

## NOTULEN

### van de openbare vergadering van de raad van de gemeente Rozendaal d.d. 30 oktober 2018

#### Aanwezig

**Raadsleden:** dhr W.F. van den Akker, mw C.H. ter Brugge, mw L.M. Frequin, dhr G.H. van Gorkum, mw E.J.G. Hupkes, dhr W.Ph. Jansen, mw C.P.M. van der Pas, dhr G.J. Willemse, dhr R.H. Zendijk

**Voorzitter:**

dhr J.H. Klein Molekamp

**Wethouders:**

mw M.S. Albricht-Brinkman en dhr A. Logemann

**Griffier:**

dhr K. Schaap

**Verslag:**

Buro Service Overasselt, mw W.J.J. Verheijen Verkroost

#### 1. Opening

De **voorzitter** opent de vergadering om 22.00 uur en heet de aanwezigen van harte welkom. Mw Ter Brugge sluit iets later aan. Zij geeft een interview over de nieuwe burgemeester.

INSPREKER dhr **Mijs**: Zeer geachte burgemeester, wethouder en wethoudster.

Ik woon al 54 jaar in Rozendaal en volgend jaar wordt dit zelfs 55 jaar. Met mijn ervaring karakteriseer ik het huidige tijdperk als woelig.

Van wuivend koren naar een groot schoolgebouw. Het zij zo.

De kern van mijn inspraak is veiligheid en overlast. Ik zal spreken op persoonlijke titel. Het standpunt van het gemeentebestuur, geadviseerd door een verkeersadviesbureau. (Als dit Goudappel betreft die vond toen een verlossende rotonde noodzakelijk op grond van overlast en veiligheid. Als dit nu niet meer geldt, is er misschien sprake van achteruit schrijdend inzicht.) Mijn ervaring op grond van vele wandelingen is in ieder geval dat de vele onoverzichtelijke kruisingen de veiligheid ongunstig zullen beïnvloeden, vooral tijdens de spitsuren. Rozendaal kent geen of heel weinig exclusieve fietspaden. Soms haastig rijdend schoolverkeer neemt dan de snelste route, dat is niet altijd de veiligste. Ik noem bijvoorbeeld de kruising op Bremlaan/hellende Akkerlaan en Akkerlaan/Delhoevelaan en Bremlaan/Kapellenberglaan, waar ik bijna ongelukken heb meegemaakt. Op de smalle Bremlaan dreigt vluchtverkeer, ook in verband met de nieuwe Kapellenberg-buurt.

Al dit is inherent aan een typische woonwijk, met pleintjes en rustige straten en veel kruisingen.

Samenvattend raad ik het gemeentebestuur met klem aan nu reeds passende verkeersmaatregelen te nemen. Op die kruising heb ik veel bijna-ongelukken meegemaakt.

Een ander punt is de beveiliging buiten de schooluren. Het is nodig de toegang tot de school en zijn omgeving, inclusief de schoolgebonden parkeerplaatsen, te beperken. De politie moet een duidelijk handvat worden gegeven om op te treden in geval van misbruik.

Van de aangekondigde evaluatie vraag ik mij af welke criteria hier zullen gelden.

Ten aanzien van de asfalt-vervangende klinkers op de binnenwegen heb ik de volgende opmerkingen:

1. Met vorst kan gladheid optreden door ijsresten in de voegen. Ook regen kan gevaarlijk zijn.
2. Door verzakking kunnen uitsteeksels ontstaan. Gevaarlijk vooral voor ouderen.
3. Kostenanalyse nodig.

Ik hoop dat met mijn inspraak de communicatie verbeterd wordt. Immers, bestuurders zien hoe maatregelen in de praktijk uitpakken bij de burgers. Dat is het voordeel van een kleine gemeente.

Ik dank u voor uw aandacht.

Wethouder **Albricht** zegt dat de rotonde waar dhr Mijs over spreekt wenselijk was, niet noodzakelijk. Op verzoek van de omwonenden zijn de verkeersmaatregelen rondom de school uitgesteld omdat men eerst de situatie wil bekijken en na een evaluatie zullen er indien nodig maatregelen getroffen worden. De kostenanalyse zit bij het raadsvoorstel.

INSPREKER dhr **Croon**: Voorzitter, laat mij u feliciteren. Tijdens uw ambtsperiode is het gelukt om het project Dorpsschool tot een goed einde te brengen. Immers als het fout gaat krijgt de regeringsleider – de burgemeester – de schuld en als het goed gaat mag hij ook de credits krijgen.

Het is nu bijna zover. De nieuwe Dorpsschool kan in gebruik genomen worden en de huidige school komt dan leeg te staan. De nieuwe school is een mooi gebouw dat aan alle eisen van deze tijd voldoet. In het coalitieakkoord staat: “Op het moment dat de Dorpsschool is verhuisd naar de nieuwe locatie aan de Akkerlaan, komt het perceel op de Steenhoek vrij voor woningbouw. Wij herstellen de houtwal en maken een ontwikkelvisie voor de locatie waarbij we uitgaan van energieneutrale woningen, rekening houdend met de vraag. Inwoners van Rozendaal worden betrokken bij de projectontwikkeling”.

Ook de raad heeft zich al eens uitgesproken in de ontwikkelvisie en wel dat er een voorkeur is voor sloop van het huidige gebouw en nieuwbouw voor woningen. In het betreffende voorliggende raadsbesluit wordt hiervan ook melding gemaakt. En dan woningen passend binnen de behoefte voor Rozendalers en dan wel energieneutraal gebouwd. In de media zijn plannen gepresenteerd die uitgaan van het behoud van het huidige gebouw. Dit lijkt mij echter, gezien de uitgangspunten, niet goed mogelijk. Uit ervaring lijkt het mij schier onmogelijk om het huidige gebouw zo te renoveren dat hieraan voldaan kan worden en dan bedoel ik energieneutraal. Als dat zou kunnen vraag ik mij af waarom de gemeente dit dan niet reeds gedaan heeft, maar dit terzijde. Deze trein is reeds jaren vertrokken.

Als het huidige gebouw leeg staat, kan dit een mogelijkheid zijn voor overlast en vandalisme, zeker met de komende feestdagen in het verschiet, vooral wat vuurwerk betreft. Ik heb geen enkele behoefte aan een nieuwe tennisbaan in de buurt.

Met het voorgaande in gedachten, doe ik, zoals reeds eerder in de raad ingesproken, dan ook een dringend beroep op in eerste instantie de raad en het college om zo spoedig mogelijk nadat de school verhuisd is naar het nieuwe gebouw het huidige gebouw te slopen en het terrein bouwrijp te maken. Ik wens u een goede discussie over dit onderwerp en veel wijsheid.

Nog een klein puntje, in de commissie is met betrekking tot het straatwerk met klinkers een discussie ontstaan. Ik denk dat er ervaring opgedaan kan worden bij de Bernard Ter Haarlaan, die is steil en beklinkerd en ik vraag me af wat daar de resultaten en ervaringen zijn.

Dhr **Willemse** vraagt dhr Croon wat de beleving is van de bewoners aan de Steenhoek wat betreft sloop versus vernieuwbouw. Dhr **Croon** antwoordt dat de direct aanwonenden voor 99% voor sloop zijn.

## 2. Vaststellen agenda

De agenda wordt conform vastgesteld.

## 3. Ingekomen stukken en mededelingen

Wethouder **Albricht** zegt toegezegd te hebben terug te zullen komen op de Torckschool. In de krant heeft gestaan dat de stappen die ondernomen worden alleen tot doel hebben behoud van het monument. Een goede invulling van de Torckschool wordt beperkt door het huidige servituut waardoor heel weinig mogelijk is. Er wordt met de nazaten van de baron gesproken. Mochten de gesprekken tot niets leiden, dan wordt het een rechtszaak en dat zal zeker een jaar duren.

Het matrixbord op de Schelmseweg geeft aan dat 50% van de gemeten snelheden correct zijn. Een heel klein percentage rijdt aan de langzame kant. 10-15% rijdt harder dan 60 km/uur. Ook daar zijn een paar uitzonderingen die echt veel te hard rijden. De rest zit tussen de 50-60 km/uur.

Momenteel hangt het matrixbord tussen de Hunting Lodge en het kruispunt bij het gemeentehuis. De volgende raadsvergadering worden hiervan de resultaten gemeld.

Wethouder **Logemann** meldt dat Carola Hoogland als projectleider Duurzaamheid en trekker van de uitvoeringsagenda is aangesteld.

#### 4. Notulen van de vergaderingen van 11 september 2018

TEKSTUEEL

De **griffier** deelt mee dat er van BGR een opmerking is binnengekomen.

Pg 4, punt 11, de zin van mw Hupkes wordt aangevuld met “maar dat de BGR uit compliance-overwegingen tegen stemt.”

De notulen worden met inachtneming van bovenstaande opmerking vastgesteld.

NAAR AANLEIDING VAN:

Mw **Hupkes** dankt B&W dat ze de vergadering aangaande de school openbaar hebben gemaakt. Het is wel moeilijk geweest om de mensen daarover nog te informeren. Misschien een advies om de volgende keer daar twitter voor te gebruiken.

#### 5. Actielijst

Dhr **Zendijk** mist enkele punten op de actielijst zoals het servituut en de verkeerssituatie naar aanleiding van het ongeluk. De wethouder heeft zojuist wel een punt benoemd, maar volgens hem is de actielijst niet volledig.

De **voorzitter** stelt dat degene die de actielijst opstelt de opmerkingen gehoord heeft.

Dhr **Jansen** vraagt welke actie bedoeld wordt bij Adviesraad Sociaal Domein.

Wethouder **Logemann** antwoordt met betrekking tot de Informatiemarkt voor ouderen dat deze op 27 november a.s. georganiseerd wordt. Wat betreft de Adviesraad zegt hij dat er een werkgroep is die een advies gaat uitbrengen aan het college van B&W van Rheden. Zodra dat gebeurd is, komt hij ermee terug naar de raad. Als termijn wordt januari toegevoegd.

#### 6. Voorstel tot instemmen met de integrale veiligheidsnota 2018-2022

*De raad gaat unaniem akkoord met het voorstel.*

#### 7. Voorstel organisatieontwikkeling

Mw **Hupkes** is blij met het voorstel. De motie van BGR is indertijd verworpen maar inmiddels wel redelijk uitgevoerd. De organisatieontwikkeling heeft slechts beperkte personele gevolgen. BGR vraagt of B&W goed aandacht hebben voor de veranderingen die voor het personeel plaatsvinden. De incidentele budgetten ten aanzien van reserveringen waren haar niet helemaal helder.

Mw **Ter Brugge** merkt op dat in het proces van de organisatieontwikkeling er toegeleefd wordt naar het moment dat er concrete stappen genomen gaan worden. Zij spreekt vreugde uit over het feit dat er nu stappen genomen worden om de kwetsbaarheid van Rozendaal te verminderen.

Wethouder **Albricht** beaamt dat het proces opgezet is om de kwetsbaarheid van Rozendaal te verminderen. Voor een aantal medewerkers zal dit persoonlijke impact hebben. In het coalitieakkoord is opgenomen dat gestreefd wordt naar zo goed mogelijk werkgeverschap. In de commissie zijn de reserveringen voldoende toegelicht. Als er onduidelijkheden blijven is zij bereid daar verder op in te gaan.

*De raad gaat unaniem akkoord met het voorstel.*

## **8. Voorstel tot instemmen met de Ontwikkelvisie voor de locatie Steenhoek en bij de ontwikkeling uit te gaan van nieuwbouw**

De **voorzitter** geeft aan dat er een gewijzigd besluit is toegezonden.

Hij vraagt de raad akkoord te gaan met het voorstel, los van wel of niet slopen van de Steenhoek.

*De raad gaat unaniem akkoord met het voorstel.*

Dhr **Willemse** zegt dat R74 het plan van Atrivé heel goed vindt. Hij kent het gebouw van de huidige Dorpsschool goed en het is duidelijk dat het gebouw bijzonder verouderd is. Hij ziet niet in dat daar woningen in gerealiseerd kunnen worden die passen in het beeld van Atrivé. Destijds is aan de omwonenden toegezegd dat na de verhuizing het gebouw snel gesloopt zou worden en die toezegging wil hij gestand doen. Hij ziet geen aanleiding voor een extra onderzoek.

Dhr **Jansen** vindt het een lastig onderwerp. Het idee van hergebruik is charmant. Hij kent de staat van het gebouw van de Dorpsschool. Het is een school met materialen die niet veel waarde hebben. Als je wilt bouwen naar het huidige niveau en energieneutraal, dan is alleen nieuwbouw een optie. Dit betekent sloop van de school.

Mw **Hupkes** kijkt er anders naar. De gemeenteraad moet kaders stellen, het volk vertegenwoordigen en controle uitvoeren. Kaderstellend zijn de randvoorwaarden vastgesteld. Het proces is aangegeven door B&W, waarbij werd gesteld dat er een commissie wordt benoemd met twee vertegenwoordigers van de bewoners, twee vertegenwoordigers namens de gemeente en één vertegenwoordiger namens het Gelders Genootschap. De commissie zal op basis van selectiecriteria vervolgens een keuze maken. Het is dan vreemd dat de raad op de stoel van de commissie gaat zitten door te bepalen dat er gesloopt gaat worden. De commissie moet open naar alle mogelijkheden kunnen kijken. Zij is van mening dat recycling altijd duurzamer is dan nieuwbouw.

De **voorzitter** wil de redenering van mw Hupkes niet tegenspreken, maar er is een belofte gedaan aan de omwonenden. Dat is reden om te kiezen voor sloop.

Dhr **Van Gorkum** zegt dat er een adviescommissie ingesteld wordt maar de raad stelt de kaders. Binnen de kaders komt sloop in aanmerking. De adviescommissie stelt een gunningsadvies op voor het college. Dat gebeurt naar aanleiding van wat de commissie voorgelegd wordt.

Wethouder **Albricht** geeft aan dat er met de schooldirecteur over termijnen is gesproken. Zij verwachten na de verhuizing nog twee weken nodig te hebben. Zo snel mogelijk daarna wordt de sloop in gang gezet.

De **voorzitter** brengt het voorstel van een snelle sloop in stemming.

*Het voorstel wordt met 6 stemmen voor (R74 en PAK) en 3 stemmen tegen (BGR) aangenomen.*

## **9. Voorstel tot het vaststellen van de Archeologische waarden- en verwachtingenkaart en beleidskaart 2018**

*De raad gaat unaniem akkoord met het voorstel.*

## **10. Voorstel tot vervanging asfalt door klinkers op de binnenwegen**

Mw **Hupkes** zegt dat beide insprekers waarschuwen voor de gladheid van klinkers. Het is ook een issue voor BGR. Gladheid en klinkers is een dingetje en in het verlengde daarmee de veiligheid. Voor nu gaat BGR akkoord om op de Genestetlaan het asfalt te vervangen door klinkers. Zij adviseert om zo stroef mogelijke klinkers te gebruiken en om de Kapellenberglaan uit te zonderen omdat daar intensiever schoolverkeer gaat plaatsvinden. Ook vraagt zij of gekeken kan worden naar de kruising Kerklaan met de Genestetlaan. Het lijkt altijd alsof de asfaltweg de voorrangsweg is en dat is hier niet het geval.

Wethouder **Albricht** antwoordt dat er naar stroeve klinkers gekeken zal worden en er zal rekening gehouden worden met de voorrangskruising.

*De raad gaat unaniem akkoord met het voorstel.*

**11. Voorstel tot het vaststellen van het verbreed Gemeentelijk Rioleringsplan 2019 tot 2023**

*De raad gaat unaniem akkoord met het voorstel.*

**12. Voorstel tot het oprichten van een Vereniging van Eigenaren voor het integraal kindcentrum Dorpsschool Rozendaal en het lidmaatschap daarvan**

*De raad gaat unaniem akkoord met het voorstel.*

**13. Voorstel tot opheffen van de Gemeenschappelijke Regeling voor Onderwijszaken (GRO)**

*De raad gaat unaniem akkoord met het voorstel.*

**14. Comptabiliteit**

*De raad gaat unaniem akkoord met het voorstel.*

**15. Rondvraag**

Dhr **Van den Akker** vraagt of de evaluatie van de verkeersveiligheid opnieuw op te actielijst gezet kan worden.

Dhr **Van Gorkum** heeft gezien dat de Japanse duizendknoop bij hem in de buurt kortgeschoren is. Hem lijkt dit niet de manier om van de Japanse duizendknoop af te komen.

Wethouder **Albricht** antwoordt dat dit jaar de Japanse duizendknoop uitgeput wordt door middel van het continu kortmaaien en vorige maand is de Japanse duizendknoop geïnjecteerd met een chemisch bestrijdingsmiddel. Dit is de manier waarop men op dit moment de plant uitroeit.

**16. Sluiting**

De **voorzitter** sluit de vergadering om 22.45 uur.

## **Technische vragen raadsvergadering 30 oktober 2018**

## Vragen BGR:

### Steenhoek

In de ontwikkelvisie Steenhoek blz. 4 staan de randvoorwaarden genoemd, prijs vormt hier geen onderdeel van deze randvoorwaarden. In het raadsvoorstel staat dat selectie plaatsvindt op basis van EMVI en getoetst wordt op onderdelen ruimtelijke kwaliteit, prijs, proces en risico en duurzaamheid. Daar speelt prijs wel een rol. Graag uw toelichting.

### Antwoord:

*De Ontwikkelvisie moet worden gezien als kader stellend document welke de basis is voor het opstellen van een selectieleidraad waarin meer in detail aangegeven wordt op welke wijze de selectie van de marktpartij doorlopen zal worden en aan welke criteria voldaan moet worden. De randvoorwaarden in de Ontwikkelvisie zijn vooral gericht op de ruimtelijke impact van de Ontwikkelvisie.*

*Zoals in het raadsvoorstel is aangegeven zal de prijs een onderdeel zijn van het toetsingskader voor de inschrijvingen die in de selectieleidraad zijn opgenomen.*

Verder vraagt u om een aanvullend krediet van EUR 10.000 voor aanvullende ondersteuning in gunningsfase en stelt u voor deze ten laste van de Algemene Reserve te brengen. Deze kredietvraag staat echter niet meer verwoord in het besluit, waarom niet? Waarom worden deze kosten ten laste van de Algemene Reserve gebracht en niet geactiveerd?

### Antwoord:

*In het raadsbesluit had die € 10.000 ten laste van de algemene reserve inderdaad genoemd moeten worden. Zo is de comptabiliteit ook opgesteld, bijgaand treft u het aangevulde raadsbesluit aan.*

*De kosten mogen volgens de voorschriften pas geactiveerd worden als het besluit is genomen om daar nieuwbouw te plegen. Dat is (nog) niet het geval.*

### Asfalt wijkt voor klinkers

Wij ontvangen graag een overzicht waarin het verschil tussen asfalt en klinkers kort wordt weergegeven (bijv. plus/min) voor de volgende criteria:

- prijs per m2 aanschaf
- prijs per m2 aanleg
- prijs per m2 opbreken en weer dichtmaken
- duurzaamheid
- levensduur
- veiligheid voor auto's
- veiligheid voor fietsers
- onderhoudskosten inzake gladheid
- onderhoudskosten inzake onkruid
- onderhoudskosten inzake mosaanslag
- onderhoudskosten inzake verzakking
- onderhoudskosten inzake wortels
- geluidsoverlast
- trillingsoverlast

### Antwoord:

*De aanschaf van klinkers is duurder, het aanleggen daarentegen weer goedkoper. In totaal is*

*de aanschaf en aanleg per m2 gebakken klinkers circa een factor 1,5 duurder dan een m2 asfalt. Daar staat tegenover dat verzakkingen, reparaties en opbreken van klinkers alsmede wortelopdruk eenvoudiger te herstellen zijn en daardoor veel goedkoper is dan bij asfalt. Bij asfalt moet altijd machinaal gezaagd worden en het uitkomende asfalt afgevoerd worden. Asfalt is niet herbruikbaar en klinkers wel. Gesteld kan worden dat op het moment dat de klinkers zijn aangebracht, het op alle gebieden qua onderhoud goedkoper is dan asfalt. Daarbij heeft asfalt een levensduur van circa 15 jaar en klinkers van > 100 jaar. De veiligheid voor de weggebruikers is in beide gevallen gelijk en dat geldt ook voor trillingen. Indien de maximum snelheid wordt aangehouden die geldt in onze gemeente zal het verschil in geluidsoverlast nihil zijn. De onderhoudskosten qua gladheid verschillen niet, wel moet rekening gehouden worden met een iets hogere intensiteit van onkruid en mos- onderhoud bij klinkers, omdat er meer naden zijn. Echter qua budget is dit te verwaarlozen, omdat alle straten in onze gemeente regelmatig geveegd en geborsteld worden.*

### **VVE Dorpsschool**

In de stukken zien wij geen afspraken over de opbrengst van de zonnepanelen. Hoe worden deze verdeeld (op basis van geïnvesteerd bedrag/op basis van gebruik/op basis van m2/ op basis van appartementsverdeling)?

#### **Antwoord:**

*In de voorliggende besluitvorming gaat het over het aangaan van een Vereniging van Eigenaren.*

*De overige stukken zijn als achtergrondinformatie meegezonden, dit zijn nog concept-stukken die verder worden uitgewerkt. In de uitwerking van de definitieve VvE zullen de door u genoemde punten zoals de opbrengst van de zonnepanelen meegenomen worden.*

#### **Vraag PAK:**

#### **Voorstel inzake organisatieontwikkeling.**

Dank voor het voorstel inzake organisatieontwikkeling, we lezen daarin dat er veel besproken en geregeld is.

We waarderen het dat de kwetsbaarheid van solistische functies en systemen opgeheven wordt.

We hebben een aanvullende vraag:

In het raadsvoorstel over de organisatieontwikkeling ligt de nadruk vooral op uitbesteden.

Kunt u nader toelichten wat de dienstverlening van de gemeente Rozendaal zal worden voor haar inwoners?

De inwoners en gemeenteraad van Rozendaal zijn unaniem verheugd dat de zelfstandigheid van Rozendaal voor de komende periode weer zeker gesteld is.

De waardering over en het niveau van dienstverlening van ambtenaren in het gemeentehuis is hoog. Er wordt snel en adequaat gereageerd op vragen van inwoners. Dat willen we graag behouden.

De zelfstandigheid krijgt mede inhoud als geformuleerd wordt wat en hoe de dienstverlening voor de inwoners is ingericht. Dat de inwoner ook in de toekomst wordt geholpen vanuit het gemeentehuis in Rozendaal. Dat betekent dat de regie over de vraag van de burger bij een ambtenaar van Rozendaal blijft, of bij de ambtenaar van Rheden die in het gemeentehuis van Rozendaal de balie burgerzaken bemenst.

Daarmee wordt duidelijk dat voor de inwoners van Rozendaal niets veranderd in de toegankelijkheid van de gemeente.

**Antwoord:**

***Hoe ziet de dienstverlening aan de inwoners eruit met het raadsvoorstel van 30 oktober?***

*Vooropgesteld zal met dit raadsvoorstel de dienstverlening voor de inwoners van Rozendaal in principe niet veel veranderen ten opzichte van de huidige situatie. De belangrijkste taak die wordt uitbesteed betreft Burgerzaken waarbij het voorstel is de dienstverlening vorm te geven vanuit het gemeentehuis in Rozendaal.*

*De medewerkers van de gemeente Rozendaal hebben een zeer dienstverlenende instelling. Dat verandert niet met dit raadsvoorstel. Ook in de toekomst zullen veel vragen van inwoners rechtstreeks op het gemeentehuis binnenkomen, telefonisch (kantooruren), fysiek ('s ochtend en op afspraak) of digitaal (24-7).*

*Hoewel een aantal taken formeel wordt uitgevoerd door andere organisaties zullen, wanneer dat kan, vragen direct beantwoord worden door medewerkers van Rozendaal. Er wordt dus niet standaard doorverwezen naar de uitvoeringsorganisatie, dat is pas aan de orde wanneer de vraag te specifiek wordt. Wanneer er wordt doorverwezen zal er geen sprake zijn van een actieve regiefunctie op die vraag door een medewerker van de gemeente Rozendaal. Dat zou een extra administratieve last betekenen voor de organisatie maar nog belangrijker, betekent het ook extra processtappen die een negatieve invloed op de snelheid van beantwoording hebben.*

*Bij de doorontwikkeling van de organisatie en de processen zullen de mogelijkheden voor digitale dienstverlening verder toenemen. Wij zien dat niet als doel op zich maar als een logische aanvulling op de bestaande kanalen waardoor een persoonlijke wijze van dienstverlening en een snelle afhandeling van vragen ook in de toekomst mogelijk blijft.*

***Communicatie***

*Het is uiteraard van belang onze inwoners goed te informeren over de wijzigingen in de dienstverlening. Dat geven we vorm via publicaties in In de Roos. Wanneer een taak wijzigt zullen we daar, voor zover nodig, specifiek aandacht aan besteden en daarnaast wordt de colofon opnieuw vormgegeven waarbij per taak specifiek wordt aangegeven waar onze inwoners met hun vragen terecht kunnen. Diezelfde informatie zal ook op de website makkelijk vindbaar zijn.*

***Kwaliteit van dienstverlening***

*Met het uitbesteden van een aantal taken aan andere organisaties vermindert de directe invloed op de wijze van uitvoering van die taken. Primair is de kwaliteitsstandaard van de uitvoeringsorganisatie dan ook de standaard voor de gemeente Rozendaal. Voor de belangrijkste taken zoals burgerzaken en het sociaal domein is dat de gemeente Rheden. Voor de overige taken is dit De Connectie waarbij de kwaliteitsstandaard in principe wordt vastgelegd in de "producten en dienstencatalogus" die de deelnemende gemeenten en De Connectie overeen komen.*

*Via zogenaamde zaaksystemen wordt vaak de kwantiteit gemeten, zoals de gemiddelde doorlooptijd. Kwaliteit van dienstverlening is veel meer iets dat ervaren wordt. Daarvoor zijn eigenlijk klanttevredenheidsonderzoeken nodig. Het toezien op een adequate afhandeling van vragen en aanvragen behoort bij de uitvoeringsorganisatie als onderdeel van dat proces.*

*Wanneer daar vanuit de gemeente Rozendaal actief op toegezien zou moeten worden zou dat voor de aanvrager alleen maar vertragend werken in het proces.*

*De gemeente Rozendaal blijft (ongeacht de wijze van uitvoering) uiteraard wel zelf verantwoordelijk voor alle genoemde taken. Binnen de groep van bestaande medewerkers zal voor elke taak (opnieuw) een proceseigenaar worden aangewezen die periodiek (frequentie is afhankelijk van de omstandigheden) contact onderhoudt met de uitvoerende partij over de uitvoering van de betreffende taak. Doorlooptijden en kwaliteit van dienstverlening zijn daarbij onderwerp van gesprek.*

*Voor inwoners die ontevreden zijn over de dienstverlening creëren we een laagdrempelige manier om daarover een klacht in te dienen bij de gemeente Rozendaal (dat zal dan naast de klachtenprocedure zijn waarover de uitvoeringsorganisatie zelf ook vaak al beschikt). Deze klacht kan voor ons aanleiding zijn om extra in gesprek te gaan met de betreffende uitvoeringsorganisatie.*