



# Gemeente Helmond

## Burgerjaarverslag 2008









## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord door burgemeester Jacobs</b>	3
<b>1. De nieuwe aanbevelingen 2009</b>	5
<b>2. Meedoen</b>	7
2.1 Veel aandacht voor jongeren	7
2.2 De gemeenteraad en de raadscommissies	7
2.3 Oordeel bewoners over hun bestuur	9
2.4 Voorbeelden van meedoen	10
<b>3. Aandacht voor dienstverlening</b>	13
3.1 Beantwoording post en e-mails	13
3.2 De Stadswinkel	13
3.3 Elektronische dienstverlening en informatievoorziening	14
3.4 Oordeel over dienstverlening en informatievoorziening	15
3.5 Beheer en onderhoud van de stad	15
3.6 Zwerfvuil opruimen	16
3.7 Verwijderen van huisvuil	16
<b>4. Klachten en bezwaarschriften</b>	17
4.1 Klachten	17
4.2 Meer bezwaarschriften, vlotter afgewerkt	17
<b>5. De burgemeester als duizendpoot</b>	19
5.1 Veiligheid en overlast	19
5.2 Brandveiligheid	20
5.3 Rampenbestrijding	21
5.4 Overige taken burgemeester	21
<b>6. Zijn wij onze beloften nagekomen?</b>	23
6.1 Uitvoering aanbevelingen 2008	23
6.2 Uitvoering servicenormen 2008	27



## Voorwoord

# Burgemeester Jacobs

Dit is alweer mijn zesde burgerjaarverslag. Net nu we de smaak te pakken krijgen, komt de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken met het voornemen om het maken van een burgerjaarverslag niet langer meer te verplichten. Dat is even een beetje schrikken. Hebben we dit dan al die jaren voor niets gedaan, vraag je je af? Niets is minder waar en dat weet de staatssecretaris ook. Een burgerjaarverslag is nooit een doel op zich geweest, het is hoogstens een middel. Een middel om de dienstverlening van een gemeente verder te verbeteren en om het meedoen door burgers aan de gemeentelijke besluitvorming te bevorderen. En – zo voegen wij er in Helmond al jaren aan toe – om de klachten- en bezwarenregeling beter te maken en om de eigen taken van de burgemeester te belichten.

Door hierover te rapporteren en de lat telkens hoger te leggen, hebben we al veel bereikt in de afgelopen 5, 6 jaren. Het burgerjaarverslag is een handig middel om al deze processen voor het voetlicht te brengen. We willen dit middel ook niet zomaar klakkeloos over boord gooien. Zeker niet na de nominaties voor prijzen, die we met ons burgerjaarverslag al hebben gewonnen. Gooi nooit oude schoenen weg, voordat je nieuwe hebt. Maar ik sluit zeker niet uit dat er andere methodes zijn om aan onze dienstverlening, burgerparticipatie en klachten- en bezwarenregeling te werken. Mogelijk is het goed om over deze aspecten apart te rapporteren. Mogelijk ook niet. De staatssecretaris geeft ons in ieder geval de ruimte om hierover na te denken en we moeten ook nog afwachten hoe de Tweede Kamer op haar voornemen zal reageren. Ik wil deze discussie, samen met de gemeenteraad

en belangstellende burgers, in ieder geval in de komende jaren niet uit de weg gaan.

2008 is voor Helmond een redelijk goed jaar geweest, ondanks de eerste tekenen van een economische crisis. We hebben ook goed gescoord op de terreinen, die in het burgerjaarverslag een plek krijgen. Het verslag spreekt op vele punten voor zich. Toch wil ik enkele voorbeelden met naam en toenaam noemen.

Allereerst onze relatie met de jongeren in de stad. Het fenomeen (want zo mag je het toch wel noemen) HelmondJong2Gether is tot verdere wasdom gekomen. Gevraagd en ongevraagd geven de jongeren via HJ2G, zoals de afkorting luidt, advies over zaken, die voor hen direct en indirect van belang zijn. We doen er ons voordeel mee: burgerparticipatie in optima forma. We zijn ondermeer om die reden genomineerd voor de Jong Lokaal Bokaal, een prijs die aan de gemeente met het meest aansprekende jeugdbeleid wordt toegekend. Niet dat we het daarom doen, maar het is een leuke opsteker. De jongeren hebben een eigen website. Ook dat juichen we toe. Participatie via de elektronische snelweg is tevens het thema van dit burgerjaarverslag. Op de cover prijkt de startpagina van Meedoen in Helmond. Alle informatie over participatie is voortaan vanaf deze ene pagina bereikbaar. En die pagina is direct gelinkt aan de startpagina van de gemeenteraad. Als u mee wilt doen, hoeft u nooit ver te zoeken. Dat we met participatie via internet op de goede weg zijn, bewijst wel onze eerste plaats in de ranglijst van overheidssites van het ministerie van Binnenlandse Zaken in de categorie steden van 50.000 tot 100.000 inwoners. Op het punt van participatie krijgen we zelfs de maximale score en dit als enige gemeente in Nederland.





Ook onze normen voor dienstverlening worden elk jaar aangescherpt. We doen er vervolgens alles aan om die scherpe normen te halen. Dat lukt niet altijd, dat is ook bijna onmogelijk. Maar het verleidt ons niet tot het verminderen van onze ambities. Die blijven onveranderd hoog. We accepteren dan maar dat niet alles en zeker niet alles tegelijkertijd gerealiseerd kan worden. De komende jaren gaan we nog meer dan voorheen investeren in onze digitale dienstverlening. De op zich als goed gewaardeerde fysieke dienstverlening door onze stadswinkel moet meer en meer 'overbodig' gemaakt worden door de elektronische dienstverlening. We kunnen een hele reeks zaken via het internet regelen. Waarom dan de moeite nemen om naar de stadswinkel te gaan (en dat uiteraard alleen tijdens de openingsuren) en daar mogelijk ook nog een tijd te moeten wachten op onze beurt (ook al zijn de wachttijden nog zo kort)? Ik geef toe dat deze manier van zaken doen met de gemeente nog niet voor iedereen is weggelegd, maar het worden er steeds meer. Daarom is en blijft het vervolmaken van onze elektronische dienstverlening een speerpunt van ons beleid.

Met onze klachten- en bezwarenregeling gaat het steeds beter. Klachten en bezwaren worden veelal binnen de gestelde termijn afgewerkt. Misschien nog wel belangrijker is ons streven om met klachten en bezwaren op een andere manier om te gaan. Niet het voldoen aan de juiste regels en procedures is het hoogste doel, nee, we proberen steeds vaker tot een oplossing van geschillen te komen, waar alle partijen tevreden mee zijn. Een goed gesprek doet soms wonderen. Wij gaan ervoor en over de eerste resultaten zijn we zeker niet ontevreden.

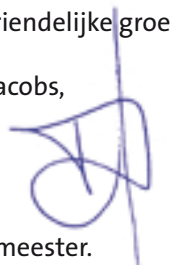
Tot slot en dit in tegenstelling met het voorgaande: Als bestuurders (dat geldt voor mij als burgemeester, maar ook voor de wethouders en de raadsleden) zijn we dag en nacht in touw voor het wel en wee

van deze stad. U moet dat van mij aannemen. Desondanks daalt de waardering van de burgers voor ons elk jaar weer. Voor een deel is dit te verklaren uit een verschil van inzicht en opvattingen. Dat is niet erg. Dat hoort bij een democratie. Maar voor een deel moet hier ook een andere oorzaak aan ten grondslag liggen, te weten (zo lijkt het althans) een gebrek aan vertrouwen. En dat is wel heel zorgelijk. Wij slagen er kennelijk te weinig in onze motieven voor het voetlicht te brengen. Het is in ieder geval belangrijk naar onze burgers toe duidelijk te maken wat we doen voor hen op korte maar ook op lange termijn. Soms kunnen we ook niet realiseren wat burgers van de gemeente verwachten. Dat moeten we in beide gevallen helder communiceren. Ikzelf ben in ieder geval van plan over dit vraagstuk nog eens goed na te denken en roep iedereen op om dat met mij te doen. Dit is te belangrijk om zomaar voor kennisgeving aan te nemen.

Meedenken, laat dat sowieso de kerngedachte achter dit verslag zijn. Meedenken over het vele goeds, dat onze organisatie en onze stad ten deel valt. Maar ook over de zorgen, die we wellicht met elkaar delen. Het goede koesteren en de problemen niet uit de weg gaan. Dat treft u ook dit jaar aan in mijn burgerjaarverslag. Ik wens u veel leesgenoege. Als u wilt reageren, kan dat per brief (postbus 950, 5700 AZ Helmond) of (net zo makkelijk) via email ([gemeente@helmond.nl](mailto:gemeente@helmond.nl)). Wel even vermelden dat het onderwerp Burgerjaarverslag 2008 is.

Met vriendelijke groet,

Fons Jacobs,



Burgemeester.

## Hoofdstuk 1:


# De nieuwe aanbevelingen 2009

### Meedoen

1. Ook in 2009 interactief inhoud geven aan de uitvoering van het armoedebeleid. Er is een budget van € 60.000 voor preventieprojecten. Een plan hiervoor zal tot stand komen in samenwerking met maatschappelijke partners in de stad. Ook de projecten 'Een klantbegeleider' en 'De Formulierenbrigade' moeten samenwerkingsprojecten worden.
2. Meer aandacht besteden aan de integratie van kwetsbare en moeilijk bereikbare groepen uit de Helmondse samenleving zoals allochtone vrouwen en allochtone ouderen.
3. Instrumenten die gebruikt zijn in de projecten virtuele Binnenstad Oost en virtuele Markt verankeren in de aanpak en werkwijze rondom grote, gevoelige of ingewikkelde projecten in de openbare ruimte.
4. Bekender maken van ambtenaren met goede vormen van samenwerken tussen gemeente en (bewoners)organisaties. Op basis daarvan spelregels opstellen.
5. De mogelijkheden voor een nieuw digitaal instrument voor participatie onderzoeken.
6. Voortzetten, evalueren, uitbouwen en optimaliseren van het ingezette beleid op het gebied van jongerenparticipatie.

### Aandacht voor dienstverlening

7. De telefonische bereikbaarheid laten uitgroeien (vergt meerdere jaren). De eerste beantwoording van de telefoontjes van de Zorgpoort medio 2009 onderbrengen in het callcenter. Het samenspel met de overige afdelingen blijft een belangrijk aandachtspunt. Doelstelling voor het callcenter: 60% van de telefoontjes rechtstreeks inhoudelijk beantwoorden. Telefonische bereikbaarheid wordt periodiek geëvalueerd.
8. Medio 2009 een 14+netnummer (140492) introduceren als het telefoonnummer van de gemeente Helmond. Dit in het kader van de éénloket-gedachte.
9. Dienstverlening op afspraak in de Stadswinkel verder ontwikkelen. In het najaar van 2008 is een voorzichtig begin gemaakt met deze mogelijkheid. Er komt een nieuw klantgeleidings-systeem en een instrument om de klant in staat te stellen via internet een afspraak te maken. Deze mogelijkheid in de tweede helft van 2009 breder onder de aandacht brengen.
10. De dienstverlening aan bedrijven met de gerealiseerde verbetermaatregelen in het voorjaar van 2009 onder de aandacht brengen van de Helmondse ondernemers. Plaatsen van een berichtenbox in het digitaal loket. Het huidige bedrijvenloket verder uitbouwen. Waar nodig aansluiten bij de Europese dienstenrichtlijn (o.a. meertalige informatie en productenaanbod).
11. Voor verenigingen, instellingen en bedrijven is een subsidieloket beschikbaar. Ook is er een eerste verkenning van de dienstverlening aan deze doelgroep.

- 
12. De servicenormen in 2009 aanscherpen en uitbreiden. Per 1 januari 2010 voldoen aan termijnen zoals deze zijn opgenomen in de Wet Dwangsom en Beroep bij niet tijdig beslissen.
  13. In 2009 verder gaan met de campagne “Je regelt het snel op Helmond.nl”. Dit ter promotie van de digitale dienstverlening op [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl).
  14. De website en het digitaal loket verder vervolmaken, zodat klanten hier nog meer gebruik van gaan maken. Doelstelling: eind 2009 vindt 20% van de dienstverlening via het digitaal loket plaats. Meer publiciteit geven aan de website van het sportservicepunt. Er komt extra aandacht voor de mogelijkheid voor het huren van een gym- en sportzaal. Voor het huren van binnensportaccommodaties een aparte folder ontwikkelen met een link naar de website en het digitaal loket.
  15. De verbetermaatregelen uit het klanttevredenheidsonderzoek op het punt van “huwelijken” waar mogelijk uitvoeren.
  16. In het kader van deregulering zo min mogelijk bewijslast van de klanten vragen als we deze informatie zelf hebben (bijvoorbeeld: uittreksels e.d.)
  17. In 2009 opnieuw een top 25-positie behalen in het jaarlijks kwaliteitsonderzoek van gemeentelijke websites van het ministerie van Binnenlandse Zaken.
  18. Als onderdeel van de verbetering van de persoonsgerichte dienstverlening (MijnHelmond) een aansluiting realiseren op [Mijnoverheid.nl](http://Mijnoverheid.nl) (de landelijk ontwikkelde persoonlijke internetpagina).
  19. De nieuwe omgevingsvergunning invoeren. Als onderdeel daarvan (aansluiting op) een landelijk ontwikkeld digitaal omgevingsloket realiseren. Hier kunnen burgers/bedrijven hun vergunningsaanvraag integraal en digitaal indienen en volgen. Ook via internet gegevens over individuele vergunningen beschikbaar stellen.
  20. Voor 15 producten aanvraagformulieren vooraf invullen met alle gegevens die bekend zijn bij de overheid (eenmalige gegevensverstrekking).
  21. Aansluiten op het landelijk ontwikkeld elektronisch loket voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen (bijvoorbeeld: [Regelhulp.nl](http://Regelhulp.nl)).
  22. Het verbeteren van de leesbaarheid van brieven en formulieren blijft een belangrijk punt van aandacht.
  23. De vindbaarheid van documenten (met name in het Bestuurlijk Informatiesysteem) wordt verbeterd.
  24. De budgetwinkel geeft voorlichting over verstandig omgaan met geld.

### **Klachten en bezwaarschriften**

25. Blijven werken aan het binnen de termijn van zes weken afhandelen van klachten. Voor klachten die de formele behandeling hebben doorlopen, maar die eerst informeel zijn behandeld, gaat een termijn van 10 weken gelden.
26. De doelmatigheid van de digitale intake verder verbeteren. De procedure voor het digitaal indienen van klachten zodanig aanpassen, dat het onderscheid tussen klachten en andersoortige meldingen bv. over de openbare ruimte, voor burgers begrijpelijker wordt.



## Hoofdstuk 2:

# Meedoen

### Inloopdagen Helmond-West groot succes

Het was druk tijdens de inloopdagen in februari over de toekomst van de wijk Helmond West. Honderden inwoners zijn naar deze dagen gekomen. Ze konden hun mening geven over hoe zij de toekomst van hun wijk zien. De bedoeling is om samen met de bewoners een toekomstplan te maken, dat door alle partijen wordt gedragen. De gemeente en de woningbouwvereniging willen van iedereen uit de wijk zijn mening horen. Daarvoor zijn ze zelfs persoonlijk langs de deuren gegaan om mensen uit te nodigen voor de inloopdagen. In het najaar van 2008 is nog een delegatie van het college op bezoek gegaan om de problemen en kansen van de wijk met eigen ogen te aanschouwen. Al deze inspanningen moeten uiteindelijk leiden tot een definitieve wijkvisie voor Helmond West.



## 2.1 Veel aandacht voor jongeren

Meepraten, meedenken en, als het even kan, meebeslissen door jongeren wordt door ons gekoesterd. We zijn dan ook erg blij met HelmondJong2Gether. Dat is een netwerk van jongeren (13-24 jaar), dat actief meedenkt over beleid. Dit netwerk is in 2008 uitgegroeid tot een volwaardige gesprekspartner, die gevraagd en ongevraagd waardevolle adviezen geeft. Maar ook los van HelmondJong2Gether zijn we regelmatig met jongeren in gesprek gegaan. Over hun wensen en ideeën, maar ook over minder plezierige zaken als overlast. We hebben jongeren ook laten meebeslissen over subsidieaanvragen voor activiteiten, die speciaal voor de jeugd zijn en zo mogelijk door de jeugd georganiseerd worden.

## 2.2 De gemeenteraad en raadscommissies

In 2008 hebben de gemeenteraad 15 keer en de vier raadscommissies samen 52 keer vergaderd. In 2008 hebben 22 belanghebbenden gebruik gemaakt van het inspreekrecht in de commissievergaderingen. Twee sprekers hebben zich gemeld voor een raadsvergadering.

Net als in de voorgaande jaren zijn de raadscommissies op werkbezoek geweest om zich te laten informeren over diverse onderwerpen. Werkbezoeken zijn afgelegd naar de volgende instellingen/organisaties: Waterschap, Stichting Welzijn Ouderen, Veiligheidshuis, Bijzonder Jeugdwerk Brabant, Groene Campus, Automotive Campus en de Europese Rekenkamer.

De tribune in de raadzaal was wederom beter bezet dan in 2007. Dit is en blijft een positieve trend. Deze constatering wordt ondersteund met de uitkomsten van het onderzoek "burgerparticipatie – dua-

lisme". Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat het bijwonen van vergaderingen van de raad en de raadscommissies is toegenomen.

Diverse mogelijkheden worden onderzocht om de bezoekers meer bij een raadsvergadering te 'betrekken'. Hierbij wordt onder andere gedacht aan een andere opstelling van de raadszetels, het plaatsen van plasmaschermen en een interactieve raadsagenda. In 2009 zal de raad hierover een beslissing nemen.

### De gemeenteraad op internet

In 2008 is verder gewerkt aan het digitaal beschikbaar stellen van informatie aan burgers via het internet. Zo is er een nieuwe startpagina voor de gemeenteraad gemaakt, die geïntegreerd is in de Helmond-site. Verder is er gewerkt aan het verbeteren van het bestuurlijk informatiesysteem vooral daar waar het gaat om de vindbaarheid van informatie. Het verbeteren van het digitaal beschikbaar stellen van informatie blijft het komende jaar een aandachtspunt. In 2009 zal er voor de raadscommissies een nieuwe startpagina worden gemaakt.

### Invloed via internet

In 2007 ging al het digitaal Stadspanel van start. Op 25 november 2008 gingen weer nieuwe digitale mogelijkheden "on-line": de Participatiewijzer "Meedoen" en de nieuwe startpagina van de gemeenteraad. Alle informatie over meedoen is voortaan vanaf 1 pagina direct bereikbaar. Dat kan zijn meedoen vanuit thuis (bijvoorbeeld het digitaal Stadspanel) of meedoen in de wijk (bijvoorbeeld bij wijkraad of buurtpreventieproject).

Ook staat er informatie over meedoen bij de gemeente (bijvoorbeeld indienen van een burgerinitiatief met een kant en klaar formulier). In korte filmpjes worden verder allerlei mogelijkheden van meedoen belicht. "Meedoen" staat gelinkt met de nieuwe startpagina van de gemeenteraad.



### Rollen van de gemeenteraad.

Eind 2008 is de Quick Scan Lokaal Bestuur uitgevoerd. Met behulp van een korte internetenquête hebben raadsleden, burgerleden, het college en ambtenaren hun mening kunnen geven over externe oriëntatie, het functioneren van de raad en het college, ondersteuning en interne samenwerking. Verder heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken een rapportage opgesteld over de stand van zaken van de dualisering. Het ministerie stelt een aantal veranderingen voor en een aantal daarvan vereist een verandering van gemeentewet. Het ministerie wil die veranderingen doorgevoerd hebben vóór de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2010.

### Eindelijk wijkraad voor Centrum Helmond

Lange tijd had het centrum geen wijkraad. Daarin is in 2008 verandering gekomen. Acht mensen met een heel verschillende achtergrond hebben hiertoe het initiatief genomen. Ze zitten boordevol ideeën om mee aan de slag te gaan. Maar het belangrijkste vinden ze dat er nu een goed aanspreekpunt is voor het centrum. De reden waarom nu wel een wijkraad voor dit deel van de stad is ontstaan, zoeken ze in het feit dat het centrum zo veel veranderingen ondergaat en nog zal ondergaan.



### Politiek en jongeren

Samen met het Carolus Borromeus College wordt al enkele jaren het project "Carolus in de politiek" uitgevoerd. Het doel is om jongeren kennis te laten maken met de grondbeginselen van de politiek en de politiek dichterbij de jongeren te brengen. Aan het einde van het project hebben de jongeren in een "raadsvergadering" vijf voorstellen met elkaar besproken.

Na behandeling van de voorstellen zijn ze in stemming gebracht. Alleen het voorstel om een nieuwe snelweg rondom Helmond en Eindhoven aan te leggen, kon zich verheugen op een meerderheid. Het project heeft ook dit keer aan de verwachtingen voldaan en krijgt daarom een vervolg in 2009.

### Rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie heeft in 2008 onderzoeken uitgevoerd naar het 'SMARTgehalte' (zeg maar de mate waarin doelstellingen ook te meten zijn) van de programmabegroting en naar de gevolgen van de privatisering van sportaccommodaties. De conclusies en aanbevelingen met betrekking tot de sportaccommodaties zijn door college en gemeenteraad overgenomen. Over het 'SMARTer' maken van de begroting wordt nog gedebatteerd.

### 2.3 Oordeel bewoners over hun bestuur

Welk rapportcijfer zou u de burgemeester, het college van B&W en de gemeenteraad geven? Die vraag stellen we elk jaar aan een representatieve steekproef onder de Helmondse burgers. De uitkomst valt ons niet mee. De cijfers voor de burgemeester, voor het college van B&W en voor de gemeenteraad zijn alle gedaald. Het is een 5,5 geworden, terwijl vorig jaar nog sprake was van een 5,7 (voor college en raad) en een 5,6 (voor de burgemeester). Vergeleken met 2004 is de daling groter. Toen was er sprake van een 6,3 voor de burgemeester en een 6,2 voor college en gemeenteraad. Mogelijk heeft dit iets te maken met verminderd vertrouwen in bestuur en politiek in zijn algemeenheid (dus ook landelijk), maar we mogen er ons niet bij neerleggen. Het verplicht ons nog meer dan voorheen te investeren in interactie met de burger en in het toelichten van onze ideeën en besluiten.

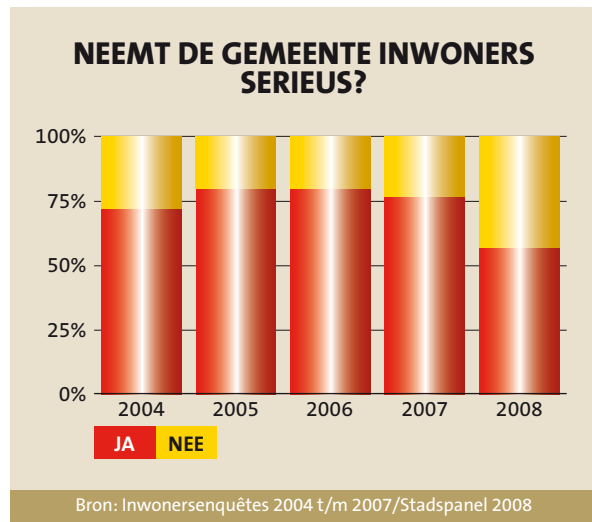
#### Convenant Aangenaam Rijpelberg ondertekend

Meedoen door burgers en instanties is van groot belang. Zeker als het initiatief komt vanuit die burgers en instanties zelf. Een goed voorbeeld is het convenant Aangenaam Rijpelberg. Op initiatief van wijkorganisaties hebben alle betrokken partijen dit convenant ondertekend. Doel ervan is een hechte samenwerking tussen alle partijen om Rijpelberg een aangename woonwijk te laten blijven en de bewoners te activeren hieraan mee te werken.



### Serius nemen van bewoners

Op de vraag of de gemeente de inwoners serieus neemt, heeft 57% ja geantwoord en 43% nee. In vergelijking met voorgaande jaren betekent dit een negatievere uitslag; vorig jaar was het percentage 'ja-zeggers' 77%. Ook hier is sprake van een verslechtering in de mening van de bevolking over het gemeentebestuur.



### Manieren om bewoners meer te betrekken

Burgerparticipatie in de eigen omgeving is meedoen door burgers. Meedoen op alle mogelijke manieren. We willen weten hoe we dat kunnen bevorderen. Daarom hebben we de vraag voorgelegd wat de gemeente zou kunnen doen om de bewoners meer bij veranderingen in de buurt te betrekken. Communicatieverbetering is het sleutelwoord in de antwoorden van de bewoners. Het overzicht spreekt boekdelen.



## 2.4 Voorbeelden van meedoen

Niet bij woorden alleen. Burgers, instellingen en bedrijven dragen aan de lopende band bij aan de totstandkoming van beleid en de uitvoering daarvan. Daar zijn heel veel voorbeelden van. Die allemaal noemen zou veel te ver voeren. Daarom beperken we ons noodgedwongen tot voorbeelden, die sterk tot de verbeelding spreken en evenwichtig verdeeld zijn over de verschillende beleidsterreinen.

Wat was het onderwerp?	Wat was het plan?	Wat waren de reacties?	Wat was het resultaat?
<b>Centrum voor Jeugd en Gezin</b>	Een groep actieve mensen uit Brandevoort had aangegeven mee te willen denken over, en mee te willen werken aan het Helmondse jeugdbeleid. Er is verkend in hoeverre ze invulling wilden geven aan een rol als "ouderklankbord" bij de realisatie van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).	Het belang van goede dienstverlening op het gebied van opvoeden en opgroeien (via CJG) werd onderschreven. De vertegenwoordigers van de groep beseften en voelden welke meerwaarde zij vanuit zo'n rol zouden kunnen bieden. De groep waardeerde ook deze open en transparante opstelling van de gemeente.	Een groep actieve mensen uit Brandevoort heeft kennis genomen van de aanpak/rol van de lokale overheid als regisseur Jeugdbeleid en Centrum voor Jeugd en Gezin. Het wederzijdse begrip (actieve wijkbewoners – lokale overheid) is gegroeid. Helaas was het draagvlak binnen de club niet groot genoeg om invulling te geven aan de beoogde rol.
<b>Wethouder in gesprek met jongeren in Mierlo-Hout</b>	Op 2 oktober was er voor jongeren van 12 tot 18 uit de wijk Mierlo-Hout een bijeenkomst over het bouwen jongerencentrum Orion. Op deze bijeenkomst waren ook jongeren van 18 jaar en ouder aanwezig. Zij lieten merken ook graag een plek voor zichzelf te hebben. Wethouder Boetzkes greep dat moment aan en is met zo'n 30 jongeren in gesprek gegaan. Naar aanleiding van dat gesprek wordt nu onderzocht in hoeverre we aan hun wensen tegemoet kunnen komen.	De reacties van de jongerengroep waren zeer positief: de jongeren, maar ook de professionals in de wijk zijn blij dat er wordt gedacht vanuit mogelijkheden.	Minder overlastmeldingen in de wijk en de jongeren zelf hebben initiatief getoond door te komen met serieuze voorstellen. Ze willen een eigen plek in de wijk. Het voorstel waarmee de jongeren kwamen: een schuilhut in de wijk, wordt getoetst op haalbaarheid en zo mogelijk opgevolgd.
<b>Toetsingscommissie Versterking Jongerencultuur</b>	Praten over jongerenparticipatie is één. Het echt doen is twee. De Toetsingscommissie Versterking Jongerencultuur laat zien dat het echt kan. Zij beslist mee over het honoreren van subsidieaanvragen.	Jongeren die in de toetsingscommissie zitten, waarderen het zeer dat zij mee mogen beslissen. Aan de hand van criteria beslist de commissie welke van de aanvragen die zijn binnengekomen via de website <a href="http://www.geefmijdatgeld.nl">www.geefmijdatgeld.nl</a> moeten worden gehonoreerd en welke niet.	In 2008 kwam de toetsingscommissie twee keer bij elkaar. Onder voorzitterschap van de verantwoordelijke wethouder werd bekeken welke aanvragen voor subsidie in aanmerking zouden moeten komen. In deze commissie zitten twee jongeren vanuit HelmondJONG2Gether. Het advies, dat de commissie het college heeft gegeven, is opgevolgd.

Wat was het onderwerp?	Wat was het plan?	Wat waren de reacties?	Wat was het resultaat?
<p><b>Trigger Zomeracademie</b></p>	<p>Op 20 en 21 augustus was er in Helmond een Trigger Zomeracademie. Deze trigger moest jongeren enthousiast maken voor een toekomstige zomeracademie. Dat is gelukt. Tijdens de zomervakantie schreef de wethouder alle jongeren in Helmond aan die de basisschool hadden verlaten en de overstap naar het voortgezet onderwijs zouden gaan maken. Hij vroeg ze mee te doen aan een tweedaagse in wijkhuis De Fonkel waar ze zouden kunnen deelnemen aan allerlei workshops. Koud koken, Salsa dansen en graffiti zijn een paar voorbeelden.</p>	<p>Nadat er 150 aanmeldingen waren, hebben we de inschrijving moeten sluiten omdat er geen plaats meer was. De jongeren waardeerden de zomeracademie met gemiddeld ruim een 8,5. Het is duidelijk: ze waren razend enthousiast. Of de zomeracademie volgend jaar ook plaatsvindt, en in welke vorm is op dit moment nog niet duidelijk.</p>	<p>Jongeren hebben een paar fijne dagen gehad en in die tijd van alles geleerd. Het resultaat van de trigger laat zich kortweg als volgt door de deelnemers vertalen: leren, meedoen en genieten.</p>
<p><b>Samenwerken in Mierlo-Hout: De Beemd</b></p>	<p>In Mierlo-Hout kwamen in de zomer van 2008 een paar partijen, op uitnodiging van de gemeente, bij elkaar. Zij wilden onderzoeken of een multifunctionele accommodatie met onder andere een plek voor een jongerencentrum haalbaar was. Het ging hier om Voetbalvereniging RKSV Mierlo-Hout, Spring kinderopvang, Openbare Basisschool 't Hout en de Wijkraad van Mierlo-Hout.</p>	<p>In de bijeenkomsten die volgden werd een gemeenschappelijke visie vastgesteld. Helaas bleek een multifunctionele accommodatie financieel niet haalbaar. Na de teleurstelling daarover besloten de diverse partijen toch hun goede samenwerking voort te zetten.</p>	<p>Het resultaat is dat besloten is om meer gebruik te gaan maken van elkaars accommodaties. Op deze wijze wordt niet de accommodatie centraal gesteld maar de activiteiten die de diverse partijen organiseren voor kinderen en jongeren.</p>
<p><b>Ontwikkeling van nieuw integratiebeleid- integratiedebat</b></p>	<p>Burgers, belangengroeperingen en organisaties bevragen over hun beeld op integratie.</p>	<p>Men was positief, al waren de belangen en ervaringen van de verschillende genodigden erg divers. Sommige mensen kwamen echt om een persoonlijk issue te kunnen bespreken, terwijl het debat daar niet voor bedoeld was. Maar men was positief over het feit dat men de kans had gehad mee te praten.</p>	<p>Nieuwe doelstellingen voor integratiebeleid zijn vastgesteld, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbetering inburgeringstrajecten</li> <li>• Meer participatie door allochtone vrouwen</li> <li>• Grotere toegankelijkheid van algemene voorzieningen</li> <li>• Verbetering van de onderwijs- en arbeidsmarktsituatie van allochtone jongeren</li> <li>• Versterken van sociale cohesie</li> </ul> <p>Voor de uitvoering van het nieuwe integratiebeleid heeft de gemeenteraad € 100.000 eenmalig en € 30.000 structureel extra beschikbaar gesteld.</p>





Wat was het onderwerp?	Wat was het plan?	Wat waren de reacties?	Wat was het resultaat?
<b>Aanpak sociaal-maatschappelijke problemen in de buurt Zonnekwartier</b>	In de Binnenstad zijn de afgelopen jaren in het kader van een herstructurering een heleboel acties ingezet. In 2008 werd echter duidelijk dat vanwege een aantal incidenten het nodig was ook sociaal-maatschappelijke acties te ondernemen. Door gemeente en corporaties is op adequate wijze gereageerd; er is € 90.000 geïnvesteerd in 2 buurtwerkers die intensief samen met de bewoners gewerkt hebben aan de sociale cohesie in de buurt en aan betrokkenheid bij de leefbaarheid en woonomgeving.	In eerste instantie waren bewoners ronduit sceptisch. Heel veel bijeenkomsten zijn dan ook nodig geweest evenals kleine acties om te laten zien dat we de mensen en hun problemen serieus namen. Dat leidde uiteindelijk tot hele positieve reacties toen men inderdaad zag dat er iets gebeurde met hun zorgen. Wél blijft het voor burgers moeilijk te begrijpen dat besluitvormingsprocessen binnen de gemeente vaak ettelijke weken duren.	Een en ander heeft ertoe geleid dat de bewoners met elkaar activiteiten hebben georganiseerd en dat aanpassingen zijn gedaan in de woonomgeving op basis van wensen van de bewoners. Daarnaast zijn er adviezen gegeven aan de gemeente in het kader van woningtoewijzing en opvoedingsondersteuning die nu in de beleidsontwikkeling opgepakt worden.
<b>Samenwerking WMO-werkgroep</b>	Betrekken van cliënten en cliëntvertegenwoordigers bij de ontwikkeling en het monitoren van het WMO-beleid.	Zowel de cliënten als de gemeente zijn positief over deze samenwerking. Vrijwel alle doelgroepen uit de WMO zijn in de werkgroep vertegenwoordigd.	Meer inzicht bij de gemeente in de vraagzijde en een toename van de kwaliteit en meer draagvlak voor het WMO-beleid
<b>Werkconferentie Armoede</b>	Wij organiseerden een werkconferentie armoede waarbij maatschappelijke organisaties (professionals en vrijwilligers) deelnamen om een actieve bijdrage te leveren aan het armoedebeleid	Alle deelnemers waren betrokken en hadden een actieve inbreng. De conferentie is positief gewaardeerd door de deelnemers. Er was enige teleurstelling dat de uiteindelijke vaststelling van het beleid en daarmee de start van de uitvoering van de geïnventariseerde ideeën relatief lang op zich liet wachten.	De conferentie leverde waardevolle input en draagvlak op voor het armoedebeleid. Verschillende ideeën en projectvoorstellen uit de conferentie maken deel uit van het actieplan dat op zijn beurt onderdeel is van de Armoedenota 2008-2011.
<b>Vrijwilligersbeleid</b>	Vrijwilligersfeest organiseren door en voor vrijwilligers. Met als doel de Helmondse vrijwilligers te waarderen voor hun inzet.	Zeer positief. In overleg met vrijwilligers is het programma samengesteld. Het feest was binnen no-time uitverkocht en de aanwezigen vonden het een zeer geslaagde avond.	Een feestavond met film, live muziek en een hapje en een drankje. Er waren 120 deelnemers en 200 aanmeldingen. Om die reden is er een tweede feest georganiseerd.

### Hoofdstuk 3:

## Aandacht voor de dienstverlening

### 3.1 Beantwoording post en emails

Is uw brief of e-mail op tijd behandeld? Wij hantieren zowel voor de post als voor de e-mail protocollen en werken met rappelijsten naar afdelingen om tijdig beantwoorden te bevorderen.

81% van de binnengekomen post is binnen de vastgestelde termijn van zes weken beantwoord. We streven naar een nog hoger percentage, maar we constateren ook dat de inhoud een snelle afhandeling niet altijd mogelijk maakt.

### 3.2 De stadswinkel

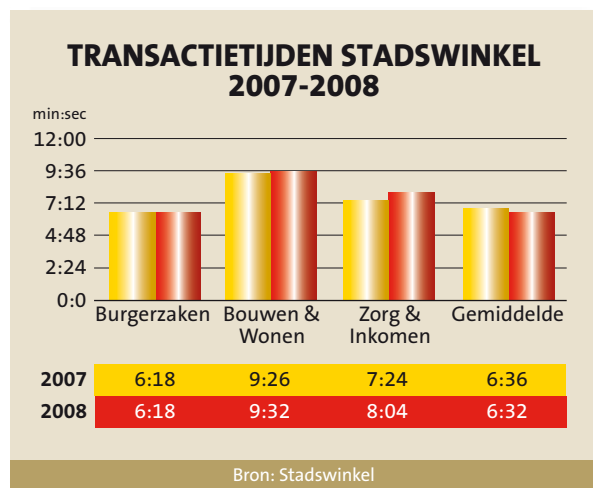
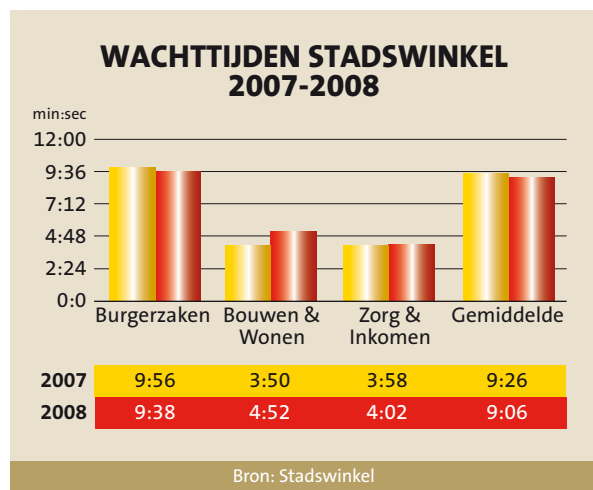
#### Klanttevredenheid

De Stadswinkel is er voor de burger. Daarom houdt de Stadswinkel van tijd tot tijd een onderzoek naar de klanttevredenheid. De uitkomsten laten tot onze vreugde al jaren zien dat de overgrote meerderheid van de klanten tevreden is. Het gemiddelde eindcijfer komt uit op een 7,9, afgerond een 8. Maar het kan altijd beter.

Uit het onderzoek naar de klanttevredenheid zijn ook wensen naar voren gekomen. Aan die wensen zijn we zoveel mogelijk tegemoetgekomen (voor details zie hoofdstuk 6.1 onder dienstverlening).

#### Telefoonbeantwoording

Met succes hebben we in 2007 de omslag gemaakt naar het direct beantwoorden van de binnengekomen telefoontjes in het callcenter. Het percentage is gegroeid van 30% (2007) naar 42% in 2008. Alle



overige telefoontjes worden aangekondigd. Het "kastje naar de muur effect" komt hierdoor niet meer voor.

#### Bezoekersaantallen

In 2008 zijn er een kleine 80.000 bezoekers in de Stadswinkel ontvangen. Dit is 7% minder in verge-

lijking met 2007 en 30% meer in vergelijking met 2004. Door veranderende wet- en regelgeving met name bij het rijbewijs moeten klanten vaker naar de Stadswinkel komen. Dit heeft in 2007 tot een forse toename geleid. De afname in 2008 heeft mogelijk te maken met een groter gebruik van internet en met vereenvoudigde regelgeving in haar algemeenheid. Zoals ieder jaar geven wij de wacht- en behandel (= transactie) tijden in de Stadswinkel weer.

### E-dienstverlening

In 2008 heeft het digitaal loket een betere plek gekregen op de gemeentelijke website. Onder het motto “je regelt het snel op helmond.nl” is dit regelmatig onder de aandacht gebracht. De zoekfunctie is verbeterd. De informatie is geactualiseerd en meer toegesneden op het medium. In de Stadswinkel zien we een groei van 8% in het digitaal loket ten opzichte van de start. Helaas kunnen we nog onvoldoende de verwachtingen waarmaken die onze slogan “je regelt het snel op helmond.nl” belooft. Vaak blijven aanvragen te lang liggen door te weinig capaciteit. Dit heeft en houdt onze aandacht.

### Klachten Stadswinkel

In 2008 kreeg de stadswinkel 51 klachten (57 in 2007). Van de 51 klachten waren er 38 terecht. De meeste klachten (45) handelden wij binnen de normtijd van zes weken af. Oorzaken van klachten zijn met name lange procedures (25), onjuiste informatieverstrekking, vooral bij reisdocumenten, en slechte behandeling (8). Er zijn dit keer minder klachten met als reden slechte behandeling. Toch blijven wij werken aan houding en invoelingsvermogen van medewerkers.

#### AFHANDELING EN SOORTEN KLACHTEN STADSWINKEL 2007-2008

	2008	2007
Aantal afgehandelde klachten	51	55
Aantal lopende (nog niet afgehandelde) klachten	1	2
Minimale afhandeltijd in dagen	1	1
Maximale afhandeltijd in dagen (norm = 42)	111	84
Gemiddelde afhandeltijd in dagen (norm = 28)	25	6
Klachten over producten	3	2
Klachten over (bureaucratische) procedures	25	22
Klachten over functioneren ambtenaar	8	14
Aantal klachten waarin de klager in het gelijk is gesteld.	38	46
Overige klachten	15	17

Bron: Stadswinkel

Hiervoor zijn acties opgenomen in de jaarplanning 2009 van de Stadswinkel. We blijven iedere mogelijkheid benutten om ons handelen klantvriendelijker te maken.

### Dienstverlening aan bedrijven

Eén van de belangrijkste kwaliteiten van onze gemeentelijke dienstverlening aan bedrijven is het persoonlijke contact. Grote bedrijven hebben een accountmanager als vast aanspreekpunt voor al hun vragen. Kleinere bedrijven (MKB en detailhandel) hebben wat minder vaak met de gemeente te maken en weten soms ‘de weg’ niet goed te vinden. Zij willen een duidelijke ingang voor vragen (aanspreekpunt). Horecabedrijven willen meer coördinatie vanuit de gemeente.

In 2008 hebben we verbetermaatregelen gerealiseerd. Telefoontjes van bedrijven worden per 1 augustus in het callcenter beantwoord en indien dit niet kan, naar de juist medewerker in de organisatie doorgeleid. Het digitaal bedrijvenloket is verder uitgebreid met interactieve formulieren en heeft een betere plaats gekregen op de website. De accountmanagers van de diverse afdelingen hebben de samenwerking op elkaar afgestemd. In 2009 willen we dit via een communicatiecampagne meer onder de aandacht brengen van het bedrijfsleven.

### 3.3 Elektronische dienstverlening en informatievoorziening

#### Kwaliteitsbeoordeling website door Overheid.nl

Onze website wordt periodiek op kwaliteit beoordeeld door het ministerie van Binnenlandse Zaken. De website wordt via een landelijke meetmethode beoordeeld op de aspecten: gebruik van standaarden, openbaarheid van overheidsinformatie (transparantie), (gepersonaliseerde) dienstverlening, burgerbetrokkenheid/participatie en toegankelijkheid. Over heel 2008 is de gemeente Helmond geëindigd op een 1e plaats in de categorie gemeenten met 50.000-100.000 inwoners.

Het adviesbureau Ernst & Young meet ieder jaar het ‘volwassenheidsniveau’ van het digitaal loket bij gemeenten. Hierbij hanteert Ernst & Young een lijst van gangbare producten voor burgers en bedrijven. Voorbeelden zijn aanvragen van een uittreksel uit het bevolkingsregister, indienen van een bezwaarschrift en melden van schade in de openbare ruimte. Ook is gekeken naar de aangeboden betaalmogelijkheden, de kwaliteit en reactietijd van vragen per e-mail en het gebruik van DigiD als verificatiemiddel. In deze ranglijst is Helmond gestegen naar een nette (gedeelde) derde plaats (2007: 9e).



### Helmond wint prijs met website

Helmond heeft de beste website van de gemeenten met een inwonersaantal tussen de 50.000 en 100.000. Het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft dit laten onderzoeken. Op de ranglijst van alle gemeenten staat Helmond op een keurige 8e plaats.

De gemeente scoort vooral op het gebied van elektronische burgerparticipatie en dienstverlening. De gemeente vindt dat meer Helmonders van deze elektronische mogelijkheden gebruik zouden moeten maken. Daarom voert ze een promotiecampagne met als motto: "Je regelt het snel op Helmond.nl".

Uit de eerste metingen blijkt dat de campagne aanslaat.



### Gebruk van het digitaal loket

Veel producten kunnen bewoners zowel via het digitaal loket als schriftelijk aanvragen. Sinds begin 2006 kijken we bij vijftien producten langs welke weg zij zijn aangevraagd. Het aandeel via het digitaal loket aangevraagd is gestegen van 5% in 2006 naar 9% in 2007 en 11,5% in 2008. Over de laatste drie maanden van 2008 is dat zelfs bijna 15%! De communicatiecampagne "regel het snel op Helmond.nl" die we in 2008 hebben uitgevoerd heeft hier mede aan bijgedragen. Er is een groot verschil tussen de verschillende producten. Het digitaal loket wordt goed gebruikt als het gaat om producten als verhuizing binnen de gemeente, verhuizing vanuit een andere gemeente, melding openbare ruimte, de kaponthefing, bezwaarschriften en parkeerproducten. Minder in trek is het digitaal loket als het gaat om zaken als GBA-afschriften, inritvergunning en zorgproducten. De doelstelling van 20% in 2008 is nog niet gehaald. Om die reden hebben we een onderzoek uitgevoerd bij bezoekers van de Stadswinkel naar wat belemmeringen zijn voor het gebruik van het digitaal loket. Onbekendheid met het digitaal loket

blijkt hierbij de grootste oorzaak. Vandaar dat we de communicatiecampagne "regel het snel op helmond.nl" willen continueren in 2009.

## 3.4 Oordeel over dienstverlening en informatievoorziening

### Oordeel dienstverlening algemeen

Aan klanten is gevraagd de dienstverlening op 12 aspecten te beoordelen (Inwonersenquête 2008). Het beeld, dat hieruit naar voren komt, is in grote lijnen gelijk aan dat van 2007. De vindbaarheid van de informatie op de website, maar vooral ook de kosten van gemeentelijke producten, blijken de twee meest negatieve aspecten te zijn. De vindbaarheid scoort nu gemiddeld wel positiever dan in 2007; de score van het kostenaspect is nagenoeg gelijk aan die van vorig jaar.

De aspecten die in 2007 door nagenoeg iedereen positief werden beoordeeld, laten ook nu weer een positief beeld zien. De correcte behandeling door het gemeentepersoneel en de betrouwbare levering van de gevraagde producten, scores opnieuw als beste.

Op basis van de bovenstaande aspecten kan één score worden berekend. Het gemiddelde komt in 2008 uit op een 7,9. Dit cijfer ligt boven dat van 2007 (7,1). De dienstverlening wordt gemiddeld nu dus beter beoordeeld.

### Oordeel informatievoorziening

We hebben in dezelfde inwonersenquête onderzocht hoe de informatievoorziening van de gemeente wordt beoordeeld door de burgers. Gemiddeld blijken de scores net iets positiever dan in 2007.

Er zit een positieve tendens in de beoordeling van de bevolking. En ook de informatie op de website wordt door de meeste respondenten positief beoordeeld. Het aspect 'gemeente geeft over het algemeen duidelijke informatie' scoort relatief iets minder.

## 3.5 Beheer en onderhoud van de stad

Voor de gemeentelijke eigendommen (parken, wegen, straten, openbare verlichting enzovoorts) worden jaarlijks onderhoudsplannen gemaakt. Het beheer van de stad wordt gepland met behulp van geautomatiseerde systemen. Zo besparen wij kosten en krijgen een zo gunstig mogelijke planning in de tijd. We streven ernaar zoveel mogelijk zaken te combineren.

### 3.6 Zwerfvuil opruimen

In de gemeente Helmond zijn negen à tien wijkvegers dagelijks bezig de prullenbakken leeg te maken en het vuil rond de glasbakken en het zwerfvuil op te ruimen. Daarnaast zijn er ook diverse scholen die meehelpten bij het schoonhouden van de stad. Dit gebeurt hoofdzakelijk uit educatief oogpunt.

In 2008 zijn door 27 (24 in 2007) scholen en 15 (12 in 2007) verenigingen wijk schoonmaakacties gehouden. Er zijn in totaal 1453 jongeren en 364 begeleiders ingezet om het zwerfvuil op te rapen. Tijdens de actie wordt tevens de gevonden graffiti genoteerd en doorgegeven aan het QST (Quick Service Team) dat ervoor zorgt dat deze graffiti professioneel verwijderd wordt. In 2008 is 550 m<sup>2</sup> graffiti gereinigd.

Ook hebben we de Zuid-Willemsvaart tussen sluis 8 en sluis 9 schoongemaakt. De Helmondse Watervrienden hebben ons daarbij geholpen. De scouting Brandevoort heeft de eco-zone in haar wijk opgeruimd en de jeugd van zeilvereniging Berkendonk heeft rond de plas Berkendonk het zwerfvuil opgeraapt.

Bij deze in totaal 42 acties hebben we circa 11.000 (9.000 in 2007) kilogram zwerfvuil afgevoerd. We willen in 2009 nog meer schoonmaakacties houden.

### 3.7 Verwijderen van huisvuil

Alle inwoners van de gemeente Helmond produceren bij elkaar een hele hoop afval. Wij streven ernaar zoveel mogelijk afval gescheiden te verzamelen. Dit begint bij de burgers thuis: de groene container, de grijze container, papier, glas, Klein Chemisch Afval (KCA) en grof vuil.

Wij zorgen vervolgens voor het legen van containers, het ophalen van papier en het regelen van

inzamelpunten voor Klein Chemisch Afval. Het afvoeren van overig afval doen de burgers zelf.

#### Inzamelresultaten 2008

De hoeveelheden ingezameld gft-afval en restafval zijn gestegen met 1% en de hoeveelheid ingezameld papier eveneens met circa 1%. Bij de glazinzameling is een daling opgetreden van circa 2% en bij het KCA is er ook ongeveer 2% minder ingezameld. De cijfers voor de inzameling van kleding waren ten tijde van het maken van dit verslag niet betrouwbaar. Hierdoor is op dit moment dan ook niet te berekenen wat het scheidingspercentage en de totale hoeveelheid afval zijn per inwoner.

#### Kinderen Brandevoort 'flessen' eigen wijk

Kinderen van groep 7 van de openbare basisschool in de wijk Brandevoort zijn op eigen initiatief de deuren langsgegaan om statiegeldflessen in te zamelen. Met de opbrengst wilden ze iets goeds voor het milieu doen. Ze zijn geïnspireerd door een les over klimaat en door de film van Al Gore. De kinderen besloten van de opbrengst bomen te kopen voor de grote groenstrook in hun wijk. De gemeente Helmond is blij met dit initiatief van de kinderen. Ze heeft daarom de actie met raad en daad ondersteund.



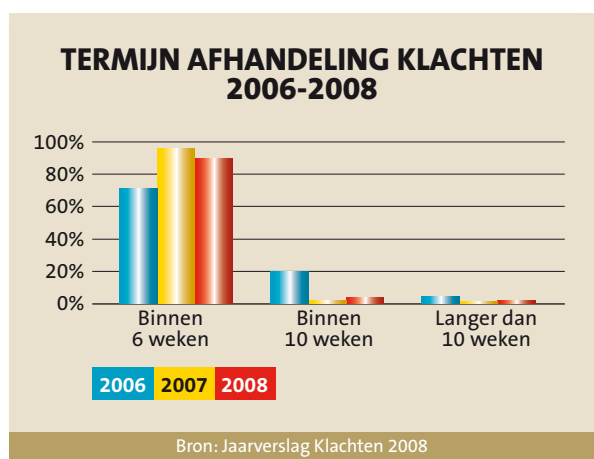
## Hoofdstuk 4:

# Klachten en bezwaarschriften

## 4.1 Klachten

We zorgen voor een goede klachtenregeling. Een klacht kan leiden tot aanpassing van de gemeentelijke dienstverlening. Immers in een klacht zit veelal een (gratis) advies aan de gemeente hoe service verbeterd kan worden.

In 2008 zijn 83 klachten ingediend. Bij de Regionale Ombudscommissie is 1 verzoekschrift ingediend. Ten opzichte van 2007 is er een lichte daling van het aantal ingediende klachten.



De termijn van afhandeling van de klachten wordt in vergelijking met vorig jaar iets vaker overschreden. Dat komt in een aantal gevallen doordat de informele behandeling (een vorm van mediation) niet lukte en dus gevolgd moest worden door de formele procedure.

Afdelingen zijn inmiddels bekend met de klachtenregeling en de servicenormen. Men ziet het belang van een goede klachtenbehandeling.

## 4.2 Meer bezwaarschriften, vlotter afgewerkt

Tegen een besluit van de gemeente kan vaak een bezwaarschrift worden ingediend. De bezwaarschriftencommissie behandelt deze bezwaren. Deze commissie bestaat uit twee kamers. Kamer 1 gaat vooral over de ruimtelijke zaken zoals bouwzaken, verkeer en milieu. Kamer 2 gaat meer over sociaal-maatschappelijke aangelegenheden zoals de wet Werk en Bijstand, Onderwijs, Welzijn en Burgerzaken. Elke kamer bestaat uit drie onafhankelijke leden en twee raadsleden.

### Toename bezwaren

In 2008 ontvingen wij meer bezwaarschriften dan in de jaren daarvoor. Met name in Kamer 1 is het aantal bezwaarschriften fors toegenomen, zeker ten opzichte van 2007.

**AANTAL ONTVANGEN BEZWAARSCHRIFTEN 2005-2008**

Jaar	Kamer 1	Kamer 2	Totaal
2005	195	374	569
2006	182	367	549
2007	118	343	461
2008	202	370	572

Bron: Bezwaarschriftencommissie

Het grootste deel van deze stijging (ten opzichte van 2007) wordt veroorzaakt doordat in vier geval-

len tegen één besluit ongeveer vijftien bezwaarschriften werden ingediend.

In Kamer 2 is het aantal bezwaren ook toegenomen. Dit heeft met name te maken met de bezwaren die werden ingediend tegen besluiten met betrekking tot de huishoudelijke verzorging op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De huishoudelijke verzorging is overgegaan vanuit de AWBZ naar de gemeente en vele mensen ontvingen een herindicatiebesluit, dat wil zeggen dat hun situatie opnieuw beoordeeld is.

### Opnieuw snellere afhandeling bezwaarschriften

Wij vinden de tijdige afwikkeling van bezwaarschriften van het grootste belang. Er is de laatste jaren een aantal wijzigingen doorgevoerd dat de afhandeltermijn heeft versneld. Dit jaar is het percentage tijdig afgewerkte bezwaarschriften opnieuw hoger. Als de Wet Dwangsom en Beroep wordt ingevoerd krijgt een bezwaarmaker de mogelijkheid om een dwangsom te eisen wanneer het bezwaar niet tijdig wordt afgewerkt. Deze wet zal uiterlijk op 1 januari 2010 inwerking treden. Op dit moment is er een wetsvoorstel in behandeling waarbij de termijnen voor de afhandeling van bezwaarschriften verruimd wordt. Door deze verruiming van de termijnen verwachten wij een stijging van het aantal tijdig afgewerkte bezwaren. In 2008 is een aantal

medewerkers getraind in mediationvaardigheden. Bezwaren blijken door deze vorm van bemiddeling sneller en tot grotere tevredenheid van de bezwaarmaker afgehandeld te kunnen worden. Zo wordt er bijvoorbeeld vaker met de bezwaarmaker gebeld om te kunnen bepalen hoe het bezwaarschrift op de best mogelijke wijze kan worden behandeld.

### TIJDIG AFGEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN 2007-2008 (BINNEN 14 WEKEN):

Jaar	Kamer 1	Kamer 2
2007	75%	43%
2008	80%	69%

Bron: Bezwaarschriftencommissie

### OORDEEL AFGEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN 2008

	Afgehandeld	Gegronnd	Ongegrond	Niet ontvankelijk	Ingetrokken
Kamer I	176	21%	41%	18%	19%
Kamer II	378	13%	28%	6%	52%
Totaal	554	16%	32%	10%	42%

Bron: Bezwaarschriftencommissie

## Hoofdstuk 5:

# De burgemeester als duizendpoot

## 5.1 Veiligheid en overlast

2008 was het laatste jaar van het Masterplan Integrale Veiligheid 2005-2008. Dit plan is redelijk succesvol geweest. De veiligheid is verbeterd de afgelopen vier jaar. Zowel het onveiligheidsgevoel als de door de politie geregistreerde misdaad- en overlastcijfers zijn verminderd. In de masterplanperiode is een groot aantal projecten in uitvoering genomen en bij gebleken succes omgezet in structureel beleid.

Daarmee kent het Helmondse veiligheid- en hand-

havingsbeleid een brede schakering van veiligheidsaanpakken op diverse terreinen. Op dit moment wordt gewerkt aan een nieuw Masterplan Integrale Veiligheid voor de periode 2010-2014. Ten behoeve daarvan is de afgelopen periode geëvalueerd.

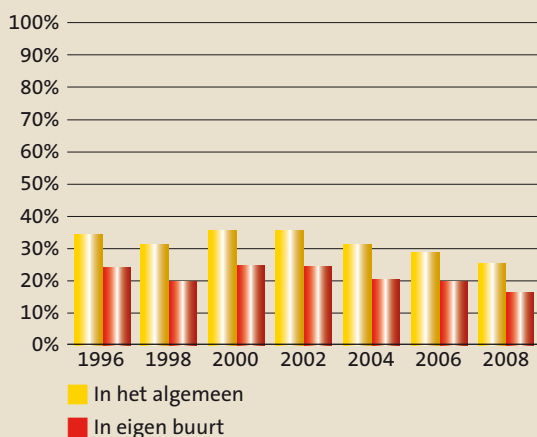
Zo laat de veiligheidsbeleving sinds 2000 een positieve trend zien; steeds minder mensen voelen zich onveilig. Een trend die ook landelijk zichtbaar is.

### Het verder verminderen van overlast

Om overlast verder te beperken wordt gewerkt met een integrale aanpak. Alle partners die betrokken zijn bij het voorkomen of bestrijden van overlast werken samen.

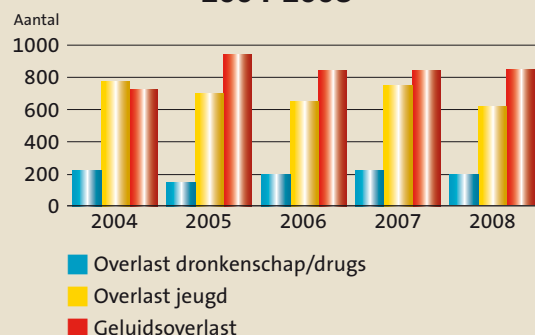
Een belangrijke bijdrage aan het terugdringen van overlast wordt geleverd door de Stichting Stads-wacht (SSH). De SSH is in de laatste jaren veranderd van een toezichtorganisatie met beperkte handhavingscapaciteit in een professionele handhavingsorganisatie voor de minder zware handhavingsproblematiek in de openbare ruimte.

### PERCENTAGE VAN DE MENSEN, DAT ZICH ONVEILIG VOELT (2004-2008):



Bron: Inwonersenquête

### AANTAL MELDINGEN OVERLAST 2004-2008



Bron: GIDS-politie Regio Brabant Zuid-Oost, bewerkingen O&S Helmond

### Stadswachten krijgen segway

Een belangrijke schakel in het Helmondse handhavingsbeleid is de Stadswacht. Sinds juli 2008 zijn de Helmondse stadswachten uitgerust met een Segway, een soort elektrische step. Ze hebben hierdoor een veel groter bereik voor hun activiteiten gekregen. De step is sneller dan te voet surveilleren en toch heel wendbaar. Het komt de handhaving alleen maar ten goede. Als burgemeester moet je zo'n apparaat natuurlijk zelf uittesten.



### Grote acties HIT-team

Helmond heeft een heus HIT-team. HIT staat voor Helmond Interventie Team. Doel van dit team is om ernstige leefbaarheids- en veiligheidsproblemen stevig aan te pakken. In HIT werken ondermeer samen de gemeente, de politie, de douane, de belastingen, de milieudienst, de brandweer, de sociale recherche, het team mensenhandel en de vreemdelingenpolitie. Samen gaan ze erop af als het vermoeden bestaat dat er ergens misstanden bestaan. En met succes. Tegen alle overtredingen wordt actief opgetreden. Ook in 2008 hield HIT meerdere, grootschalige acties.

## 5.2 Brandveiligheid

### Regionalisering brandweer

Alle beroepsbrandweermensen, het kantoorpersoneel en de mensen van de afdeling preventie van de brandweer Helmond zijn vanaf 1 juli 2008 overgegaan naar de Veiligheidsregio Zuidoost Brabant (VRZOB). Het afgelopen jaar stond volop in het teken van die regionalisering en de voorbereiding op de invoering van de omgevingsvergunning.

Als afsluiting van 2008 is samen met andere (gemeentelijke) partners de actie "Helmond veilig uit" uitgevoerd waarbij 123 horecazaken zijn gecontroleerd. Daarbij zijn bij 89 bedrijven lichte overtredingen vastgesteld. Bij de overige 34 bedrijven was alles in orde.

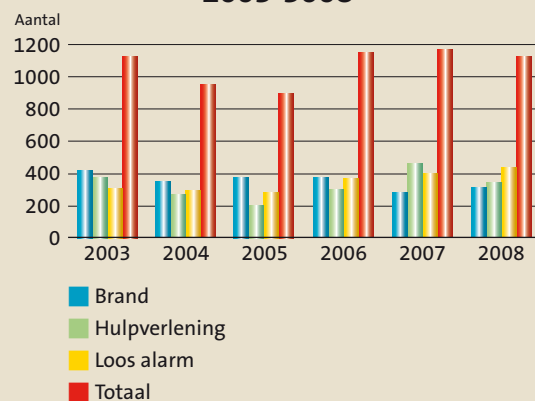
### Voorbereiding

In 2008 is hard gewerkt aan 83 bereikbaarheidskaarten. Deze kaarten worden gebruikt in de brandweerwagens met daarop gegevens voor speciale objecten omtrent aanrijroutes, waterwinning, sleutelkluisjes en specifieke gevaren. Alle gegevens zijn digitaal beschikbaar in de nieuwe Mobile Data Terminal (MDT). Dit is een geavanceerde proef die in 2008 is gestart bij de brandweer Helmond. In het eerste blusvoertuig zijn alle gegevens op een computerscherm beschikbaar.

### Blussen

De brandweerauto's worden vanuit de twee kazernes (Centrum en Brandevoort) bemenst. In 2008 is in totaal 1140 maal beroep gedaan op de brandweer. De directe brandschade bedroeg € 6.453.425,-

### AANTAL ALARMERINGEN BRANDWEER 2003-2008



Bron: Brandweer Helmond

De meest opvallende inzetten van de brandweer in 2008 waren:

4 en 5 januari: brand in de Cacaofabriek met een schade van € 2.500.000,-

18 februari: brand Vleesverwerkend bedrijf Marshall-

straat met een schade van € 1.500.000,-  
13 september: een uitslaande brand in een loods van een agrarisch bedrijf aan de Scheepstal.

In 2008 is met name verder gewerkt aan de ingezette kwaliteitsverbetering. De brandweer Helmond neemt met alle brandweermensen deel aan de 4-jarige cyclus van het bijscholingsprogramma om getraind te blijven op de laatste ontwikkelingen.

### 5.3 Rampenbestrijding

Het gemeentebestuur is verantwoordelijk voor een goed afgestemde rampenbestrijding en crisisbeheersing. De coördinatie hiervan ligt bij de brandweer terwijl de uitvoering voor het grootste gedeelte door de gemeente gedaan wordt. Er zijn regelmatig oefeningen. Ook is in 2008 het gemeentelijk rampenplan geheel vernieuwd naar regionaal model wat de samenwerking bij rampen en de voorbereiding daarop bevordert.

#### Rampenoefening in Citysporthal

Ongeveer 150 personen zitten dinsdag 28 oktober in de Citysporthal aan de koffie of met een glaasje fris. Het betreft hier niet zomaar een gezellige bijeenkomst, maar een rampenoefening van de gemeente Helmond. Een rampenoefening waarbij met name het registreren en opvangen van evacués centraal staan.

De meespelende evacués zijn bewoners van verzorgingshuizen en schoolgaande jeugd. Ambtenaren van omliggende gemeenten fungeren als waarnemer. Iedere evacué wordt geregistreerd en krijgt een sticker met streepjescode opgeplakt. Hierdoor weet de gemeente precies wie er binnen zijn waardoor ze (wanneer er onverhoopt een echte ramp komt) informatie kan verstrekken aan autoriteiten en familieleden.



### 5.4 Overige taken burgemeester

#### Koninklijke onderscheidingen

In 2008 hebben 29 burgers een koninklijke onderscheiding ontvangen (2007:23). Dit keer waren het 5 dames en 23 heren, die een onderscheiding opgespeld kregen.

Door het jaar heen werden bij bijzondere gelegenheden onderscheiden: de dames P.M.J. van der Heyden-Van Loon en W.M.P. Smulders-van den Elsen en de heren A.H. Klaasen, L.M.G. van der Zanden, M.A.G. Vestjens, C. Bieman, P.H. van Schaijk en P. Boetzkes. Heel bijzonder was de uitreiking van een koninklijke onderscheiding op 19 september 2009 aan de heer P.H. Gruijters. Staatssecretaris M. Bussemaker reikte hem op die dag de versierselen uit die behoren bij de benoeming tot Ridder in de Orde van de Nederlandse Leeuw. De heer Gruijters kreeg deze koninklijke onderscheiding wegens het behalen van een gouden medaille tijdens de Paralympics in Beijing. Bij gelegenheid van Koninginnedag 2008 werden onderscheiden: de dames A.A.M. Jonkers-Klooster, E.C.M. Luijten-Bosch en P.M.F.A. Verhees-van der Werff en de heren A.M.C. Adriaansen, H.W.Th. Beekmans, A.J.A. Benders, P.A.A. van Bokhoven, drs. G.H.M. Bouten, H.W.Th. van Dijk, L.J.M. Gruyters, M.P.J. Hollestelle, M.J. van Leuken, F.H.A. Luijten, G.J. Mikkers, A.P. Nooijen, L.M.G. van Poppe, C.Th.F. Rooijackers, E.C.M. van Mierlo, L.P.J. van Tilburg en G.P.A.M. van Dooren.



#### Gemeentelijke onderscheidingen

Wij kennen als gemeente ook een eigen decoratiestelsel, bestaande uit het ereburgerschap, de stadspenning en de vrijwilligerspenning. In 2008 werd 1 keer de stadspenning uitgereikt. Dat ge-

beurde op 20 september 2008 toen de heer P.H. Grijters gehuldigd werd voor zijn gouden medaille, behaald op het onderdeel speerwerpen bij de Paralympics.

Het aantal uitgereikte vrijwilligerspenningen in 2008 bedroeg 14. Deze penning werd toegekend aan de dames N.I.M.F. Hustinx-Lambooy, M.J.H. Geelen-van Saan, A.M.B.J. Swinkels-Soille, M.P.J. van Bree, C.G. Zijderveld-van de Ven en H.P.M. van der Putten-Slegers en aan de heren J.G. van Rienderhoff, J.F. Claassen, K.L. Seijkens, L.H.R. Peters, A.H. Wilde, C. Veenstra en P.P. Zijderveld.

### Vieren en gedenken

Binnen de Helmondse gemeenschap willen wij zichtbaar aanwezig zijn. Het bestuur is er voor de bewoners, verenigingen, instellingen en bedrijven waarmee onze burgers verbonden zijn. Deze ontmoetingen bieden een goede gelegenheid, ook op informele wijze, met elkaar in contact te komen.

Persoonlijke gebeurtenissen en huwelijksjubilea zijn vaak ook aanleiding voor een persoonlijk contact. Er waren in 2008 veel huwelijksjubilea. Op aangeelde gouden huwelijksjubilea reageren wij met een schriftelijke felicitatie en een bloemstuk. Een diamanten bruidspaar wordt, als het mogelijk is, met een persoonlijk bezoek vereerd. In 2008 vierden 9 bruidsparen hun zestigste en 1 bruidspaar zijn vijftenzestigste huwelijksdag. Op 3 maart 2008 werd mevrouw C.B.M.R. van Thiel-Hoijing en op 4 september 2008 werd mevrouw L. van de Pol-Schuman 100 jaar. Ook bij deze bijzondere gebeurtenissen waren we aanwezig.

Op 4 mei 2008 vond wederom onder grote belangstelling de jaarlijkse dodenherdenking plaats bij het beeld van St. Joris en de Draak in het Hortensiapark. Een goede gelegenheid om te benadrukken dat vrijheid geen vrijblijvend begrip is. Overal en altijd moeten wij ons inzetten voor vrijheid, opdat de elementaire mensenrechten niet in het gedrang komen. In de Tweede Wereldoorlog zetten anderen zich met gevaar voor hun eigen leven in voor onze vrijheid. Afzijdig blijven als de vrijheid in gevaar komt kan niet. Verheugend is dat steeds meer jongeren de weg naar het Hortensiapark weten te vinden. De boodschap van 4 mei kan daardoor aan de volgende generaties worden doorgegeven.

### Veteranendag 2008

De viering van de Veteranendag 2008 voor de gehele regio Zuidoost-Brabant heeft op 28 juni 2008 in Helmond plaatsgevonden. De vele honderden veteranen waren te gast in de Citysporthal. Voorafgaand aan het samenzijn in de Citysporthal was er een defilé voor het kasteel van Helmond. Na afloop

waren er veel positieve reacties over de ontvangst en de entourage waarbinnen deze veteranendag georganiseerd is. Belangrijk voor de toekomst is dat die dag een intentieverklaring getekend is waardoor er één organisatie komt voor de organisatie van de Veteranendag in Zuidoost-Brabant.

### Wet tijdelijk huisverbod

Deze wet is per 1 januari 2009 in werking getreden. In 2008 is ambtelijk hard gewerkt om goed voorbereid te zijn op deze wet. Vanaf 1 januari 2009 kan de burgemeester een huisverbod opleggen aan iemand die een gevaar oplevert voor huisgenoten. Het verbod geldt voor een periode van tien dagen met de mogelijkheid van verlenging. De verwachting is dat deze wet een goed instrument biedt om huiselijk geweld aan te pakken

### Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische ziekenhuizen

In dringende gevallen mag de burgemeester een machtiging afgeven voor opname van burgers in een psychiatrisch ziekenhuis. Hiertoe wordt pas overgegaan als hieraan een medische verklaring ten grondslag ligt en geen andere opties openstaan. De GGZ adviseert hierover. In 2008 is in 35 gevallen een machtiging afgegeven (2007: 45 gevallen).

### Helmond buiten de nationale grenzen

De burgemeester heeft ook als taak het bevorderen van de internationale betrekkingen van Helmond. De modernisering van de samenwerking met Mechelen en Zielona Gora is in 2008 vormgegeven. In Europees verband is gewerkt aan een gezamenlijke strategie voor citymarketing. Helmond werkt aan (nieuwe) marketingplannen. De stad biedt ten slotte veel meer dan menigedenkt.

Een bijzondere band hebben we met de Stad San Marcos in Nicaragua.

In 2008 heeft Helmond meegewerkt aan een alfabetiseringsproject en expertise geleverd op de terreinen woningbouw en financiën.

De relatie met Nicaragua werd ook opgepakt door leerlingen van het Carolus Borromeus College; de opbrengst van een dansmarathon werd besteed aan projecten van de Stichting Helmond - San Marcos.

Aan het eind van 2008 is de notitie Beleidskaders Internationale Samenwerking gepresenteerd. In deze notitie is opgenomen dat de internationale samenwerking is gestoeld op vier thema's: mondiale bewustwording, jumelages/ stedenbanden, hulpverlening en economische relaties. Een viertal raadsleden zal een "buitenlandgroep" vormen om mede inhoud te leveren aan het te voeren beleid.



## Hoofdstuk 6:

# Zijn wij onze beloften nagekomen?

## 6.1 Uitvoering aanbevelingen 2008

### Meedoen

1. Projecten samen met scholen organiseren om de bekendheid van de gemeenteraad te vergroten en jongeren en politiek dichterbij elkaar te brengen. We leggen daarbij ook de verbinding met HelmondJONG2Gether.  
*De gemeente heeft samen met scholen afspraken gemaakt om jongeren o.a. door middel van hun maatschappelijke stage actief te laten participeren in HelmondJONG2Gether (HJ2G). Daarnaast hebben op scholen presentaties plaatsgevonden over hoe een gemeente functioneert.*
2. In de gemeenteraad (commissie Samenleving) initiatief nemen voor opstellen van nieuwe doelen en randvoorwaarden op het terrein van Cultuur, waarbij ook partners en organisaties betrokken worden.  
*Om hierover met partners en organisaties binnen het culturele veld van gedachten te wisselen zijn enkele discussiebijeenkomsten georganiseerd. Gezien de zeer geringe respons bij de aanmelding voor deze bijeenkomsten is besloten hiervan af te zien. Door de afdeling Kunst en Cultuur zal nu een conceptnota worden opgesteld, waarbij uitgegaan wordt van de door de commissie vastgestelde kaders. Deze conceptnotitie zal aan de commissie Samenleving worden voorgelegd en vervolgens met het culturele veld worden besproken.*
3. Publiceren participatiewijzer op de website met uitleg over en hulp bij hoe invloed uit te oefenen in de stad en bij de gemeente.  
*Op 25 november 2008 hebben we de participatiewijzer op de website gepubliceerd met als naam: "Meedoen". Tegelijk publiceerden wij een vernieuwde startpagina voor de gemeenteraad. Tussen beide sites is een link.*
4. Ambtenaren bekender maken met goede vormen van samenwerken tussen gemeente en bewoners en organisaties ("interne participatiewijzer").  
*Door het uitlopen van de twee websiteprojecten genoemd onder 3, hebben wij het bekender maken van ambtenaren met goede vormen van samenwerken tussen gemeente en (bewoners) organisaties moeten doorschuiven naar 2009. Wel zijn alle managers en beleidsmedewerkers geïnformeerd over de mogelijkheden van samenwerken met jongeren via het fenomeen HJ2G (zie ook onder 1). Hiervoor is ondermeer een eigen website ontwikkeld.*
5. Het budget bevolkingsparticipatie uit de begroting ophogen om bewonersinitiatieven meer te ondersteunen.  
*Het budget bevolkingsparticipatie hebben wij zoals gepland opgehoogd om bewonersinitiatieven meer te ondersteunen.*
6. Spelregels opstellen voor het samen met bewoners en organisaties beleid maken, een soort gedragsregels waaraan de gemeente zich in ieder geval wil houden.  
*Spelregels opstellen voor het samen met (bewoners)organisaties beleid maken hebben wij doorgeschoven naar 2009 (zie ook onder 4).*

7. Wijkgericht werken (wijk- en buurtbeheer) onder de loep nemen en verbeteringen doorvoeren.  
*Met het evalueren van wijkgericht werken zijn wij in 2008 gestart en we zullen dit in 2009 afronden.*

8. Succesvolle werkwijzen om bewoners te betrekken uit de Virtuele Stad ook toepassen in grote, gevoelige of ingewikkelde projecten in de openbare ruimte.

*Hiermee zijn wij eind 2008 gestart. We werken dit in 2009 verder uit. Ook startten wij met een virtueel jongerencentrum om jongeren meer bij het beleid van de gemeente te betrekken (zie ook onder 4).*

9. Forums op de website maken waar mensen met elkaar en met de gemeente in gesprek kunnen gaan.

*Forums op de website hebben wij niet gerealiseerd omdat we zoeken naar betere manieren van digitale participatie (zie ook 8). Forums zijn vaak te vrijblijvend, terwijl ook de capaciteit ontbreekt om daadwerkelijk met resultaten van een Forum aan de slag te gaan.*

#### **Aandacht voor de dienstverlening**

10. De telefonische bereikbaarheid tussen de afdelingen beter afstemmen en de telefonische bereikbaarheid van afdelingen vergroten.

Iedere afdeling ontvangt een maandelijkse rapportage telefonische bereikbaarheid. Voor tien afdelingen moet de telefonische bereikbaarheid sterk verbeteren. Ook moet het callcenter de eenvoudige vragen voor die afdelingen beantwoorden.

*De telefonische bereikbaarheid is voor de doelgroep bedrijven geoptimaliseerd, met 8 afdelingen zijn afspraken gemaakt en de telefoontjes met eenvoudige vragen worden beantwoord door het callcenter.*

*De complexere vragen worden op een correcte wijze doorgeleid naar de juiste specialist. De secretariaten van de dienstverlenende afdelingen hebben een telefoontoestel gekregen met meer functies met bijbehorende instructie. Alle medewerkers zijn geïnformeerd over de nieuwe servicenormen van de telefonische bereikbaarheid.*

11. Verbeteren dienstverlening in en door de Stadswinkel

a) Verruiming van de openingstijden van de Stadswinkel in de avonden.

*Met ingang van 1 januari 2008 is tegemoet gekomen aan de wens van circa 20 procent van de inwoners van Helmond om de openingstijden van de Stadswinkel in de avonden te verruimen. De Stadswinkel was op 12*

*woensdagavonden extra open naast de wekelijkse avondopenstelling op maandag. Dit in de eerste 6 maanden van het jaar (tot de bouwvakvakantie). Ter compensatie was de Stadswinkel in de bouwvakvakantie 's middags vanaf 12.30 uur gesloten.*

b) Op afspraak werken in de Stadswinkel.

*Per 1 oktober 2008 zijn we gestart met dienstverlening op afspraak, geleidelijk aan willen we dit uitbreiden. Medio 2009 kunnen klanten zelf via de internetsite [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) een afspraak inplannen.*

c) De parkeervoorziening van het Boscotondo-complex, waar de Stadswinkel in gehuisvest is, bekender maken.

*Het Boscotondo-complex beschikt over een uitstekende parkeervoorziening met een uurtarief van € 1,33. Via de gemeentepagina in de Trompetter en via andere media is het publiek hierop geattendeerd.*

d) De speelhoek in de Stadswinkel verplaatsen. De speelhoek is verplaatst naar het wachtgedeelte, zodat ouders beter toezicht kunnen houden op hun kroost.

e) Een uitgebreider koffiepoint, met gratis koffie en dergelijke, maakt ook onderdeel uit van de verplaatsing.

*Er is een uitgebreider koffiepoint waar koffie, thee en chocolademelk gratis verkrijgbaar zijn.*

f) De leestafel in het voorste gedeelte van de Stadswinkel aanvullen met een wekelijks te actualiseren leesmap.

*De leestafel in de wachtruimte is voorzien van een leesmap die wekelijks wordt geactualiseerd.*

g) Informatie over pasfoto's verschaffen en invoering van nieuwe pasfotorichtlijnen voorbereiden.

*De apparatuur in de fotocabine is niet voor alle doelgroepen geschikt. Met name waar het gaat om kleine kinderen wordt betrokken geadviseerd de pasfoto te laten maken door een professionele fotograaf. Op de nieuwe, aangescherpte richtlijnen inzake pasfoto's, die in 2009 van kracht zijn geworden, is vroegtijdig (in 2008) ingespeeld.*

h) Beleid huwelijken uitwerken.

*De mogelijkheid om bruidsparen op een locatie naar keuze in de echt te verbinden blijkt een groot succes. Onze burgers stellen maatwerk erg op prijs. Eveneens is er de mogelijkheid om een bijzonder moment in hun leven - zoals een 25 of 50 jarig huwelijk - te markeren met een speciale ceremonie. Deze nieuwe dienstverlening is in 2008 verder doorontwikkeld en aangeboden. Er is een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet onder de bruidspa-*

- ren. De eerste resultaten geven een goede score (8). De aandachtspunten worden waar mogelijk in 2009 opgepakt.*
- i) Budgetwinkel als onderdeel van de Stadswinkel. In de budgetwinkel mensen met (dreigende) betalingsproblemen helpen. *De toegangstijd tot de dienstverlening van de budgetwinkel is verkort van zes maanden naar twee maanden. Jammer genoeg is deze in het najaar door vertrek van een aantal medewerkers weer opgelopen naar 3,5 maand. In het najaar zijn in samenwerking met ROC ter AA mensen met betalingsproblemen benaderd. Per brief is de mogelijkheid van een financieel adviesgesprek onder de aandacht gebracht en zijn de mensen uitgenodigd voor workshops 'meer doen met geld'.*
- j) De Budgetwinkel geeft ook voorlichting over omgaan met geld aan speciale groepen zoals jongeren en ouderen. *We hebben deze activiteiten niet ingezet aangezien de prioriteit is gelegd bij de schuldhulpverlening.*
12. Verbeteren dienstverlening aan bedrijven:
- a) Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid (callcenter) door het invoeren van één centraal telefoonnummer *Telefoontjes van bedrijven worden per 1 augustus 2008 in het callcenter beantwoord en als dit niet kan, naar de juist medewerker in de organisatie doorgeleid.*
- b) Interne afstemming tussen de afdelingen verbeteren. *De accountmanagers van de diverse afdelingen hebben de samenwerking op elkaar afgestemd.*
- c) Beter bekendmaken hoe producten en diensten in het digitaal bedrijvenloket verkrijgbaar zijn, vooral voor de kleinere ondernemers. Het digitaal bedrijvenloket uitbreiden met producten en diensten voor bedrijven, de Digid invoeren voor bedrijven en een beeld aan bedrijven verschaffen hoever zaken zijn. *Het digitaal bedrijvenloket is verder uitgebreid met interactieve formulieren en heeft een betere plaats gekregen op de website. In 2009 willen we via een communicatiecampagne dit onder de aandacht brengen van het bedrijfsleven.*
13. Processen verbeteren om tijdig te kunnen voldoen aan de eisen van de Wet Dwangsom en Beroep bij niet tijdig beslissen. *De gemeente Helmond heeft van tijd tot tijd intern inventarisaties gedaan naar mogelijke termijnoverschrijdingen en de risico's daarvan. In 2008 zijn en in 2009 worden processen geoptimaliseerd zodat we tijdig kunnen voldoen aan de gestelde termijnen.*
14. De website nog verder verbeteren zodat die eind 2008 een top 25 positie behaalt in het jaarlijkse kwaliteitsonderzoek van gemeentelijke websites van het ministerie van Binnenlandse Zaken. *Over heel 2008 is de gemeente Helmond geëindigd op een 1e plaats in de categorie gemeenten met 50.000-100.000 inwoners. Overall hebben we een 8e plaats gehaald.*
15. "Helmond mail" ontwikkelen. Dit is berichtgeving per email aan klanten van de gemeente over zaken van de gemeente, waarover zij geïnformeerd willen worden. *Dit is niet gelukt. Vanwege o.a. onderbezetting van de betrokken afdelingen is deze doelstelling doorgeschoven naar 2009. Op dit moment wordt gewerkt aan een basisvoorziening, waarbij iedere burger zich kan aanmelden voor een wekelijkse nieuwsbrief.*
16. Het digitaal loket zo promoten en verbeteren dat eind 2008 meer dan 20% van het aantal aanvragen van producten dat via de website wordt aangeboden gaat via het digitaal loket. *Niet geheel gelukt maar wel gestegen naar 11,5 procent in 2008 (2007: 9%). Over de laatste drie maanden van 2008 was het gemiddelde bijna 15 procent. De communicatiecampagne begint te werken. In 2009 willen we deze voortzetten.*
17. Afhankelijk van het tempo van de invoering van de nieuwe omgevingsvergunning, ook invoering van een digitaal omgevingsloket. Hierbij kunnen burgers en bedrijven hun vergunningsaanvraag indienen en volgen. Ook via de website informatie over individuele vergunningen verschaffen. *Er is landelijk nog veel onduidelijkheid omtrent de wijze van invulling van de omgevingsvergunning. Zolang deze onduidelijkheid er is, is het moeilijk definitieve keuzes te maken. De invoeringsdatum van 1 januari 2009 is inmiddels met een jaar uitgesteld. Wij streven ernaar toch eerder volgens principes van de nieuwe omgevingsvergunning te gaan werken.*
18. Subsidieloket inrichten op [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl). Dit om de aanvraag en afhandeling van subsidieaanvragen door instellingen te vergemakkelijken. *Een nieuw, leesbaarder aanvraagformulier is ontwikkeld en op [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) geplaatst. Het digitaal subsidieportaal is eind februari 2009 opgeleverd en in gebruik genomen.*



19. Voor tien producten zorgen dat op aanvraagformulieren alle gegevens die bekend zijn bij de overheid al zijn ingevuld (eenmalige gegevensverstrekking).

*Bij de uitvoering van inkomensondersteunende regelingen is hiervoor aandacht geweest door middel van bestandsvergelijkingen. Op basis van reeds bekende gegevens worden toekenningen gedaan of burgers worden op basis van deze gegevens gericht aangeschreven. Hierbij wordt een aanvraagformulier gevoegd dat reeds ingevuld is met bij ons bekende gegevens.*

20. Publicatie van alle beleidsnota's op [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl).

*Door uitlopen van andere ICT projecten is de start vertraagd. Dit project wordt in 2009 afgerond.*

21. Publiciteit geven aan de websitepagina van het sportservicepunt via een folder en de gemeentepagina in De Trompetter.

*De website [www.helmond.nl/sport](http://www.helmond.nl/sport) is in 2008 helemaal vernieuwd. Zo is een kaartje van alle sportaccommodaties toegevoegd waarbij doorgelinkt kan worden naar de websites van verenigingen. Op de site wordt het laatste nieuws geplaatst.*

*Ook zijn alle subsidiemogelijkheden op de site te vinden met een link naar het digitaal loket. Er is een FAQ (meest gestelde vragen en antwoorden) ontwikkeld en men kan via een contactformulier vragen stellen aan het Sportservicepunt.*

*Aan het Sportservicepunt is bekendheid gegeven door een folder te ontwikkelen en breed te verspreiden.*

22. Bevorderen van wijk schoonmaakacties.

*In 2008 zijn door 27 (24 in 2007) scholen en 15 (12 in 2007) verenigingen wijk schoonmaakacties gehouden. Er zijn in totaal 1453 jongeren en 364 begeleiders ingezet om het zwerfvuil op te rapen. Tijdens de actie wordt tevens de gevonden graffiti genoteerd en doorgegeven aan het QST (Quick Service Team) die ervoor zorgt dat deze graffiti professioneel verwijderd wordt. Er worden ook medewerkers van de gemeente ingezet, die de gereedschappen, waaronder de grijpstokken en de veiligheidshesjes, regelen en ervoor zorgen dat het zwerfvuil opgehaald wordt.*

### **Klachten en bezwaren**

23. Blijven werken aan het binnen de termijn van zes weken afhandelen van alle klachten.

*De doorlooptijd is gemeten. In slechts een beperkt aantal gevallen werd de termijn overschreden. Deze gevallen zijn geanalyseerd. Van de zeven klachten die niet binnen de servicenorm werden*

*afgehandeld ging het in vijf gevallen om klachten die - soms na eerst op informele wijze te zijn behandeld - de gehele formele procedure doorliepen. Daar waar eerst de informele en vervolgens de formele behandeling plaatsvindt, is het niet goed mogelijk binnen 6 weken een klacht af te doen. Klager reageert soms ook niet onmiddellijk na de informele afdoening, zodat de formele behandeling niet altijd meteen aansluit op de informele. Voor die situaties ligt het voor de hand een meer reële termijn te gaan hanteren*

24. De doelmatigheid van het digitaal loket verbeteren. Het onderscheid tussen klachten en andersoortige meldingen onder meer over de openbare ruimte voor burgers duidelijker maken.

*Via het digitaal loket van de gemeente kunnen burgers een keuze maken uit diverse gemeentelijke producten. Wanneer het gaat om het indienen van een klacht blijkt dat burgers niet de goede weg weten te vinden in dit systeem. In veel gevallen ging het om andersoortige meldingen; de meeste over gebreken in de openbare ruimte. Deze meldingen kunnen weliswaar ook via het digitaal loket worden ingediend, maar via andere links. In 2008 zijn een paar aanpassingen aangebracht (zoals nieuwe startpagina "Meldpunt"). Dit heeft echter niet tot het gewenste resultaat geleid. In 2009 komt er een nieuw intakesysteem. Verbetering van de digitale intake zullen we dus weer als aanbeveling opnemen.*

25. In 2007 ingevoerde verbeteringen voor afhandeling van bezwaarschriften blijven uitvoeren zodat afhandeling nog sneller gaat.

*De tijdige afwikkeling van bezwaarschriften heeft onze prioriteit. Er is de laatste jaren een aantal administratieve wijzigingen doorgevoerd die de afhandeltermijn hebben versneld. Dit jaar is het percentage tijdig afgewerkte bezwaarschriften opnieuw verbeterd. Wij streven naar een behandeling van de bezwaarschriften binnen de wettelijk gestelde termijn. De verwachting is dat de wettelijke termijn uiterlijk op 1-1-2010 wordt verruimd, aangezien landelijk is gebleken dat de wettelijke termijn te kort was. Door de verruiming van de termijnen verwachten wij een stijging van het aantal tijdig afgewerkte bezwaren. Dit jaar zijn er ook een aantal medewerkers getraind in mediationvaardigheden om bezwaarschriften op een andere wijze af te doen. Er wordt vaker met de bezwaarmaker gebeld om te kunnen bepalen hoe het bezwaarschrift op de best mogelijke wijze kan worden behandeld.*

## 6.2 Uitvoering servicenormen 2008

### Afdeling of soort dienstverlening

#### WOZ-taxatiewaarde

De WOZ-waarde stellen wij jaarlijks vast. In 2008 is de WOZ-waarde voor het belastingjaar 2009 bepaald.

De waarde van een woning moet op 1 januari van het betreffende jaar opnieuw getaxeerd zijn.

De nieuwe WOZ-taxatiewaarde maken wij elk jaar uiterlijk 28 februari aan u bekend.

### Absoluut aantal 2008

23.569 WOZ beschikkingen

### Norm behaald

Ja

Ja

Grotendeels

### Percentage (als van toepassing)

-

-

99,1% uiterlijk 28 februari bekend gemaakt. Niet 100% vanwege de afhandeling van bezwaarschriften uit het voorgaande jaar en nieuwbouw.

#### Bezwaarschrift tegen WOZ-beschikking of belastingaanslagen

U kunt binnen zes weken na de dagtekening van het besluit een bezwaar indienen en dit kan ook via [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl).

Binnen veertien dagen na ontvangst van uw bezwaarschrift, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging.

Binnen zes maanden na indiening volgt een besluit over uw bezwaarschrift.

Ja

2.631 bezwaarschriften ingediend. Hiervan 343 via de website (2007: 273)

Ja

100% binnen veertien dagen ontvangstbevestiging

97,6% besluit binnen zes maanden (2007: 89,4%; wettelijke norm is binnen één jaar).

#### Taxatieverslag

Binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag versturen wij het taxatieverslag.

Via het WOZ-loket op [www.helmond.nl/belastingen](http://www.helmond.nl/belastingen) kunt u uw taxatieverslag direct inzien en afdrukken.

Ja

4.450 taxatieverslagen opgevraagd (2007: 3.973 dus toename van 12%)

Ja (voor zowel woningen als niet-woningen)

100%

#### Aanvraag Wet maatschappelijke Ondersteuning (WMO) bij de Zorgpoort

U ontvangt binnen acht weken bericht op uw aanvraag WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). WMO-aanvragen betreffen: huishoudelijke zorg, rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen en parkeervoorzieningen voor gehandicapten.

Grotendeels

4950 Aanvragen WMO;

4710 afgehandeld

Nee

92.5 % huishoudelijke zorg binnen 8 weken

70 % gemiddeld; overige

oorzaken niet 100%: vertraging door adviesaanvraag bij andere instantie, uitvoering huishoudelijke zorg kost meer tijd dan begroot, stijging aantal aanvragen en vrij veel personele wisselingen bij de Zorgpoort





## Afdeling of soort dienstverlening

Wanneer wij de aanvraag niet binnen 8 weken kunnen afhandelen, dan melden wij dit schriftelijk voor het verstrijken van de termijn.

### Klacht over de gemeente

Door de organisatie zijn servicenormen afgesproken over de behandelduur van klachten. Voor de behandeling van klachten over medewerkers en afdelingen ligt de norm op zes weken. Ten aanzien van bestuursorganen op tien weken. Klagers dienen bovendien binnen vijf werkdagen na ontvangst van hun klacht een bericht te krijgen dat hun klacht is ontvangen. Klachtcoördinatie houdt de behandelduur in de gaten. Zo nodig wordt gerappelleerd en contact gezocht met de behandelaar. Waar gewenst wordt ondersteuning geboden.

### Bezwaarschrift indienen

U kunt tegen een beslissing van de gemeente schriftelijk of via het digitaal loket bezwaar maken binnen zes weken na verzending van het besluit. U ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging binnen vijf werkdagen na ontvangst.

Wij beslissen binnen de wettelijke termijn op uw bezwaar (op dit moment veertien weken)

Kamer 1

Wij beslissen binnen de wettelijke termijn op uw bezwaar (op dit moment veertien weken)

Kamer 2

### Stadswinkel

De openingstijden van de balie zijn dinsdag tot en met vrijdag van 09.00 tot 16.00 uur en op maandag tot 19.00 uur. Al onze producten en diensten zijn leverbaar. De wachttijd aan de balie is maximaal 30 minuten. Ons streven is om u binnen vijftien minuten te helpen.

Maandag tussen 17.00 en 19.00 uur is de wachttijd meestal het langst. Als de wachttijd langer is dan 30 minuten informeren wij u daarover bij binnenkomst.

Als u een afspraak heeft, laten wij u niet langer wachten dan vijf minuten.

Wij staan u deskundig, correct en vriendelijk te woord.

Wij voeren periodiek klanttevredenheidsonderzoek uit. De daaruit voortvloeiende verbeteringsmaatregelen pakken wij op.

Elke maand toetsen wij de kwaliteit van de diensten en producten. Indien nodig brengen we verbeteringen aan.

U ontvangt minimaal één maand voor het verstrijken van de geldigheid van uw reisdocument en rijbewijs van ons een schriftelijke herinnering.

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening kunt u bij ons een klacht indienen. Wij nemen binnen een week contact met u op over de afhandeling van uw klacht en handelen die binnen zes weken af.

### Museum

Wij bevestigen boekingen van groepen binnen drie dagen vanaf het moment van wederzijdse akkoordklaring.

## Absoluut aantal 2008

-

## Norm behaald

Ja

## Percentage (als van toepassing)

100%

83 klachten binnengekomen;  
81 afgehandeld (geen klachten over bestuursorganen)

Grotendeels

90,5 % binnen zes weken bericht (dit percentage heeft betrekking op de 81 afgehandelde klachten).

202 afgehandelde bezwaarschriften

Nee

80% binnen veertien weken afgehandeld (2006: 73,1%)

370 afgehandelde bezwaarschriften

Nee

69% binnen veertien weken afgehandeld (2007: 42,4%)

79.694 klanten; 8:54 minuten gemiddelde wachttijd

Grotendeels

97 % minder dan 30 minuten  
81 % minder dan 15 minuten

130 afspraken

Nee

63 % minder dan 5 minuten

Ja

Score klanttevredenheids-onderzoek 2008 7,9

100 %

100 %

88 % binnen zes weken afgehandeld

511 groepen

Ja

100% binnen 3 dagen bevestigd

#### 't Speelhuis

Voorreserveringen worden aangenomen in een periode van vier weken nadat de brochure is uitgekomen, van medio mei tot medio juni 2009.

Wij voeren alle aanvragen in in ons kaartverkoopstelsel waarna een loting plaatsvindt. Wij selecteren de populaire voorstellingen en laten hier diverse malen de loting overheen gaan. Klanten krijgen dan altijd maar 1 of 2 populaire voorstellingen toegewezen. Het is dus nooit zo dat 1 klant 5 populaire voorstellingen toegewezen krijgt en een andere klant helemaal niks.

#### Post en email

Wij beantwoorden uw brief of email binnen zes weken, behalve die brieven of emails die een wettelijke termijn kennen. Vaak antwoorden wij eerder. Het gaat om centraal geregistreerde brieven of email. Alle overige brieven of emails vallen onder de afzonderlijke servicenormen. Lukt het niet om de brief of email tijdig af te handelen, dan ontvangt u een bericht over de verdere afhandeling.

Op sommige brieven of emails reageren wij telefonisch. Vaak leidt dit tot een snellere afhandeling en een beter inzicht in wat er werkelijk aan de hand is.

#### Telefonische dienstverlening

Wij nemen uw telefoontje binnen 20 seconden op (was 30 seconden).

#### [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl)

Op onze website kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht voor informatie over de gemeente Helmond. Ook vindt u informatie over de Helmondse politiek en de stad Helmond.

#### Digitaal loket op de website

Verschillende producten kunt u volledig digitaal aanvragen of een formulier downloaden.

Uw aanvraag wordt binnen 3 werkdagen behandeld en u krijgt het gevraagde product (bijvoorbeeld een uittreksel) binnen 5 werkdagen thuisgestuurd. Bij verschillende producten moet u zich identificeren met DigiD.

1919 aanvragen voor voorreserveringen

De voorreserveringen zijn via de gewogen loting verdeeld

Ja

9.093 centraal geregistreerde brieven of emails.

81% binnen zes weken beantwoord (2007: 79%)

Nee

Geen zicht op

Geen zicht op

107.529 telefoontjes

70 % binnen 20 seconden opgenomen

Nee

Ja

92 pdf formulieren  
85 webformulieren

Nee

De behandeling wordt per aanvraag wel geregistreerd, maar hiervoor is geen rapportagesysteem. Levering binnen 5 werkdagen kan niet worden gegarandeerd.  
In 2009 willen we de afhandeling beter monitoren door middel van een automatisch systeem.

De informatie op [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) is zo actueel mogelijk. Ziet u toch onvolledigheden of heeft u een suggestie, wij stellen het op prijs als u dit aan ons doorgeeft via het contactformulier.

Ja

Wij behandelen uw elektronische gegevens correct en betrouwbaar.

Ja



## Afdeling of soort dienstverlening

### Bouwaanvraag

Als u een bouwaanvraag indient, krijgt u van ons één aanspraakpunt toegewezen dat wij vermelden op uw ontvangstbevestiging

U kunt de status van uw bouwaanvraag op onze website inzien.

Als blijkt dat uw aanvraag niet compleet is, ontvangt u daarvan binnen vier weken bericht, waarna u nog vier weken de tijd heeft om het ontbrekende aan te vullen.

Wij nemen binnen zes weken een besluit over uw aanvraag voor een lichte bouwvergunning.

De servicenormen voor reguliere bouwvergunningen, dat wil zeggen niet-lichte, zijn een besluit binnen zes weken.

### Absoluut aantal 2008

Ja

74 berichten aanvraag niet compleet

417 lichte bouwvergunningen

### Norm behaald

Ja

Ja

Ja

Nee

### Percentage (als van toepassing)

95 % binnen vier weken bericht

68 % binnen zes weken besloten;  
geen 100 % omdat bij overige  
32% diverse omstandigheden  
(vrijstellingsprocedures,  
verzoeken om aanvullende  
stukken) tot vertraging leidden.

### Meldingen openbare ruimte

U kunt problemen in de openbare ruimte telefonisch melden of via het digitaal loket.

Dit betreft dit keer ook meldingen over handhaving (taakgebied van de stadswachten)

Meldingen verhelpen wij binnen tien werkdagen. Als dit niet mogelijk is, dan nemen wij hierover contact met u op.

13.621 meldingen

Nee

81 % binnen de norm (11014 meldingen).





## **Colofon**

**Uitgave:**

Gemeente Helmond, Stafhoofdafdeling Beleidsondersteuning

**Redactie:**

Frans Coppes, Nicole van Dam, Paul van der Wens en Piet van Schijndel (eindredactie)

**Datum:**

juni 2009

**Oplage:**

350

**Telefoon:**

(0492) 58 77 77

**Internet:**

[www.helmond.nl](http://www.helmond.nl)

**E-mail:**

[gemeente@helmond.nl](mailto:gemeente@helmond.nl)

**Adres:**

Postbus 950, 5700 AZ Helmond

**Informatie:**

Piet van Schijndel (0492) 58 7730

**Opmaak en druk:**

Van Stiphout Drukkerij Helmond

**Foto's:**

Stafafdeling Communicatie

