BIJLAGE 2

Samenvatting rondetafelgesprek met maatschappelijk organisaties Duiven 18-01-2023

De maatschappelijk organisaties die hebben deelgenomen aan het gesprek hebben over het algeheel een zeer positief beeld bij de kwaliteit van dienstverlening vanuit de gemeente Duiven. Tijdens het gesprek zijn er een aantal punten van zorg besproken. Een van deze zorgen is het verloop onder de ambtenaren wat resulteert in een stroevere samenwerking tussen de maatschappelijk organisaties en de gemeente Duiven. Zo merken organisaties die geen vast contactpersoon hebben dat gemaakte afspraken en besproken processen verwateren. Organisaties die wel een vast contactpersoon hebben geven aan dat dit een goed werkende constructie is en geven aan blij te zijn met hun contactpersonen. Hier zit dan wel de voorwaarde aan om het aantal contactpersonen tot 1 à 2 te beperken en indien er spraken van verloop is te waarborgen dat het nieuwe contactpersoon een juiste overdracht ontvangt. In situaties waarin dit niet gebeurt ervaren de organisatie die wél een vast contactpersoon hebben dezelfde stroeve samenwerking als de organisaties die géén vast contactpersoon hebben. De maatschappelijke organisaties zien graag een situatie waarbij ze werken met één vaste contactpersoon voor een optimaal werkende samenwerking.

De maatschappelijk organisaties hebben het gevoel geen eenduidige antwoorden te ontvangen van de ambtenaren. Dit komt vooral tot uiting bij lasterige processen zoals het aanvragen van vergunningen en subsidies. Hierin ervaren de organisaties twee type ambtenaren. Allereest de groep die optreedt als ‘’controleur’’ van de vergunning. Deze ambtenaren geven enkel aan of de vergunning akkoord is of niet en beëindigen daar hun dienstverlening. Daarnaast ervaren de organisaties ook een groep ambtenaren die de organisaties bij de hand nemen tijdens het proces van het aanvragen van een vergunning. Deze manier van werken prefereren de organisaties. Wanneer de gemeente niet optreedt als enkel een controleur maar juist ook als partner die meedenkt in mogelijke oplossingen zullen de (toekomstige besturen van de) organisaties gemotiveerd blijven om te blijven organiseren. Deze manier van samenwerking resulteert hopelijk ook in tijdige communicatie vanuit de gemeente. Naast de kwaliteit van dienstverlening vanuit de ambtenaren kan de gemeente ook nog een stap maken in het begrijpelijk maken van de (digitale) processen rondom de aanvraag van vergunningen en subsidies. De organisaties merken dat inwoners, en hun eigen vrijwilligers, moeite hebben met de aanvraag hiervan. De gemeente verwijst met name niet-Nederlandstalige, laaggeletterde en digibeten voor ondersteuning bij aanvraag van subsidies naar maatschappelijk organisaties. De maatschappelijk organisaties spreken hun zorg uit over de oplopende druk die zij ervaren.

Tot slot is de openbare ruimte en veiligheid binnen de gemeente Duiven besproken. Hierover waren de maatschappelijk organisaties eensgezind. Zij zijn van menig dat de openbare ruimte in Duiven zeer goed onderhouden is. Daarbij zijn ze zeer te spreken over de werking van de Fixi app. De organisaties geven echter wel aan enkele signalen te ontvangen van inwoners dat zij van mening zijn dat de gemeente in sommige wijken enkel het minimale aan onderhoud pleegt. Ook over de veiligheid binnen de gemeente zijn de organisaties eensgezind. Het is goed gesteld met de veiligheid binnen Duiven op enkele specifieke plekken na. Plekken waar men zich niet veilig voelt zijn het Eilandplein en de omgeving rondom het station. Alle organisaties die samenwerken met de politie willen een compliment maken richting de wijkagenten. Deze organisaties ervaren een prettige samenwerking met de politie die volgens hen op een juiste manier optreedt wanneer nodig.

	Vraag	Cijfer
1	**Hoe beoordelen jullie de leefbaarheid in de gemeenten?**	Gem: 7,9
2	**Hoe beoordelen jullie de samenwerking tussen de gemeente en de maatschappelijke organisaties?**	Gem: 7,7
3	**Hoe beoordelen jullie de bereikbaarheid (snel reageren op telefoon en mail) van de gemeente?**	Gem: 7,4
4	**Hoe beoordelen jullie de benaderbaarheid van de medewerkers (correct, vriendelijk)?**	Gem: 7,5
5	**Hoe beoordelen jullie de dienstverlening: worden afspraken tijdig en deskundig nagekomen door de gemeente (o.a. vergunningverlening)?**	Gem: 7,4
6	**Hoe beoordelen jullie de directe omgeving van jullie pand als het gaat om de kwaliteit van de openbare ruimte (groen, infra)?**	Gem: 7,6
7	**Hoe is het gesteld met de veiligheid rondom jullie pand/in de gemeente?**	Gem: 7,6
8	**Hoeveel vertrouwen hebben jullie in de gemeente?**	Gem: 7,6
9	**Met welk eindcijfer zouden jullie de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente in algemene zin willen waarderen?**	Gem: 7,5
10	**Is de dienstverlening van de gemeente in de afgelopen 3 jaren verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven?** - We merken op het gebied van zwerfafval enige verslapping. We hebben een schat aan data beschikbaar, maak hier gebruik van. - Sociaal domein; deels verbeterd omdat er een verdeling is in casussen waardoor er doorloop is. Algemeen: door verloop van personeel worden sommige taken niet goed overgedragen. - Toegankelijker geworden, laagdrempeliger - Gelijk gebleven	
11	**Hebben jullie nog suggesties of aanbevelingen om de dienstverlening van de gemeente aan maatschappelijke instellingen te verbeteren?** - Zwerfafval voorkomen moet het doel zijn. De gemeente zou bij vergunningen ivm bouw/evenementen e.d. op moeten nemen dat er geen vuil mag achterblijven. Daarbij moet de gemeente vrijwilligers blijven faciliteren. Tot slot zou de gemeente gebruik moeten maken van de onderzoek data betreffende zwerfafval. - Zorg voor voldoende budget voor zwerfafval. We begrepen dat er voor 2023 een subsidie niet was aangevraagd. - Duidelijkheid in welke afspraken of mogelijkheden er zijn om elkaar te kunnen vinden inzichtelijker maken. In plaat van wie is waarvoor verantwoordelijk, welk advies is wanneer nodig en hoe verstek je dit advies. Van elkaar weten welke mogelijkheden er zijn inzake daar verwijzen naar elkaar. - Complimenten aan de gemeente!	