan de noordkant van de snelweg. Het station bestaat uit twee perrons, die met elkaar verbonden zijn via een gedeeltelijk overdekt platform dat vanaf beide zijden te bereiken is met zowel een lift als een trap, en die een onbewaakte fietsenstalling huisvest. Op station Hoevelaken komt twee keer per uur een trein. Met de komst van het station is een lang gekoesterde wens van de gemeente, om het dorp Hoevelaken, en de gehele gemeente beter te ontsluiten, in vervulling gegaan.

### Realiseren spooronderdoorgang Amersfoortseweg

In 2012 is gestart met het opstellen van een voorlopig ontwerp voor de aanleg van de spooronderdoorgang. Hierbij is niet alleen gewerkt aan een ontwerp voor de aanleg van de spoortunnel, maar is ook in beeld gebracht welke mogelijkheden er zijn voor de aansluiting van de Ds. Kuiperstraat op de Amersfoortseweg en de manier waarop de fietsvoorzieningen in dit gebied gerealiseerd kunnen worden. Verder zijn de overleggen met Prorail opgestart ter voorbereiding op het sluiten van een overeenkomst met Prorail. Prorail is namelijk verantwoordelijk voor de werkzaamheden die direct te maken hebben met het kruisen van de spoorlijn. Samen met Prorail gaat de gemeente in 2013 verder met de voorbereiding voor de aanleg van de spooronderdoorgang en het aansluitende wegvak Amersfoortseweg.

# Programma 6 Onderwijs, Sport, Cultuur en Welzijn

*Het programma Onderwijs, Sport, Cultuur en Welzijn gaat over het realiseren van goed onderwijs en sportmogelijkheden voor alle inwoners van de gemeente Nijkerk. Het gaat ook over de mogelijkheden van ontspanning en het bijbrengen van cultureel bewustzijn aan jongeren en volwassenen. Onderwijs, sport, vrijwilligerswerk en een rijk verenigingsleven zijn hierin belangrijk.*

## Wat wil de gemeente Nijkerk bereiken?

Binnen de gemeente is sprake van een gezonde en evenwichtige ontwikkeling en ontplooiing van de jeugd naar volwassenheid. Iedereen kan gebruik maken van een zo volledig mogelijk onderwijsaanbod, dat aansluit op de gemeentelijke schaal. Voor iedere inwoner zijn ontplooiings- en ontspanningsmogelijkheden beschikbaar. Ook jongeren, ouderen en gehandicapten kunnen actief sporten beoefenen en zo bijdragen aan een gezonde levensstijl. Het verenigingsleven bloeit.

## Zorg voor kinderen met taalachterstand

Niet alle kinderen spreken de Nederlandse taal in voldoende mate. De gemeente zorgt er in dat kader voor dat er voldoende voorsschoolse educatie is voor kinderen met een taalachterstand. Nijkerk heeft zelfs als doelstelling dat alle kinderen met een onderwijsachterstand meedoen aan programma's voor Voor- en vroegschoolse educatie (VVE). Op alle locaties van de peuterspeelzalen wordt VVE aangeboden. Dit is vrijwillig, maar wordt vanuit de gemeente wel gestimuleerd. Om te kunnen zorgen voor voldoende VVE-plekken, stemt de gemeente de subsidiëring hier op af. De subsidie voor een VVE-plek is meer dan voor een niet-VVE plek.

Daarnaast inspecteert de GCD de kwaliteit van de voorsschoolse educatie. Daarbij wordt gekeken naar de leidster-kind-ratio (2 beroepskrachten op maximaal 16 kinderen). Een andere voorwaarde is dat er een erkend VVE programma wordt gebruikt. Ook is voor de inspectie belangrijk dat VVE 4 dagdelen per week of minimaal 10 uur per week wordt aangeboden en dat de beroepskrachten extra scholing hebben gevolgd op het gebied van VVE. Bij alle locaties is gebleken dat de kwaliteit goed is. De gemeente Nijkerk heeft ervoor gekozen om niet alleen te kijken naar taalachterstanden, maar ook naar achterstanden op het gebied van rekenen, sociaal-emotionele ontwikkeling en motoriek.

Een erkend VVE-programma richt zich daarom op al deze ontwikkelingsgebieden.

Het Consultatiebureau is bovendien ingezet om aan te geven welke kinderen behoren tot de doelgroep.

## Passende huisvesting

De gemeente Nijkerk vindt een breed aanbod van scholen belangrijk. In Nijkerk, Hoewelaken en Nijkerkerveen zijn er in totaal negentien basisscholen en vier scholen voor voortgezet onderwijs. De gemeente moet zorgen voor een goede huisvesting voor deze scholen. Het aantal leerlingen van de Oranje Nassauschool is de afgelopen jaren gestegen. Het schoolgebouw werd hierdoor te klein. In 2012 heeft er een uitbreiding van de school plaatsgevonden. De school is uitgebreid aan de kant van de Eijkmanstraat. Zo kwamen er extra lokalen, die naast de gewone lessen ook gebruikt worden voor andere activiteiten, zoals bijvoorbeeld computer- en praktijkonderwijs. Ook is er een extra lokaal voor de kinderopvang gekomen. Door het verruimen van het schoolterrein is bovendien het schoolplein groter geworden.

Daarnaast verkeert de Koningin Beatrixschool in een zodanig slechte staat dat vervangende nieuwbouw nodig is. De voorbereidingen hiervoor zijn ook in 2012 getroffen (zie brede school).

## Brede school Paasbos

De Koningin Beatrixschool wordt de eerste 'brede school' in Nijkerk en gaat heten 'Brede school Paasbos'. Een brede school is een samenwerkingsverband tussen partijen die zich bezighouden met opgroeiende kinderen. Daarmee worden de ontwikkelingskansen van de kinderen vergroot en sluit de opvang voor kinderen beter op elkaar aan. Dat betekent dat er behalve de schoollokalen ook andere voorzieningen worden gerealiseerd, zoals een peuterspeelzaal, buitenschoolse opvang en dergelijke. Een speelplein waar kinderen ook buiten schooltijden kunnen spelen is in het plan inbegrepen. Blij is de gemeente met het feit dat de Stichting Jantje Beton helpt bij de realisatie

van dit eerste 'wijksschoolplein'. In 2012 hebben de voorbereidingen hiervoor plaatsgevonden. Er is een programmastudie gedaan en een architect geselecteerd. Na een Europese aanbesteding kwam BBHD architecten uit Schagen als winnaar naar voren. De gemeente Nijkerk heeft extra geld beschikbaar gesteld, zodat een duurzaam gebouw gerealiseerd kan worden. De start van de bouw is gepland voor de zomer van 2013.

## Bloeiend verenigingsleven

In de gemeente Nijkerk is er een bloeiend verenigingsleven. Dat is alleen mogelijk met behulp van de inzet van heel veel vrijwilligers. De gemeente is trots op deze vrijwilligers en wil dat laten merken. Daarom is in 2012 gestart met de voorbereidingen voor de verkiezing van de 'vrijwilliger van het jaar'. Voor vrijwilligersorganisaties is een constant aanbod van ondersteuning mogelijk gemaakt via subsidiëring van het Steunpunt Vrijwilligerswerk (inclusief Maatschappelijke Stage). Diverse verenigingen kregen in 2012 een (waarderings)subsidie.

## Ondersteuning mantelzorgers

Een speciale groep vrijwilligers is de groep mantelzorgers. Dit zijn mensen die langere tijd intensief zorgen voor een naaste. Voor veel mensen is het zorgen voor een vriend of familielid vanzelfsprekend, maar deze zorg is geen lichte taak. Vooral mantelzorgers die de zorg combineren met een baan of eigen gezin lopen kans om overbelast te raken. De gemeente vindt het dan ook belangrijk om mantelzorgers te ondersteunen. Zij zijn zo waardevol! Voor mantelzorgers is een constant aanbod van ondersteuning mogelijk gemaakt via subsidiëring van het Steunpunt Mantelzorg.





# Programma 7 Gezondheid en maatschappelijke ondersteuning

Het programma Gezondheid en Maatschappelijke Ondersteuning gaat over de gemeentelijke inzet voor de volksgezondheid en het aanbod van zorgvoorzieningen. De gemeente Nijkerk wil ertoe bijdragen dat de bevolking zo gezond mogelijk is en dat ook kwetsbare burgers zo volwaardig mogelijk kunnen functioneren.

## Wat wil de gemeente Nijkerk bereiken?

De inwoners van de gemeente Nijkerk zijn zo gezond mogelijk. Ook kwetsbare inwoners kunnen volwaardig functioneren in de Nijkerkse samenleving.

### Voorkomen van overgewicht

Eén van de pijlers van een gezond leven is het hebben van een gezond gewicht. In de gemeente Nijkerk heeft 80% van de mensen een gezond gewicht. Dat percentage wil de gemeente graag verhogen. De gemeente Nijkerk heeft zich daarom eind 2012 aangesloten bij het landelijke project 'Jongeren Op Gezond Gewicht' (JOGG). Het project houdt in dat mensen in een stad, of wijk zich inzetten om gezond eten en bewegen voor jongeren van 0 tot 19 jaar gemakkelijk en aantrekkelijk te maken. Dit betekent dat in een JOGG-gemeente gezondheidsprofessionals, onderwijs, zorg, bedrijfsleven, sport, bewegen, woningbouw, welzijn en media samenwerken om gezond leven de norm te maken. Jongeren, maar ook hun ouders en hun omgeving, staan bij de activiteiten centraal.



### Aanpak Psychosociale Problematiek

Het Sociaal Vangnetoverleg is geëvalueerd. Er is een netwerk van professionele zorgaanbieders dat zich bezighoudt met onder andere psychosociale problematiek. De gemeente faciliteert dit door middel van het verstrekken van subsidies (Indigo, Jeugd Preventieteam, Ouderadvies, Alzheimer Café en het Sociaal Vangnetoverleg). Daarnaast heeft er een actieve afstemming plaatsgevonden met de betrokken maatschappelijk partners.

### Uitbreiding begraafplaats Hoevelaken

De gemeente Nijkerk heeft drie algemene begraafplaatsen in Nijkerk, Hoevelaken en Nijkererveen. De begraafplaats in Hoevelaken was bijna vol. Daarom heeft de gemeente Nijkerk in mei 2012 aan de westzijde van de begraafplaats een uitbreiding gerealiseerd. De uitbreiding zorgt ervoor dat er 585 extra graven zijn. Inmiddels is het nieuwe gedeelte van de begraafplaats in gebruik genomen.

### Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De Wmo zorgt ervoor dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij en zo veel mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. Bij problemen met het huishouden, vervoer of in de woning kunnen mensen in de omgeving (familieleden, vrienden) vaak ondersteuning bieden. Als het echt niet lukt om zelf tot goede oplossingen te komen, kan de gemeente maatschappelijke ondersteuning bieden. In de gemeente Nijkerk zijn ook in 2012 inwoners en organisaties betrokken bij het beleid en de uitvoering van de Wmo. Dit gaat onder andere via de Wmo-adviesraad, Sociaal Beraden en de Regiegroep Wonen, welzijn en zorg. Het Wmo beleidsplan 2012-2015 is in 2012 vastgesteld. Het heet 'meedoen van uit eigen kracht en energie'. Nijkerk wil de eigen kracht en het netwerk van bewoners actiever benutten, maar aan de andere kant ook zorgen voor samenhang en overzichtelijkheid van voorzieningen. Ze wil vormen van samenwerking vinden, die bijdragen aan een toenemende deelname aan activiteiten, minder bureaucratie en een betere cliëntondersteuning.

### Loket Maatschappelijke Ondersteuning

Steeds meer mensen hebben behoefte aan informatie over voorzieningen of zorg. Het loket Maatschappelijke Ondersteuning (MO) in het stadhuis geeft informatie en advies over ondersteuning op het gebied van bijvoorbeeld inkomen/bijstand, leerlingenvervoer, maaltijdvoorziening, discriminatie, huishoudelijke verzorging, vervoersvoorzieningen, enzovoorts. In 2012 is een onderzoek uitgevoerd met betrekking tot een doorontwikkeling van het loket MO. Er wordt onderzocht op welke wijze het loket beter in kan spelen op vragen die te maken hebben met jeugd, door eventueel een koppeling te maken met het Centrum voor jeugd en gezin. Ook wordt in het onderzoek bekeken hoe de gemeente haar cliënten nog beter kan ondersteunen en van informatie kan voorzien, door bijvoorbeeld mogelijk samen met externe partijen één Wmo-loket te realiseren. Ook omgang met en ondersteuning van cliënten uit de verslavingszorg is een aandachtspunt in het onderzoek.

### Digitale Sociale Kaart

Om mensen ook zelfstandig informatie op maat te kunnen laten opzoeken, is er in 2012 hard gewerkt aan de Digitale Sociale Kaart (Digitale Wegwijzer). Hierin staat niet alleen landelijke basisinformatie over alles wat met zorg te maken heeft, maar ook informatie over in naar lokale organisaties, verenigingen en hulpverleners, tips over hoe om te gaan met bepaalde problematiek en ervaringsverhalen. Op dit moment wordt de Digitale Sociale Kaart verder verbeterd, zodat deze in mei officieel gelanceerd kan worden.



# Burgerjaarverslag 2012

Gelijktijdig met de Programmarekening brengt de burgemeester een burgerjaarverslag uit, waarin hij rapporteert over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en over de kwaliteit van procedures op het vlak van burgerparticipatie.

## Dienstverlening

De gemeente Nijkerk maakt ieder jaar stappen om in 2015 klaar te zijn voor de verbreding van dienstverlening. In 2015 zijn gemeenten immers het loket voor vragen voor overheidsinstanties. Naast de uitbreiding van de dienstverlening, vergt dit ook een professionalisering ervan. Dat sluit naadloos aan bij de ambitie van de gemeente Nijkerk, want Nijkerk heeft een goede dienstverlening hoog in het vaandel staan.

### Doorontwikkeling van de Website

De laatste jaren is de gemeentelijke website in ontwikkeling. Steeds meer gemeentelijke dienstverlening zal gaan via [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu). In 2012 is een slag gemaakt in het actualiseren en toegankelijk maken van de teksten. Ook is gestart met een inventarisatie van extra producten of diensten die digitaal aangeboden kunnen worden. Op dit moment kunnen klanten al bijna vijftig zaken regelen of aanvragen via het digitale loket. Maar dat aantal wordt de komende tijd dus nog uitgebreid.

Daarnaast voldoet de gemeente nu aan de 'webrichtlijnen niveau 1'. Deze richtlijnen voorzien in kaders waaraan moet worden voldaan ten aanzien van vindbaarheid, toegankelijk-

heid en inhoudelijkheid. Gemeenten die aan alle richtlijnen voldoen, kunnen een keurmerk aanvragen dat op de website geplaatst mag worden

### Servicenormen en Kwaliteitshandvest

Eind 2012 heeft een nulmeting plaatsgevonden voor de mate waarin de gemeente voldoet aan de servicenormen van het Kwaliteitshandvest. Uit de resultaten blijkt dat de gemeente hier voor 79% aan voldoet. De servicenormen geven aan welk niveau van dienstverlening van de gemeente mag worden verwacht (wachttijden, telefonische bereikbaarheid, afhandeltermijnen van producten e.d.) Het kwaliteitshandvest is te lezen op de website van de gemeente, [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu).





### Kennisbank (veelgestelde vragen)

In 2012 is de kennisbank opgeleverd waardoor zowel de front-office als de bezoekers van de website gebruik kunnen maken van antwoorden op veelgestelde vragen. Aan de hand van de ervaringen hiermee kan de kennisbank worden uitgebreid en verbeterd. Hiermee is een belangrijke stap gezet naar het zoveel mogelijk in één keer correct beantwoorden van vragen.

### Benchmark Publiekszaken

Ook in 2012 heeft de gemeente Nijkerk deelgenomen aan de benchmark Publiekszaken. Jaarlijks laten circa 70 gemeenten zich op ongeveer 300 verschillende indicatoren doorlichten en meten om inzicht te krijgen in hun prestaties. Die liggen vooral op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening in brede zin. Wachtijden, levertijden, openingstijden, gemiddeld prijsniveau, betrouwbaarheid en klantvriendelijkheid worden gestandaardiseerd voor alle gemeenten. In 2012 is Nijkerk van alle deelnemende gemeenten op de zesde plaats geëindigd in de benchmark Publiekszaken. In 2011 behaalde de gemeente Nijkerk een zeventiende plek. Deze stijging in de ranglijst is een mooie prestatie!

### Benchmark Waarstaatjegemeente.nl

Ook bij de benchmark Waarstaatjegemeente.nl heeft Nijkerk bovengemiddeld gescoord. Uit het onderzoek kwam een aantal verbeterpunten naar voren. Zo zou het bijvoorbeeld goed zijn als de gemeente Nijkerk meer gebruik gaat maken van social media. Daarnaast is een verbeterpunt dat Nijkerk klanten meer stimuleert om gebruik te maken van de 'goedkopere kanalen', zoals bijvoorbeeld afname van producten via de website in plaats van aan de balie. Dit zou bereikt kunnen worden door een product voor een lagere prijs aan te bieden als deze via de website wordt afgenomen, dan wanneer dit zelfde product aan de balie wordt besteld. Ook op het gebied van pro-activiteit bij klantvragen, bleek in het onderzoek nog wat ruimte voor verbetering te zitten. Tenslotte zou een klantregistratie-systeem ook leiden tot een verbeterde dienstverlening. In een dergelijk systeem wordt precies bijgehouden waarover een klant belt, bij wie de vraag in behandeling is, welke eventuele vervolgteofontjes of mailtjes er al gestuurd zijn, enzovoorts. De gemeente Nijkerk gaat bekijken welke verbeterpunten kunnen worden gerealiseerd.

### Mysteryguestonderzoek

De Kamer van Koophandel Coöi - Eem- en Flavoland onderwierp in haar Mystery Guest onderzoek 23 gemeenten binnen deze regio aan een onderzoek naar dienstverlening aan ondernemers. Dit onderzoek vond plaats via telefoongesprekken en e-mails. Voor dit onderzoek zijn 15 cases telefonisch en 5 cases per email getoetst. Tijdens deze gesprekken onderzocht zij de vriendelijkheid, deskundigheid en snelheid van reageren. Er werd ook onderzocht of de ondernemer verder kan met het antwoord. De KvK geeft over de gemeente Nijkerk op haar website het volgende aan: "De gemeente Nijkerk scoort zeer goed. De bereikbaarheid is over het algemeen goed, alhoewel ondernemers zelf soms moeten terugbellen om antwoord te krijgen. Ook wat betreft e-mailbeantwoording scoort de gemeente Nijkerk goed. In alle gevallen is geantwoord en dat is zowel in vorm als in inhoud goed gedaan."

De score op het onderdeel 'telefonie' was voor Nijkerk een 7,8. De score voor het e-mailverkeer was een 6,6. De KvK formuleerde een aantal verbeterpunten: De gemeente Nijkerk verbond tijdens het onderzoek nog niet altijd 'warm' door. Dit houdt in dat de medewerker bij het doorverbinden vertelt wie de klant is en waar deze voor belt. Op die manier hoeft de klant niet nogmaals het hele verhaal te doen nadat hij of zij is doorverbonden. Ook wordt er soms nog verwezen naar de online 'omgevingscheck', in plaats van aan te bieden deze samen te doorlopen. Op het gebied van e-mailverkeer wordt nog niet altijd gelet op de schrijfstijl en de typefouten. Een tip van de Kamer van Koophandel is om een standaard opzet voor een email te maken. Nijkerk gaat door met het verbeteren van de dienstverlening, desondanks waren de behaalde scores in dit onderzoek goed voor een tweede plaats in de ranglijst. En daar mag Nijkerk trots op zijn.

# Participatie en communicatie

## Participatie

De gemeente Nijkerk vindt open communicatie en samenwerking met inwoners, verenigingen, instellingen en bedrijven belangrijk en wil hen actief betrekken bij de totstandkoming van beleid. Bij de start van een project maakt de projectleider een startnotitie. Deze startnotitie geeft inzicht in de afwegingen om participatie wel of niet een grote rol in het betreffende project te laten spelen. De nota Burgerparticipatie is in september 2012 geëvalueerd en is door de gemeenteraad gewijzigd in 'Participatienota gemeente Nijkerk'. Deze nota biedt de kaders waarin participatie in de gemeente Nijkerk verder vorm zal krijgen.

## Democratie, bestuurskracht en transparantie

Met participatie wil de gemeente de democratie versterken en de bestuurskracht vergroten. Bovendien zorgt participatie voor transparantie van bestuur. De democratie wordt versterkt, doordat de gemeenteraad en het College van b en w een beter zicht krijgen op wat er leeft in de samenleving. Als inwoners zelf direct invloed kunnen uitoefenen op beleid door hun steentje bij te dragen, zorgt dat ook voor een versterking van de democratie. Door bundeling van krachten, en door op een goede wijze gebruik te maken van kennis en kunde van inwoners en maatschappelijke organisaties kan er meer worden gerealiseerd in de samenleving. Maatschappelijke effecten kunnen dan beter worden bereikt en inwoners kunnen daadwerkelijk een grotere bestuurskracht ervaren.

Tenslotte zorgt participatie voor helderheid; een transparant bestuur laat zien op grond van welke afweging en politieke keuzes haar besluiten tot stand komen en is open en toegankelijk voor inwoners.

## Social Media en Kadernota Communicatie

De nota 'Social Media en de gemeente Nijkerk' is in februari 2012 vastgesteld. De nota schetst het gemeentelijke beleid ten aanzien van social media op hoofdlijnen. In mei 2012 is het gemeentelijke twitteraccount @gemeentenijkerk in gebruik genomen. In de tweede helft van 2012 is dit account actiever ingezet. De uitvoering van het totale gemeentelijke communicatiebeleid is vastgelegd in de Kadernota Communicatie die in oktober 2011 is vastgesteld. In de lijn van deze nota is in 2012 uitvoering gegeven aan een gedegen communicatiebeleid.

## Doorontwikkeling van de website

De website zal in de nabije toekomst zowel als dienstverlenings- als communicatiekanaal steeds meer aan belang winnen. In 2012 is een belangrijke slag gemaakt in het actualiseren en toegankelijk maken van de teksten op www.nijkerk.eu. Bovendien is een mijlpaal bereikt: Nijkerk voldoet inmiddels aan de webrichtlijnen die de Rijksoverheid stelt, in het kader van toegankelijkheid voor alle doelgroepen.

## Crisiscommunicatie

Nijkerk maakt deel van uit de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden. De veiligheidsregio heeft voor de zestiende deelnemende gemeenten in 2012 gewerkt aan een nieuw regionaal draaiboek crisiscommunicatie. De gemeente Nijkerk heeft het afgelopen jaar bijgedragen aan de verdere ontwikkelingen op het gebied van crisiscommunicatie en heeft zich ingespannen om een goede vertaalslag te kunnen maken van regionaal naar lokaal beleid als het gaat om crisiscommunicatie.



# Klachten, meldingen en bezwaarschriften

## Klachten

In dit jaarverslag in vogelvlucht 2012 is een goede dienstverlening een onderwerp dat op verschillende plaatsen terugkomt. Daarbij hoort ook helderheid in procedures en een klantvriendelijke afhandeling van vragen en klachten.

De gemeente Nijkerk heeft een officiële klachtenprocedure, voor het geval iemand vindt dat de gemeente tekortschiet in haar dienstverlening, of ergens onvoldoende over com-

muniqueert. Reacties van inwoners en ondernemers geven de gemeente aanwijzingen, waarmee de dienstverlening kan worden verbeterd. Daarom staat de gemeente Nijkerk open voor klachten.

Hieronder vindt u het overzicht van de klachten over 2012 met daarnaast de cijfers van de jaren ervoor.

Afdoening van klachten	2012	2011	2010
Geground	18	11	8
Gedeeltelijk geground	7	2	2
Ongeground-verklaard	29	10	10
Ingetrokken	1	1	0
In behandeling	1	1	1
Niet in behandeling genomen	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>56</b>	<b>25</b>	<b>21</b>

Het totaal aantal klachten over 2012 is in vergelijking met 2011 gestegen met 31. Het aantal ingediende, officiële klachten dat in meer of mindere mate geground was, bedraagt 45%. Opvallend is, dat het merendeel van deze klachten gaat over de benadering van inwoners door de gemeente; klagers vonden dat zij niet correct werden behandeld. Voor de gemeente is dit een signaal om kritisch te blijven en zich af te vragen hoe de communicatie kan worden verbeterd.

## Meldingen

Als er iets in de openbare ruimte (buiten) niet in orde is, dan kan dit bij de Publiekswinkel worden gemeld. Voorbeelden van zulke meldingen zijn losgeraakte stoeptegels overhangende struiken, of straatmeubilair dat kapot is. Inwoners kunnen deze meldingen doen per telefoon, aan de balie in het Stadhuis, bij de medewerkers in de wijk, per e-mail of via de website van de gemeente: [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu).

In 2012 heeft de gemeente Nijkerk 4.406 meldingen ontvangen. Drie op de vier meldingen werden telefonisch gedaan. Steeds meer inwoners maken gebruik van de mogelijkheid een melding te doen via de gemeentelijke website. In 2012 was dit ruim 10%. In de volgende tabel ziet u het overzicht over 2012 met daarnaast de cijfers van het jaar ervoor.

Aard van de melding	2012	2011	2010
Wegen (o.a. verzakking in de weg, kapotte verkeersborden)	1.570	1.414	2.039
Groen (o.a. overhangend groen, hondenpoep)	1.250	1.023	1.149
Riolering (o.a. verstoppingen, verdwenen putdeksels)	230	182	304
Reiniging (o.a. foute lediging containers)	886	815	417
Speelvoorzieningen en straatmeubilair	242	154	195
Overig (o.a. ongediertebestrijding)	228	264	200
<b>Totaal</b>	<b>4.406</b>	<b>3.852</b>	<b>4.304</b>

De gemeente Nijkerk is blij dat steeds meer mensen haar weten te vinden. Op die manier kunnen we met zijn allen werken aan een goede, schone leefomgeving.

## Bezwaarschriften

Tegen allerlei besluiten van het gemeentebestuur kan een belanghebbende een bezwaarschrift indienen. Het kan gaan om besluiten van de burgemeester, het college of de gemeenteraad.

In 2012 zijn in totaal 100 bezwaarschriften ingediend. Hiervan zijn er 64 behandeld in de commissie. Van de overige 36 bezwaarschriften zijn 30 bezwaarschriften in de pre-meditation fase ingetrokken. Dat is in veertien gevallen gebeurd na het nemen van een nieuw primair besluit, waarbij (grotendeels) aan de bezwaren is tegemoet gekomen en in zestien gevallen na een nadere uitleg van het besluit, waarbij het besluit in stand is gebleven.

## Ingediende bezwaarschriften tegen raadsbesluiten en besluiten van de burgemeester

In 2012 is er geen bezwaarschrift tegen een raadsbesluit ingediend en zijn er twee bezwaarschriften ingediend tegen een besluit van de burgemeester.

## Procedure

Voordat deze bezwaarschriften worden afgehandeld, wordt over het algemeen advies gevraagd aan de Adviescommissie bezwaarschriften. Maar niet alle zaken worden aan de adviescommissie voorgelegd. In een aantal gevallen blijkt al tijdens de voorbereiding op de commissievergadering dat de indiener geheel of gedeeltelijk gelijk heeft; in die gevallen neemt de gemeente snel een gewijzigd besluit,

waarmee het oorspronkelijke besluit geheel of gedeeltelijk wordt gecorrigeerd. Ook leidt overleg met, of informatie-verstrekking aan de indiener er in een aantal gevallen toe, dat meer begrip ontstaat voor het besluit en dat de indiener te kennen geeft dat de zaak niet verder hoeft te worden behandeld.

Bij de zaken die aan de adviescommissie worden voorgelegd, krijgt de indiener altijd de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven. Als de bezwaren afkomstig zijn van een derde, zoals een omwonende bij een verleende vergunning, krijgt ook de vergunninghouder de kans zijn verhaal te doen. De adviescommissie maakt een verslag van de hoorzitting en brengt advies uit aan het college, de burgemeester of de raad. De commissie kan adviseren het oorspronkelijke besluit in te trekken, te herzien of ongewijzigd te laten.

Ook kan blijken dat de indiener te laat was met het verzenden van zijn bezwaarschrift, of dat het bezwaarschrift gericht is tegen een besluit dat uitgezonderd is van de mogelijkheid om bezwaar in te dienen. De commissie adviseert dan om de zaak niet in behandeling te nemen (een zogenaamde niet-ontvankelijkverklaring).

Het bestuursorgaan (college, burgemeester of gemeenteraad) neemt het advies van de adviescommissie meestal over, maar dit is niet bindend. Het bestuursorgaan heeft de mogelijkheid om van het advies af te wijken. In het jaar 2012 is dat twee maal gebeurd. Naast deze twee afwijkingen, is het ook tweemaal voorgekomen dat het advies van de commissie gedeeltelijk werd overgenomen.



## Overzicht bezwaarschriften 2012

2012	Ruimte	Sociale zekerheid	Welzijn	CBA	Totaal
Advies commissie: besluit (deels) herzien	4	5	3	0	12
Advies commissie: besluit ongewijzigd in stand	13	23	8	3	47
Advies commissie: niet-ontvankelijk	2	3	0	0	5
<i>Ingetrokken</i>					
- Nieuw primair besluit	4	6	4	0	14
- Tijdens procedure	8	6	1	1	16
Kennelijk niet-ontvankelijk/ongegrond	2	2	2	0	6
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

In de loop der jaren zijn globaal genomen weinig veranderingen opgetreden (2011 telde in totaal 105 bezwaarschriften en in 2010 was dit aantal 92). De aantallen bezwaarschriften en de adviezen die daarover worden gegeven, blijven procentueel gezien nagenoeg op hetzelfde niveau. Door de kleine getallen fluctueren de percentages wel enigszins, maar hieruit zijn geen grote verschillen af te leiden.

Er zijn in het jaar 2012 meer bezwaarschriften ingediend in de categorie Sociale zekerheid en de categorie Welzijn. In de categorie Sociale zekerheid is het aantal bezwaarschriften met zeventien toegenomen en in de categorie Welzijn met vijftien toegenomen ten opzichte van 2011. Het aantal bezwaarschriften in de categorie Ruimte is flink afgenomen (van 72 naar 33).

## Behandeltermijn bezwaarschriften

Van de bezwaarschriften die in 2012 in de commissie zijn behandeld, is er 37 keer op tijd een besluit genomen. Dat wil zeggen: binnen de van toepassing zijnde wettelijke termijn van zes weken (zonder tussenkomst van de commissie bezwaarschriften) of twaalf weken (met tussenkomst van de commissie bezwaarschriften), na de bekendmaking van een besluit. De mogelijkheid bestaat om met 6 weken te verdagen.

Er is twintig keer buiten de termijn een besluit verzonden. Het gemiddeld aantal dagen dat een besluit te laat is verzonden, bedraagt 21. In een aantal gevallen is de termijnoverschrijding te wijten aan het verzuim om een verdagingsbesluit te zenden. In andere gevallen heeft de besluitvorming wel te lang geduurd. Dit heeft twee oorzaken: of de termijn tussen de ontvangst van het bezwaarschrift en de zitting duurt te lang, of de termijn tussen het uitbrengen van het advies en de besluitvorming duurt te lang. De gemeente streeft naar zo weinig mogelijk termijnoverschrijdingen. Dit is dus een blijvend aandachtspunt.

# Financiën

De Jaarstukken bestaan uit een Jaarverslag en de Financiële jaarrekening. Hier vindt u een samenvatting van de Financiële jaarrekening 2012 die het college aan de raad heeft voorgelegd.

# Financiën

## Het financieel resultaat

Het rekeningjaar 2012 sluit af met een negatief resultaat van € 16.882.000. Dit wordt vooral veroorzaakt door een nadelig resultaat op de bouwgrondexploitatie als gevolg van de huidige economische situatie. Voor de diverse complexen heeft de gemeente een verliesvoorziening van ruim € 17 miljoen voor de bouwgrondexploitatie moeten treffen.

Als de gemeente het negatief resultaat vanwege het treffen van de verliesvoorziening voor de bouwgrondexploitatie uit het resultaat houdt, dan sluit het rekeningjaar 2012 af met een voordelig saldo van € 504.000.

## Verliesvoorziening grondexploitatie

Op basis van marktonderzoek zijn in 2012 verliesvoorzieningen getroffen voor complexen De Flier, Nijkerkerveen deelplan 2 en Doornsteeg voor een bedrag van ruim € 17 miljoen. Omdat het vormen van een verliesvoorziening een structureel budgettair effect heeft (vanwege de lagere boekwaarde kan er minder rente worden doorberekend) ontstaat een nadeel van € 695.000. Overigens is dit het enige structurele effect dat doorwerkt naar 2013 en volgende jaren.

## Van 2012 naar 2013: doorlopende werkzaamheden

Bij dit resultaat past de kanttkening dat een aantal projecten, waarvoor in 2012 budgetten beschikbaar zijn gesteld, nog niet geheel is uitgevoerd. Er is dus wel een begin mee gemaakt. Deze projecten lopen door in 2013. Bij elkaar gaat het om een bedrag van € 176.000. Het betreft:

- Opstellen nota evenementenbeleid, € 15.000
- Diverse projecten op het beleidsterrein milieu, € 34.000
- Welstandsnota, € 8.000
- Acquisitie en promotie bedrijven, € 49.000
- Nota recreatie en toerisme, € 29.000
- Activiteiten Havenkom, € 30.000
- Werving brandweervrijwilligers, € 11.000

Aan de raad wordt voorgesteld deze onderwerpen te verwerken in de 1e Bestuursrapportage 2013 en deze ten laste te brengen van het begrotingsresultaat 2013.

## Overheveling restantbudgetten voor eenmalige activiteiten en investeringskredieten

Bepaalde incidentele budgetten en kredieten moeten worden overgeheveld van 2012 naar 2013. Het gaat hier om activiteiten die onze gemeente eenmalig uitvoert. Voorbeelden zijn investeringen in de infrastructuur die uit de reserves worden betaald, de revitalisering van het bedrijventerrein Arkervaart-Oost en projecten die in Food Valley-verband worden uitgevoerd.

## Dekking rekeningresultaat

Het nadelig resultaat wordt vooral veroorzaakt door het treffen van een verliesvoorziening voor de diverse complexen. Bij de Kadernota 2014 zal er dekking worden aangegeven voor het negatieve rekeningresultaat. Bij deze dekking houdt de gemeente uiteraard rekening met het risicoprofiel en de investeringswensen van de gemeente Nijkerk.



## Colofon

Tekst: gemeente Nijkerk  
Foto omslag: Arjen Gerritsma  
Vormgeving: Ontwerpstudio De Drie Poorten, Nijkerk  
Drukwerk: De Bondt Grafimedia, Barendrecht  
Gedrukt op FSC papier  
Nijkerk, april 2013

Dit 'Jaarverslag 2012 in Vogelvlucht' is een samenvatting van de 'Programmaverantwoording en de Jaarrekening 2012, met daarin het Burgerjaarverslag. De volledige Programmarekening 2012 kunt u downloaden via [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu).  
Kijkt u onder 'Bestuur en organisatie' en vervolgens onder 'Begroting en financiën'.



