

► Begeleiding voor inwoners die vastlopen bij de gemeente



▲ V.l.n.r. inwoner Melvin Könings, meedenkfunctionaris van West Betuwe Dikky de Bijl en inwoner Rien Bunk. FOTO COR DE KOCK

Een vraag of klacht? Dikky schiet te hulp

Te vaak lopen inwoners vast bij de gemeente. Ze krijgen geen duidelijkheid over vergunningen, verdwalen op de website of wachten tevergeefs op antwoord. West Betuwe grijpt nu in en stelt een speciale ambtenaar aan.

Levien Vermeer
West Betuwe

Melvin Könings vroeg zich af of zijn tuinkameraanbouw vergunningvrij was toegestaan. „Ik mocht mijn casus presenteren in een vooroverleg. Die term suggereert een bespreking, maar het was een kwestie van aanvraagformulier invullen en 300 euro leges betalen. Toen mocht ik wachten op het oordeel uit de ivoren toren.” Na vijf maanden stilte besloot hij een formele klacht in te dienen.

Hij is niet de enige. Rien Bunk schreef een brief aan de gemeenteraad, omdat hij maar geen uitleg kreeg over de afwijzing van zijn plannen voor een bed and breakfast in de schuur.

Die zou te overlastgevend zijn, terwijl hij wel toestemming kreeg

voor vijftien campingplekken.

„Het gemeentelijk beleid uit 2022 promoot kleinschalige recreatie”, zegt Bunk. „En wij trekken juist de rust zoekende toerist; wandelende en fietsende 50-plusers.” Volgens hem is dat beleid ‘niet verbonden met de afdeling openbare ruimte’ van de gemeente.

Dienstverlening

Uit de lage scores van de burgerpeiling van 2023 blijken de verhalen van Bunk en Könings niet op zichzelf te staan. De dienstverlening van de gemeente West Betuwe kan en moet beter, vindt ook wethouder Govert van Bezooijen (Dienstverlening, ChristenUnie). Om te beginnen is meedenkfunctionaris Dikky de Bijl aangesteld om inwoners, ondernemers en organisaties die vastlopen met hun vraag of klacht te begeleiden.

Toen Könings zijn klacht had ingediend, gingen, in zijn woorden, ‘de raderen draaien’ en werd hij door De Bijl gebeld. „Zij is met de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) bij mij in Ophemert geweest en kwam tot een oplossing.”

Ook Bunk kreeg een telefoontje

van De Bijl. „Daarna volgde een herstelgesprek met excuus”, vertelt de inwoner van Varik.

„We verbeteren op basis van klantsignalen zoals deze”, zegt De Bijl. „Ons doel is: alles dichtbij en op maat. Door aan te sluiten bij de belevingswereld van de betreffende inwoner, kunnen we onze dienstverlening meer aan laten sluiten op de aangegeven wensen en behoeften.”

Uiteindelijk moet De Bijls functie overbodig worden, vindt Könings. „De gemeente moet veel meer leren van waar dergelijke zaken fout gaan en intern haar werkwijze aanpassen.”

Eind 2023 leverde hij een feitenrelaas met verbeterpunten aan, maar hij kreeg tot nu toe alleen een ontvangstbevestiging retour met



**Toen mocht ik
wachten op het
oordeel uit de
ivoren toren**

– inwoner Melvin Könings

de belofte dat het besproken zal worden. „Ik had in de eerste week van januari gebeld moeten worden met excuus en kwijtschelding van de betaalde leges.” Zijn geld kreeg hij niet terug.

Volgens Könings en Bunk is de ambtelijke organisatie vijf jaar na de fusie van Neerijnen, Lingewaal en Geldermalsen tot de gemeente West Betuwe nog niet op orde.

Verbouwing

De Bijl licht toe: „Behalve de fusie hebben corona en de verbouwing van het gemeentehuis de samenwerking tussen de verschillende afdelingen niet bevorderd.”

„Mijn komst betekent niet dat alles kan”, zegt De Bijl. Hoe gaat zij dan het verschil maken? „We pakken de zaken in ieder geval voortvarender aan. Elke opmerking en klacht nemen we serieus en behandelen we in het betreffende team.”

Inmiddels zijn er volgens De Bijl ook al stappen gezet met betrekking tot de samenwerking binnen de organisatie, waardoor medewerkers flexibeler om kunnen gaan met vragen en wensen van inwoners.

Nieuwe zoekactie naar Yoran Krol (16)

Nadat honden aansloegen op een geurspoor is afgelopen weekend opnieuw gezocht naar Yoran Krol. Daarbij heeft onder meer een droneteam de oevers van de Merwede nagelopen. Er is niets gevonden. Aankomend weekend wordt er weer gezocht door een droneteam, dat dit keer de Biesbosch uitkomt.

Annelieke Haubrich
Sleeuwijk

Het gaat om vrijwilligersorganisaties die zoeken op verzoek van de familie van de 16-jarige jongen, de stichting Signi Zochhonden en het SOS DroneTeam. De organisaties vonden tot nu toe niets, maar zeggen die plekken niet uit te sluiten voor de toekomst.

„Zolang een lichaam uit het zicht is, kun je niet zeggen dat het niet in een bepaald gebied ligt”, zegt Esther van Neerbos van Signi. „Het kan bijvoorbeeld ook onder water liggen.”

Yoran Krol werd zaterdagavond 23 december voor het laatst gezien bij een jongerencentrum in Almerik. Zijn zwarte herenfiets werd later die nacht, geparkeerd én op slot, aangetroffen op de Merwedebrug ter hoogte van Sleeuwijk. Bijna drie weken later werd in het water bij Papendrecht zijn jas gevonden.

Een grote zoektocht half januari bracht zo’n 2500 mensen op de been. Dat was de grootste burgerzoekactie ooit in Nederland. ► P5



Gert verkoopt heel veel hout

Volgens hem is een kachel lang niet zo vervuילend als vaak wordt beweerd. ► P3