

Burgerjaarverslag 2007

Voorzitter, het Burgerjaarverslag is in onze ogen een belangrijke nota. Ook deze keer is het weer een goed leesbaar document.

Het gaat over de dienstverlening naar onze bewoners. Over het algemeen kunnen we constateren dat het best goed gaat met de dienstverlening, getuige de uitkomst van het onderzoek onder de burgers, maar als het gaat om dienstverlening kan je nooit achterover gaan zitten. De lat kan altijd hoger gelegd worden.

Een paar opmerkingen:

Veel dingen gaan goed, gelukkig wel en daaraan hoeven we niet veel tijd te besteden, want eigenlijk is dit normaal.

- De afhandeling van burgerbrieven. Het resultaat is verbeterd, maar het streefpercentage van 90% binnen 6 weken is nog lang niet gehaald. VOC Hoorn vraagt zich af of brieven schrijvers binnen de termijn van 6 weken te horen krijgen dat beantwoording langer op zich laat wachten. Onze ervaring is dat zij over het algemeen wel begrip hebben voor een bepaalde situatie als maar blijkt dat aan hun probleem gewerkt wordt. Blijft natuurlijk het streven naar een tijdige afhandeling.
- Dienstverlening aan de loketten.
Voorzitter, de toename van het aantal baliecontacten viel ons op, een toename van 4000 in één jaar. Is hier een verklaring voor? En wat is de trend. Is hier sprake van een incident? Wat ons verder verontrust is het lage cijfer wat de burger Hoorn geeft als hij Hoorn vanuit zijn rol als klant beoordeelt. Dit zou komen door de wacht- en openingstijden. Er vindt nu een onderzoek plaats naar verbetering van de dienstverlening. Het ligt ons bij dat dit laatste ons vorige jaar ook al beloofd is. Voorzitter, ruimere openingstijden op de avonden en in het weekend. Daar is toch niet zoveel onderzoek voor nodig!!
- VOC Hoorn zou graag zien dat meer haast gemaakt wordt met de 1-loketgedachte en vermindering van regels. Als laatste willen wij u de suggestie meegeven dat niet alles zelf bedacht hoeft te worden. Er zijn vast gemeenten die verder zijn en frisse ideeën hebben die ook door Hoorn goed gebruikt kunnen worden.

Centrumgebied Bangert Oosterpolder:

Voorzitter, hoe eerder hoe beter was het eerste dat bij ons opkwam. Het heeft door omstandigheden al veel te lang geduurd en de bewoners van deze wijk, moet zo snel mogelijk gebruik kunnen maken van deze voorzieningen. Het zal mede de verkoopbaarheid van de woningen bevorderen als in afzienbare tijd de nodige voorzieningen als scholen en winkels aanwezig zijn.

Startersleningen

Akkoord. Vorig jaar ook mee ingestemd. Helaas nog steeds nodig.

Openbare Orde en Veiligheid

Voorzitter, een raadsbrede roep om toezicht wordt nu uitgevoerd met de komst van toezichthouders. Een goede organisatie is daarbij noodzaak voor goed functioneren. Er komen nu toezichthouders die verbaliserend kunnen optreden tegen allerlei ergernissen die ons dagelijks bezighouden en waaraan door de politie onvoldoende aandacht wordt besteed.

Daarbij hoort een professionele organisatie met goed opgeleide medewerkers, die beschikken om een goede uitrusting. Het voorstel wat nu voor ligt spreekt ons aan en wij kunnen hiermee dan ook instemmen.