



Burgerjaarverslag | 2007











Burgerjaarverslag|2007

**Dit verslag bevat de volgende onderdelen:**

**Voorwoord door burgemeester Jacobs | 3**

**1. De nieuwe aanbevelingen 2008 | 5**

**2. Meedoen | 7**

- 2.1 “Samenwerking op maat” | 7
- 2.2 Bewoners, organisaties en de politiek | 7
- 2.3 Meedoen met plannen maken en uitvoeren | 9
- 2.4 Invloed via internet | 9
- 2.5 Oordeel bewoners over hun bestuur | 14
- 2.6 In gesprek met de wijken en buurten | 15

**3. Aandacht voor de dienstverlening | 19**

- 3.1 Beantwoording post en e-mails | 19
- 3.2 De Stadswinkel: denken in mogelijkheden | 19
- 3.3 Elektronische dienstverlening | 21
- 3.4 Oordeel bewoners over dienstverlening en informatievoorziening | 22
- 3.5 Beheer en onderhoud van de stad | 23
- 3.6 Oordeel bewoners over onderhoud van groen, wegen en water | 23
- 3.7 Inzameling van huisvuil | 24

**4. Klachten en bezwaarschriften | 25**

- 4.1 Klachten sneller afgehandeld en verbeterde dienstverlening | 25
- 4.2 Minder bezwaarschriften en vlotter afgehandeld | 25

**5. De burgemeester als duizendpoot | 29**

- 5.1 Veiligheid en overlast | 29
- 5.2 Oordeel bewoners over regels en handhaving | 30
- 5.3 Brandveiligheid | 30
- 5.4 Rampenbestrijding | 31
- 5.5 Overige taken burgemeester | 32

**6. Zijn wij onze beloften nagekomen? | 35**

- 6.1 Uitvoering aanbevelingen 2007 | 35
- 6.2 Uitvoering Servicenormen 2007 | 38

# Voorwoord door burgemeester Jacobs

Als burgemeester ben ik verantwoordelijk voor de publicatie van het Burgerjaarverslag. Hiermee leg ik verantwoording af over dienstverlening, procedures van participatie, klachten en bezwaren en mijn eigen taken. De aanbevelingen uit het eerste hoofdstuk zijn bedoeld om de gemeentelijke bedrijfsvoering te verbeteren. Het volgende jaar wordt gekeken of dat ook gelukt is.

Het Helmondse Burgerjaarverslag is zowel bedoeld voor de gemeenteraad als voor de overige inwoners van Helmond. Voor u ligt de gedrukte versie maar het verslag staat natuurlijk ook op [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl). De samenvatting van het Burgerjaarverslag is onderdeel van de Stadsgids 2008-2009.

Het thema voor 2007 is dienstverlening en vooral dienstverlening via de website.

Nog veel meer bewoners en instanties zouden de mogelijkheden van [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) moeten ontdekken. Daarom ging in 2007 de campagne "Je regelt het snel op Helmond.nl" van start. Via posters, via de gemeentepagina in de Trompetter, in de Stadsgids en ook via dit burgerjaarverslag wordt de website gepromoot en speciaal het digitaal loket. Het digitaal loket biedt naast informatie heel veel kant-en-klaar formulieren voor de meest uiteenlopende diensten en producten, nu al ruim 200!

U regelt het 24 uur per dag en 7 dagen per week en u hoeft er vaak de deur niet meer voor uit.

Geen internet, geen probleem. De gemeentesite is gratis te bekijken in de Stadswinkel, in de gemeentelijke Informatiecentra en in sommige wijkhuizen in de stad. Ook bieden de openbare bibliotheek of internetcafés internet aan tegen een kleine vergoeding.

Enkele goede resultaten van de dienstverlening in 2007 stip ik hier aan.



*Burgemeester Jacobs (links) ontvangt het eerste exemplaar van de nieuwe Stadsgids uit handen van de uitgever.*

Het ministerie van Economische Zaken deed onderzoek onder ondernemers in de 31 grootste gemeenten. Helmond kwam met een 7,1 als algemeen oordeel over het ondernemingsklimaat als beste uit de bus. Daarnaast kreeg de Stadswinkel van de klanten een mooie 7,9 als gemiddeld eindcijfer voor de dienstverlening. Dat is hoger dan landelijk publieksbalies scoren en net zo hoog als in 2004. De waardering voor en de bekendheid van de website zijn ook verbeterd. Helmond stond in de landelijke top-15 op het gebied van elektronische dienstverlening.



Uit de rapportage servicenormen blijkt dat deze serieus genomen worden. Zij maken de dienstverlening meetbaar. Grote vooruitgang is bijvoorbeeld geboekt bij de tijdige afhandeling van klachten en bezwaarschriften.

Ook doe ik verslag van de bewonersparticipatie in Helmond.

De gemeenteraad stelde in december 2007 de nieuwe visie burgerparticipatie vast. Deze visie gaat over invloed uitoefenen. Zij kwam tot stand na evaluatie van het gevoerde beleid en door overleg met bewoners en organisaties. Diverse aanbevelingen worden uitgevoerd vanaf eind 2007. Eén aanbeveling is al gerealiseerd: het digitale Stadspanel. De leden van dit panel geven in internetquêtes hun mening over zo'n drie onderzoeken per jaar.

Opstokers bij participatie waren de twee nominaties (landelijk én Europees) voor de "Virtuele Binnenstad". Verder treft u een overzicht aan met alle mogelijke vormen van participatie bij beleid in 2007.

Van mijn eigen taken kan ik melden dat het Veiligheidshuis goed functioneert. Veiligheids- en zorginstanties uit Helmond en de regio werken er prima samen.

Daarnaast is de Veiligheidsregio gestart. Dit betekent dat crisis- en rampenbestrijding regionaal worden georganiseerd. Verder treedt het beroepspersoneel van de brandweer in dienst bij de regio. De vrijwilligers blijven voorlopig in gemeentedienst. De verantwoordelijkheid voor de dagelijkse uitruk van de brandweer blijft bij de gemeente.

In 2007 tot slot hebben opmerkelijk meer dames dan heren een koninklijke onderscheiding gekregen.

Ik wens u veel leesgenoegen. Als u wilt reageren op dit verslag kan dit via e-mail ([gemeente@helmond.nl](mailto:gemeente@helmond.nl)) of per post (Postbus 950, 5700 AZ, Helmond), onder vermelding van Burgerjaarverslag 2007.

Met vriendelijke groet,  
Fons Jacobs



# Hoofdstuk 1 | De nieuwe 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.
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.
3. Publiceren participatiewijzer op de website met uitleg over en hulp bij hoe invloed uit te oefenen in de stad en bij de gemeente.
4. Ambtenaren bekender maken met goede vormen van samenwerken tussen gemeente en bewoners en organisaties ("interne participatiewijzer").
5. Het budget bevolkingsparticipatie uit de begroting ophogen 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.
7. Wijkgericht werken (wijk- en buurtbeheer) onder de loep nemen en verbeteringen doorvoeren.
8. Succesvolle werkwijzen om bewoners te betrekken uit de Virtuele Stad ook toepassen in grote, gevoelige of ingewikkelde projecten in de openbare ruimte.
9. Forums op de website maken waar mensen met elkaar en met de gemeente in gesprek kunnen 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.
11. Verbeteren dienstverlening in en door de Stadswinkel:
  - Verruiming van de openingstijden van de Stadswinkel in de avonden. De Stadswinkel gaat op twaalf woensdagavonden open, naast de wekelijkse avondopenstelling op maandag. Dit in de eerste zes maanden van het jaar tot de bouwvak. Ter compensatie is de Stadswinkel in de bouwvakperiode 's middags vanaf 12.30 uur gesloten.
  - Op afspraak werken in de Stadswinkel. Dit uittesten in 2008 als aanvulling op het huidige systeem (aan de beurt op volgorde van binnenkomst), maar alleen als dit geen extra kosten met zich meebrengt.
  - De parkeervoorziening van het Boscotondo-complex, waar de Stadswinkel in gehuisvest is, bekender maken.
  - De speelhoek in de Stadswinkel verplaatsen. De speelhoek verplaatsen naar het wachtgedeelte zodat ouders beter toezicht kunnen houden. Een uitgebreider koffiepunt, met gratis koffie en dergelijke, maakt ook onderdeel uit van de verplaatsing.

- De leestafel in het voorste gedeelte van de Stadswinkel aanvullen met een wekelijks te actualiseren leesmap.
  - Informatie over pasfoto's verschaffen en invoering van nieuwe pasfotorichtlijnen voorbereiden.
  - Beleid huwelijken uitwerken.  
De nieuwe dienstverlening van trouwen op alternatieve locaties verder ontwikkelen en een nieuw voorstel voor de kosteloze huwelijken voorbereiden.
  - Budgetwinkel als onderdeel van de Stadswinkel.  
In de Budgetwinkel mensen met (dreigende) betalingsproblemen helpen. De Budgetwinkel geeft ook voorlichting over omgaan met geld aan speciale groepen zoals jongeren en ouderen.
12. Verbeteren dienstverlening aan bedrijven:
    - Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid (callcenter) door het invoeren van één centraal telefoonnummer
    - Interne afstemming tussen de afdelingen verbeteren
    - 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 inzicht verschaffen in stand van zaken
  13. Processen verbeteren om tijdig te kunnen voldoen aan de eisen van de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen.
  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.
  15. "Helmond mail" ontwikkelen. Dit is berichtgeving per email aan klanten van de gemeente over zaken van de gemeente, waarover zij hebben aangegeven dat ze geïnformeerd willen worden.
  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 digitale loket.
  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.
  18. Subsidieloket inrichten op [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl). Dit om de aanvraag en afhandeling van subsidieaanvragen door instellingen te vereenvoudigen.
  19. Voor tien producten zorgen dat op aanvraagformulieren alle gegevens die bekend zijn bij de overheid al zijn ingevuld (eenmalige gegevensverstrekking).
  20. Publicatie van alle beleidsnota's op [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl).
  21. Publiciteit geven aan de websitepagina van het sportservicepunt via een folder en de gemeentepagina in De Trompetter.
  22. Bevorderen van wijk schoonmaakacties.

### Klachten en bezwaarschriften

23. Nog verder verbeteren van het binnen de termijn van zes weken afhandelen van alle klachten.
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.
25. In 2007 ingevoerde verbeteringen voor afhandeling van bezwaarschriften blijven uitvoeren zodat afhandeling nog sneller gaat.



# Hoofdstuk 2 | Meedoen

## 2.1 “Samenwerking op maat”

De gemeenteraad heeft eind 2007 een nieuwe visie burgerparticipatie vastgesteld. Met burgerparticipatie bedoelen we alle activiteiten van bewoners en organisaties om invloed uit te oefenen op de besluiten van de gemeente. Ook gaat het over de eigen activiteiten van bewoners en organisaties om vraagstukken in de stad aan te pakken. Daar hebben ze onze hulp niet of nauwelijks bij nodig. Denk aan het organiseren van een wijk-schoonmaakactie of een jeugddisco. De visie gaat dus over alles waarover wij in dit hoofdstuk verslag uitbrengen. Doel is verbetering van de relatie tussen bewoners, organisaties en de gemeente.

Uit enkele cijfers in paragraaf 2.5 blijkt dat aandacht hiervoor ook nodig is.

We hebben eerst teruggekeken wat goed en wat minder goed ging op dit vlak. Tijdens een inspraakavond spraken we hierover met belangstellenden. De aanwezigen gaven ook aan wat zij het belangrijkste vonden: wijkgericht werken voortzetten. Ook kregen wij reacties via de post en email. Het resultaat is een visie met als motto “Samenwerking op maat”. De visie bestaat uit elf uitgangspunten en verschillende aanbevelingen, zie het kader. Enkele aanbevelingen voeren wij in 2008 al uit (zie hoofdstuk één onder “Meedoen”). Kern is: meer inleven hoe bewoners en organisaties dingen ervaren, de gemeente hoeft niet altijd het initiatief te nemen en soms ondersteunt de gemeente alleen maar.

Zie verder: [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) → Bestuur & organisatie → Volg het beleid → Burgerparticipatie.

### SAMENWERKING OP MAAT

#### **Uitgangspunten:**

1. *De gemeente als samenwerkingspartner in de stad in verschillende rollen*
2. *Ondersteuning van initiatieven binnen de gemeentelijke mogelijkheden*
3. *Burgerparticipatie is maatwerk.*
4. *De gemeente is een betrouwbare partner en neemt vrijwilligers die participeren serieus*
5. *Wijk- en buurtgericht werken voortzetten*
6. *De gemeente komt op bezoek en toont betrokkenheid*
7. *Participatiesuccessen vastleggen in beleid*
8. *Deregulering: ook bij procedures van inspraak en burgerparticipatie*
9. *Goede en regelmatige communicatie met deelnemers aan burgerparticipatie is heel erg belangrijk*
10. *Vraaggerichte en transparante informatieverschaffing ten behoeve van participatie*
11. *ICT is een belangrijk hulpmiddel bij burgerparticipatie*

## 2.2 Bewoners, organisaties en de politiek

### **De gemeenteraad en de raadscommissies**

In 2007 vergaderde de gemeenteraad twaalf keer. De vier raadscommissies vergaderden tezamen 50 keer. Een bewoner of organisatie kan spreek-tijd aanvragen bij een onderwerp waarover een raadscommissie vergadert of dat hoort bij het werkterrein van een commissie.

In 2007 is minder gebruik gemaakt van het insprekrecht dan in 2006. Dat gebeurde veertien keer bij de raadscommissies (2006: 22) en twee keer bij de raad (2006: drie).

In de commissies is spreektijd aangevraagd over onder meer de sluitingstijden van de horeca, de jeugdaccommodatie Orion, de kadernotitie Helmond Sport en de gebiedsvisie Stiphout.

In de raad van december vroeg men spreektijd voor het integraal huisvestingplan en de sluitingstijden van de horeca. In dezelfde raadsvergadering boden belanghebbenden voor het onderwerp peuterspeelzaalwerk een petitie aan.

### CAROLUS IN DE POLITIEK



*Leerlingen van het Carolus Borromeus-college maakten kennis met de gemeentepolitiek tijdens het project "Carolus in de politiek". Doel was politiek en jeugd dichterbij elkaar te brengen. Het project was een samenwerking tussen de vakken en docenten Nederlands, aardrijkskunde, geschiedenis en levensbeschouwing. Het liep van begin januari tot maart.*

*De leerlingen stelden een fractie samen en bedachten een fractienaam. Ze verdeelden de taken en stelden een partijprogramma op. Ook moesten zij een raadsvoorstel maken. Tot slot ontwierpen zij een website, een partijlogo en een verkiezingsaffiche.*

*Een ander projectonderdeel was een forum-discussie tussen politici en jongeren. Het debat ging over twee stellingen. Zo maakten de leerlingen kennis met discussiëren op basis van argumenten, spreken in het openbaar en daarbij rekening houden met algemene waarden en normen. Het werd een levendige discussie!*

*In het slotdebat verdedigden de fracties fanatiek hun stellingen. Het project heeft aan zijn doelstellingen voldaan. Mooi resultaat is ook dat zes jongeren zich nu politiek actief inzetten. Wordt vervolgd in 2008!*

De inbreng van de sprekers helpt de raadsleden om hun standpunt te bepalen. Deze inbreng nemen wij op in de notulen van een vergadering.

De tribune in de raadzaal was beter bezet dan in 2006. Dit is een positieve trend. In het komende jaar gaan wij het bijwonen van raadsvergaderingen aantrekkelijker maken. Te denken valt aan extra beeldschermen in de raadzaal. Ook onderzoeken wij andere mogelijkheden.

In 2007 hebben de raadscommissies drie werkbezoeken afgelegd. De leden van de diverse commissies bezochten de vrijwilligerscentrale, het infocentrum "Via Limburg", de gemeente Roermond en het herstructureringsgebied Binnenstad.

Ook gaan raadsleden in wijken op bezoek. Daar bekijken ze samen met bewoners zaken die goed gaan en die nog aandacht behoeven. Weer andere raadsleden schrijven columns over de politiek.

### De gemeenteraad op internet

In 2007 is het bestuurlijk informatiesysteem (BIS) verder verbeterd. De bezoekers vonden de site dan ook klantvriendelijker. Wij voegden het oude en nieuwe BIS in 2007 samen op zo'n manier dat de informatie uit het oude systeem niet verloren is gegaan. In 2008 gaan we door met de verbetering. Ook krijgt de raad een eigen site. De werkgroep dualisme uit de raad deed in 2007 enkele voorstellen om de communicatie van de burgers met de raad via de website te verbeteren. De raad buigt zich hier begin 2008 over.

### Rollen van de gemeenteraad

Globaal gezien heeft de raad drie taken. De kiezers vertegenwoordigen (1), randvoorwaarden en doelen bepalen (= kaders stellen) (2) en het college van Burgemeester en Wethouders controleren (3). Onder meer door de wijk- en werkbezoeken en het organiseren van discussies voert de raad de eerste taak uit.

Over met name kaders stellen hield de raad in april een studiedag.

De hoofdconclusie was dat de raad bepaalt (het wat, welke doelen en randvoorwaarden dus) en dat het college bestuurt (hoe doelen te bereiken). De vorm van de kaders is verder afhankelijk van het onderwerp.

De raadscommissie Samenleving heeft vervolgens zelf, en niet op voorstel van het college van B&W, initiatieven genomen om tot nieuwe doelen te komen. Dit was op het terrein van sport en onderwijs. Hierbij betrof de commissie ook bewoners en instellingen. In 2008 neemt deze commissie voor cultuurbeleid ook zelf het initiatief voor het bepalen van doelen en randvoorwaarden.

### Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie is een hulpmiddel bij de controlerende taak van de raad. De commissie heeft in 2007 een onderzoek gedaan naar het beleid om mensen weer aan de slag te krijgen (re-integratie beleid). Gebeurt dit doeltreffend en doelmatig? De Rekenkamercommissie onderzoekt het algemene beleid en de projecten Helmond-Actief en Direct Werk. De uitkomsten van het onderzoek toonden aan dat de gemeente op de goede weg is, maar dat verbeteringen gewenst zijn. De Rekenkamercommissie stelde voor het project Helmond Actief wegens succes verder uit te breiden. Het project Direct Werk is aan herziening toe. De in totaal dertien aanbevelingen van de commissie worden in het beleid opgenomen.

Voor 2008 staan een onderzoek naar de privatisering van sportaccommodaties en een onderzoek naar het meetbaar maken van doelstellingen op de rol.

Iedereen kan voorstellen voor onderzoeken doen. Zie ook: [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) → Bestuur & organisatie → Gemeenteraad → Rekenkamercommissie.

### 2.3 Meedoen met plannen maken en uitvoeren

Samenwerking op maat is uitgangspunt voor iedereen die met ons plannen voorbereidt en uitvoert. In het schema "Wie deden mee?" zijn allerlei samenwerkingsvormen te zien. Vaak beoordelen de deelnemers de processen positief, soms ook niet.

### 2.4 Invloed via internet

Er zijn in Helmond steeds meer mogelijkheden om invloed via internet uit te oefenen.

In februari 2007 ging het digitale Stadspanel van start. Ruim 400 mensen doen hieraan mee. Iedere inwoner van Helmond kan zich hiervoor opgeven via: [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) → Stadspanel. We hebben in 2007 al drie onderzoeken met het Stadspanel gehouden. Onderzoeken naar sport en vrije tijd, de gemeentelijke regels en allerlei onderwerpen die ook in de inwonersenquête staan.

(lees verder op pag. 14)



**JONGEREN TELLEN MEE IN HELMOND!**

In 2007 lieten jongeren van zich horen in Helmond! Dat deden zij in het project "Carolus in de politiek". Andere voorbeelden zijn het jongeren-debat over de sluitingstijden van de horeca "Tothoelaatopstap" en het participatieproject "HelmondJONG 2 gether".

Stichting Impact organiseerde de tweede editie van het jongerenfestival Impact en jongeren gaven hun mening over het jeugd- en cultuurbeleid. In Helmond-West tot slot waren jongeren actief in HelmondWestConnect.



## Wie deden mee?

Wat was het onderwerp?	Wat was het plan?	Wat waren de reacties?	Wat was het resultaat?
Bewoners en andere gebruikers denken mee met de aanleg en het beheer van het Cruijff Court-Helmond Sport op het Groot Hermelijnplein	Wij nodigden toekomstige bewoners van de Molstraat en de Hermelijnstraat, jongeren, sportverenigingen, brede school de Vuurvogel en Helmond Sport uit om mee te doen aan de aanleg en de opening van het veld. Dit deden wij in samenwerking met de Cruijff Foundation-KNVB velden.	Jongeren gaven hun mening over hoe het Cruijff Court eruit moest zien. Ook bedachten zij "huisregels" voor het veld. Bij het gebruik van het veld houden zij zichzelf en anderen aan deze regels. Een aantal bewoners in de directe omgeving van het veld hebben enthousiast meegedacht over de officiële opening van het veld. Ook dachten zij mee hoe het veldje te beheren. Tijdens een informatieavond over het Cruijff Court stelden directe bewoners vragen over hoe het ging worden.	Jongeren maken veel gebruik van het Cruijff Court-Helmond Sport, vooral om te voetballen. Ook heeft de politie op het veldje een wedstrijd gespeeld met een groep jeugd. Door de bewoners vroegtijdig te betrekken bij de aanleg en opening van het veld, is er voldoende draagvlak voor het veld. Hoewel het veld midden tussen woningen ligt is er maar één enkele overlastsituatie geweest sinds de opening.
Informatiebijeenkomst Inburgering	Wij organiseerden een informatiebijeenkomst speciaal voor instellingen en instanties in Helmond die te maken hebben met inburgering. Wij gaan ervan uit dat personen zelf verantwoordelijk zijn voor hun inburgering. Aan de andere kant willen wij -samen met instellingen en organisaties- deze mensen zo goed mogelijk informeren en doorverwijzen naar de voorzieningen in Helmond.	De aanwezige instanties konden zich goed vinden in onze voorstellen voor verbeteringen. Zij waren positief kritisch.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wij gaan de informatieverstrekking op het gebied van inburgering aan het einde van het jaar opnieuw bekijken.</li><li>- De instellingen stelden meer van dit soort bijeenkomsten op prijs.</li><li>- Men gaat in de eigen organisatie meer aandacht besteden aan inburgering.</li></ul>
HelmondJONG2-gether (HJ2G)	Jongeren uit Helmond, vooral tussen 13 en 24 jaar, kunnen deelnemen aan het ontwikkelen van beleid via HJ2G. Jongeren leren en doen bij HJ2G van alles. Hoe verbeter je je kennis, vaardigheden en houding om mee te doen in de samenleving? Hoe geef je een advies? Hoe verbeter je beleid? Hierdoor dragen zij bij aan het leuker maken van Helmond. Leren, meedoen en genieten zijn de doelen.	De jongeren waren enthousiast en actief: HJ2G organiseerde in 2007 eens per twee weken bijeenkomsten waar telkens zo'n 10 - 30 jongeren kwamen. Ongeveer 150 - 200 jongeren en ook allerlei politici en maatschappelijke organisaties bezochten een kennismakingsfeest. Ruim 60 - 80 politici en instanties uit de stad bezochten de bijeenkomst waar zo'n 40 jongeren van HJ2G de resultaten van 2007 presenteerden.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Een gemotiveerde groep jongeren, afkomstig uit diverse wijken, scholen (vooral (v) mbo) en groepen in Helmond; leeftijd 13-24 jaar.</li><li>- Meer dan tien zinvolle adviezen voor enthousiaste ambtenaren over onder meer: inzet van gemeentemiddelen, invulling van het centrum, programma van een theater, jeugdaccommodaties, trapveldjes, veiligheid en het beleidsplan groen in en om de stad.</li><li>- Een netwerk van jongeren dat ambtenaren en politici kunnen raadplegen.</li><li>- Een website en veel ideeën om dit netwerk verder uit te bouwen.</li></ul>

<b>Wie deden mee?</b>			
<b>Wat was het onderwerp?</b>	<b>Wat was het plan?</b>	<b>Wat waren de reacties?</b>	<b>Wat was het resultaat?</b>
Helmond West Connect	In 2007 is het project "Helmond West Connect" verder uitgewerkt. Jongeren leveren een bijdrage aan de verbetering van de wijk Helmond-West door zelf projecten te bedenken en samen uit te voeren.	Jongeren voelen zich betrokken en zijn actief.	Jongeren hebben voor wijkbewoners bijeenkomsten georganiseerd en klussen uitgevoerd.
Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) Bedrijventerreinen	Ondernemers betrekken bij het verbeteren van de veiligheid op de bedrijventerreinen aangezien zij weten hoe het daar reilt en zeilt.	Een vertegenwoordiging van het bedrijfsleven nam deel aan een werkgroep KVO. Ook deden veel afzonderlijke ondernemers mee aan de enquête over hoe zij de veiligheid op het bedrijventerrein ervaren.	In 2007 hebben de bedrijventerreinen Hoogeind en de Weyer een KVO-keurmerk gekregen. Wij zijn nu gestart met KVO voor het Bedrijventerrein Zuidoost Brabant (BZOB).
Opstellen notitie Jeugd en Cultuur	Jongeren betrekken bij het ontwikkelen van plannen en ideeën speciaal voor hun.	Wij organiseerden gesprekken met jongeren van de stichting Impact en van HJ2G. De jongeren gaven aan dat ze deze mogelijkheid om mee te praten op prijs stelden.	Het overleg met de jongeren leverde nieuwe voorstellen en bijstellingen van bestaande voorstellen op.
Parkmanagement bedrijventerreinen	Wij willen een Helmonds model voor "parkmanagement" ontwikkelen. Dit is een vorm van samenwerking met het georganiseerde bedrijfsleven op de Helmondse bedrijventerreinen.	Van meet af aan doen ondernemers enthousiast mee met het proces. Ze werden nog positiever toen bij werkbezoeken elders duidelijk werd dat we het in Helmond zo gek nog niet doen.	Een plan dat in 2008 uitgevoerd gaat worden.
Recreatieve Poort Stiphout	De gemeente wil in of nabij de Stiphoutse Bossen een "Recreatieve Poort" aanleggen. Dat is een voorziening met parkeerplaatsen voor auto en fiets. Ook voorziet hij bezoekers van een hapje, een drankje en gebiedsinformatie. Samen met leden van enkele organisaties stelden wij vier varianten op, variërend van een eenvoudig tot grootschalig. Deze legden wij voor aan enkele organisaties, waaronder de Wijkraad Stiphout, met een verzoek om een voorkeur uit te spreken.	De organisaties die de vier varianten bedachten waren zeer betrokken. Bijna alle organisaties die verzocht zijn om een voorkeur uit te spreken voor één van de varianten, gaven aan deze oproep gehoor.	De voorkeuren van diverse organisaties betrokken wij bij een eindadvies over een voorkeursvariant. Dit advies is in december 2007 door het college vastgesteld en dient als basis voor de verdere uitwerking van de Recreatieve Poort.

<b>Wie deden mee?</b>			
<b>Wat was het onderwerp?</b>	<b>Wat was het plan?</b>	<b>Wat waren de reacties?</b>	<b>Wat was het resultaat?</b>
Wandelroutenetwerk Helmond	Samen met leden van wijk-raden en sport-, natuur- en cultuurhistorische organisaties hebben wij in een werkgroep een wandelroutekaart Helmond afgerond.	De werkgroepleden waren zeer enthousiast en hadden goede tips.	Er komt een wandelroutenetwerk van 110 km door heel Helmond, dat aansluit op het netwerk in omliggende gemeenten. Het college heeft de route begin 2008 goedgekeurd. Vervolgstappen zijn: de routebewegwijzering plaatsen en de routekaarten laten maken.
Lokaal Toeristische Adviesraad (LTA)	De raad wil minimaal drie keer per jaar met ondernemers uit de toeristisch-recreatieve sector bij elkaar komen. Doel is te adviseren over lokaal en regionaal toeristisch beleid en activiteiten.	Zo'n tien leden willen graag betrokken zijn bij allerlei ontwikkelingen in de toeristisch-recreatieve sector door te adviseren.	In 2007 kreeg de LTA een nieuwe voorzitter in de persoon van Walter Smits, de exploitant van Bavaria House Event Center.
Stadsdebat en jongerendebat sluitingstijden horeca Helmond	Horecaondernemers, horecabezoekers, omwonenden, stappers/jongeren en andere geïnteresseerden betrekken bij de door de horeca gewenste verruiming van de horecasluitingstijden. Een gemeentelijke werkgroep met deelnemers uit de horeca stelde een discussienota op. Ieder kon hierop schriftelijk, via internet en tijdens een stadsdebat inspreken. Ook organiseerden wij nog een apart jongerendebat. Spontaan startte ook een discussie over de nota op een particuliere Helmondse weblog, die wij ook meenamen als inspraak.	De reacties waren heel wisselend en ook vrij veel mensen reageerden. Omwonenden van de horeca en thuisroutes horeca waardeerden de inspraakmogelijkheden, net zoals ouders van stappers. Ook jongeren wilden hun mening geven en deden dit goed, ook al was de periode niet gunstig. De horecaondernemers vonden de gehele discussie te breed en te lang duren. Toch bleven zij opbouwend meewerken. Onderzoekers en instanties meenden dat het goed was het sluitingstijdenvraagstuk wat breder te bekijken dan gebruikelijk.	Wij verzamelden in een inspraakverslag alle meningen. Die liepen nogal uiteen. De gemeenteraad heeft door dit verslag maar ook via de verschillende sprekers bij de raadscommissie ABA en de raad zelf alle standpunten goed kunnen horen en beoordelen. Uiteindelijk nam de raad het besluit de gevraagde verruiming van de sluitingsuren van de cafés niet, maar enige verruiming van de sluitingstijden van snackbars/droge horeca wel (als experiment) toe te kennen. De ondernemers hadden liever een andere uitkomst van de besluitvorming gezien. Zij gaven ook te kennen in de toekomst dit soort discussies niet meer te zien zitten.
Leefbare Leonardus-buurt	Samen met bewoners, ondernemers en betrokken organisaties een plan opzetten om de leefbaarheid van de Leonardusbuurt in de Binnenstad op peil te houden	De reacties waren positief. Diverse buurtbewoners, maar ook ondernemers en vertegenwoordiger uit de zorg en het onderwijs willen deelnemen aan het project	Een projectgroep gaat een plan van aanpak opstellen.
Ondernemersatelier Heistraat	Samen met de SWH, ondernemers en bewoners van de Heistraat een atelier organiseren. Doelen zijn het ondernemersklimaat te verbeteren en de ondernemersvereniging in de Heistraat nieuw leven in te blazen.	De reacties waren positief. Een tiental ondernemers hebben aangegeven deel te willen nemen aan het atelier.	Op dit moment wordt er een aantal ateliers georganiseerd.



## Wie deden mee?

Wat was het onderwerp?	Wat was het plan?	Wat waren de reacties?	Wat was het resultaat?
Winkelboulevard Engelse Weg	Samen met de winkeliers de winkelboulevard Engelseweg bekender maken door tal van acties uit te voeren. Ook planvorming voorbereiden om de winkelboulevard te versterken hoort hierbij.	Deze vereniging is enthousiast over het feit dat zij bij de planvorming over tal van onderwerpen in een zeer vroeg stadium en vaak door de gemeente wordt betrokken.	De winkelboulevard Engelseweg is beter op de kaart gezet door gezamenlijke promotie-acties van de winkeliersvereniging. Wij hebben een nieuw bewegwijzeringsplan gemaakt voor de winkelboulevard Engelseweg om de bereikbaarheid van de winkelboulevard te verbeteren. Er zal speciale ANWB-bewegwijzering komen.
Cliëntenplatform Werk en Inkomen	In vier vergaderingen van het platform in 2007 kwamen de volgende onderwerpen aan bod: het project Digitaal Klantendossier, Jaarverslag 2006 van het Team Handhaving Sociale Zekerheid, Uitvoering Wet Werk en Bijstand 65+ door de Sociale Verzekeringsbank en de stand van zaken modernisering van de Wet Sociale Werkvoorziening.	De besprekingen leverden verschillende commentaren op.	De commentaren hebben wij verwerkt in de adviezen voor het college van B&W.
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wmo-beleid ontwikkelen samen met professionele en vrijwilligersorganisaties in de sectoren wonen, welzijn en zorg, belangengroeperingen en geïnteresseerde burgers. Wij organiseerden: gesprekken ("expertmeetings"), discussieavonden en conferenties.</li><li>2. Ervaringen van burgers die gebruik maken van Wmo-voorzieningen leren kennen door middel van enquêtes, persoonlijke interviews en gebruikerspanels.</li></ol>	De opkomst was steeds groot, de mensen dachten constructief mee over de mogelijke invulling van de Wmo in Helmond. De deelnemers waren positief over de open houding van de gemeente.	De bijdragen van de verschillende burgers en organisaties zijn verwerkt en steeds teruggekoppeld aan de deelnemers. Zo werd de beleidsnota 2008-2011 steeds vollediger en konden de betrokkenen zien wat er met hun reacties gebeurde. Het stuk kan op een groot draagvlak rekenen.
Startbijeenkomst De Groene Campus	Leerlingen van de deelnemende scholen in het onderwijs rond groen, voedsel e.d. (vmbo-mbo-hbo) betrekken bij de starthandeling van De Groene Campus op 5 december 2007.	Circa tien leerlingen dachten in een "co-create sessie" onder leiding van het Kenniscentrum Duurzame Stad en streekontwikkeling mee over de ontwikkeling van De Groene Campus.	De leerlingen bedachten vorm en inhoud van de startbijeenkomst. Het werd een kunstwerk in glas met hierin de ambities van partijen. Dit kunstwerk krijgt een bijzondere plaats in De Groene Campus. Leerlingen blijven bij de verdere ontwikkeling van De Groene Campus betrokken.

We willen vergelijken of hetzelfde onderzoek via de schriftelijke weg en via het Stadspanel dezelfde resultaten oplevert.

Op de website Virtuele Binnenstad kan ieder door de plannen van de Binnenstad en de bestaande wijk "lopen". Ook kan men zijn of haar mening geven. Onze Virtuele Binnenstad is in 2007 genomineerd voor de zogenaamde webwijzeraward. Dit is een landelijke waardering voor initiatieven op het gebied van de elektronische overheid. Daarnaast kregen we samen met Apeldoorn en Tilburg een Europese "E-government" nominatie onder de noemer "Virtual Cities". Hiermee heeft Helmond zich in Europa virtueel op de kaart gezet. Op de foto krijgt prins Constantijn uitleg bij de presentatie van "Virtual Cities" in Lissabon.



Opvallende trend is dat steeds meer mensen via internet hun mening geven in de plaats van schriftelijk. Dat is vaak sneller en vooral jongeren spreekt dit aan. Dit merkten wij ook bij de discussie over de sluitingstijden van de horeca. Nieuw daarbij was ook dat een particulier weblog een discussie over de sluitingstijden organiseerde. Het weblog heeft de discussie aan ons opgestuurd. Wij hebben die -voor het eerst- opgenomen in een inspraaknota. Dit past ook in ons nieuwe beleid. Soms kunnen we ons aansluiten bij initiatieven van anderen.

Wij stelden in 2007 het Programma Elektronische Gemeente vast, met daarin ook aanbevelingen voor invloed via internet. Ook bevat de nieuwe Visie Burgerparticipatie aanbevelingen op dit vlak. Zie hoofdstuk één onder "Meedoen" voor de aanbevelingen die in 2008 aan bod komen.

## 2.5 Oordeel bewoners over hun bestuur

### Oordeel over de bestuursorganen

Met een rapportcijfer kunnen bewoners in de Inwonersenquête aangeven hoe tevreden ze zijn met het bestuur. In de enquête 2007 gaven de bewoners de burgemeester een 5,6, het college van B&W een 5,7 en de gemeenteraad ook, krappe voldoende dus. Dat is iets lager dan in 2006. Het percentage "geen mening" ligt met ruim 50 procent wel hoog.

### RAPPORTCIJFERS TEVREDENHEID MET HET BESTUUR

	Door de tijd				2007 (alle respondenten)		
	2004	2005	2006	2007	% geen mening	% < 6	% ≥ 8
Burgemeester	6,3	6,3	6,2	5,6	52%	16%	6%
College van burgemeester en wethouders	6,2	6,2	6,2	5,7	52%	15%	5%
Gemeenteraad	6,1	6,1	6,1	5,7	51%	17%	3%

Bron: Inwonersenquête, O&S Helmond

### RAPPORTCIJFERS VOOR RELATIE TUSSEN BEWONERS EN GEMEENTE

	Door de tijd						2007 (alle respondenten)		
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	% geen mening	% < 6	% ≥ 8
Mate waarin gemeentebestuur luistert naar problemen van burgers	6,0	6,1	5,9	6,1	5,8	5,5	32%	26%	4%
Mate waarin gemeentebestuur inwoners betreft bij belangrijke ontwikkelingen	6,0	6	5,9	6,1	5,8	5,4	30%	30%	6%
Inspraak die burgers hebben bij belangrijke plannen	5,7	5,7	5,6	5,7	5,4	5,1	32%	36%	3%

Bron: Inwonersenquête, O&S Helmond

## VOELEN BEWONERS ZICH POLITIEK VERTEGENWOORDIGD EN HOE BEOORDELEN ZE DE KWALITEIT VAN POLITIEK EN BESTUUR?

		(geheel) Mee eens	Neutraal	(geheel) Mee oneens	Geen mening
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt	2006	29%	27%	19%	25%
	2007	25%	26%	25%	24%
Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad	2006	16%	27%	24%	33%
	2007	15%	27%	28%	30%
Ik heb vertrouwen in Burgemeester en Wethouders	2006	32%	26%	10%	32%
	2007	31%	26%	14%	29%
Burgemeesters en Wethouders maken hun beloften waar	2006	12%	29%	13%	46%
	2007	12%	30%	18%	40%
De gemeente wordt goed bestuurd	2006	31%	26%	7%	35%
	2007	34%	25%	10%	31%

Bron: Inwonersenquête, O&S Helmond

## NEEMT DE GEMEENTE BEWONERS SERIEUS?

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Aandeel dat vindt dat gemeente inwoners serieus neemt	72%	78%	72%	80%	80%	77%

Bron: Inwonersenquête, O&S Helmond

### Oordeel over de relatie tussen bewoners en gemeente

De relatie tussen bewoners en de gemeente krijgt bijna een voldoende en dit is iets slechter sinds we dat meten. Het percentage “geen mening” ligt ook hier vrij hoog, rond de 30 procent.

Gezien deze rapportcijfers en die hierboven verdient de relatie tussen bewoners en bestuur aandacht. De Visie Burgerparticipatie bevat daarom aanbevelingen om die relatie te verbeteren. Zie paragraaf 2.1 en voor de aanbevelingen 2008, hoofdstuk één onder “Meedoen” (1-9).

### Oordeel over stellingen over het gemeentebestuur

Voor het tweede jaar vroegen wij de bewoners in de Inwonersenquête 2007 of de politiek hen goed vertegenwoordigt.

In de tabel staan stellingen en telkens daarbij de soorten antwoorden. Net zoals hierboven is weer het percentage “geen mening” hoog: circa 25 tot 45 procent.

Als inwoners wel een antwoord geven is de meerderheid positief of neutraal. Het minst positief is men over of de gemeenteraad de bewoners vertegenwoordigt. Ondanks de wat minder goede rapportcijfers hierboven, verschillen deze scores per stelling in 2007 niet veel van 2006.

In 2006 vergeleken wij deze resultaten ook nog met enige andere steden: Oss, Hengelo, Roosendaal en Vlaarding. De Helmondse resultaten weken toen niet veel af van die steden. Over 2007

hebben we geen gegevens van deze steden omdat niet in alle gemeenten jaarlijks dit soort onderzoek plaatsvindt.

### Oordeel over het serieus genomen worden door de gemeente

Ook het aandeel bewoners dat aangeeft dat de gemeente de inwoners serieus neemt blijft op een vergelijkbaar niveau als in 2006, rond de 80%.

## 2.6 In gesprek met de wijken en buurten

### Algemeen

In Helmond hebben we in tien wijken een wijkplatform, in de vorm van een wijkraad of een projectgroep dagelijks beheer. Het Centrum heeft, ondanks verschillende pogingen, geen wijkplatform. Ook in de wijk Warande is geen bewonersplatform actief. Wij noemen deze platforms wijkorganen.

Het wijkorgaan is de overlegpartner van de Gemeente Helmond voor allerlei zaken die het algemene belang van de wijk aangaan. Het overleg tussen wijkorgaan, instanties en de gemeente heet een klankbordgroep. In de 28 vergaderingen van de klankbordgroepen die in 2007 plaatsvonden zijn zo'n 175 onderwerpen besproken. Zie de tabel voor de wijze van afhandeling en soorten onderwerpen.

De wijken krijgen buurtbudgetten die zij zelf kunnen besteden. Uit het Knelpuntenbudget dragen



## AFHANDELING ONDERWERPEN IN KLANKBORDGROEPEN

Aantal onderwerpen	Percentage in 2007 afgehandeld?	Redenen 32% niet afgehandeld?	Over hoeveel onderwerpen afspraken gemaakt?	Hoe groot aandeel wijken in afhandeling, hoe groot aandeel professionele instanties?	Aard onderwerp?
175	68%	14% langlopende dossiers 14% nog in behandeling bij gemeente 4% nog in behandeling bij andere instanties	Alle	20% wijken 20% instanties voortouw	15% sociaal 70% fysiek 15% sociaal-fysiek

wij extra bij aan grote wijkwensen, op basis van 50% buurtbudget en 50% gemeente. In 2007 droegen wij met dit budget in Brouwhuis bij aan een skatebaan en aan een hekwerk voor een volkstuinvereniging. In Helmond-Noord kwam met hulp van het budget de herinrichting van de voorzijde van wijkhuis De Terp tot stand. Helmond-Oost kreeg zo een voortuinenproject en Stiphout een (buiten) tafeltennistafel.

Na overleg met de wijkorganen verbeterden wij op meer dan tien plaatsen de (verkeers)veiligheid. Verbeteringen bestonden onder meer uit plaatsen van borden, extra snoeien van groen en plaatsen van beugels en hekwerken.

### INRICHTING KRUISPUNT KOMT TEGEMOET AAN WENSEN UIT DE WIJK

*In Helmond-Noord wilden wij het kruispunt Nachtegaallaan-Nieuwveld veranderen. Wij legden dit voor aan de wijk in de klankbordgroep. De Projectgroep Dagelijks Beheer Helmond-Noord vond het gemeentelijke voorstel te ingrijpend. Het plan zorgde wel voor snelle doorstroming van het autoverkeer, vond ook de Projectgroep. Het plan hield alleen niet genoeg rekening met het vele fietsverkeer, vooral van scholieren. De Projectgroep verzamelde toen de ideeën van de school, het bejaarden-centrum en de bewoners. Hiermee gewapend ging de projectgroep in gesprek met de wethouder en de ambtenaren. Dit had succes. Resultaat was een nieuw, minder vergaand plan. Hierin konden alle partijen zich vinden. Het plan wordt in 2008 uitgevoerd.*

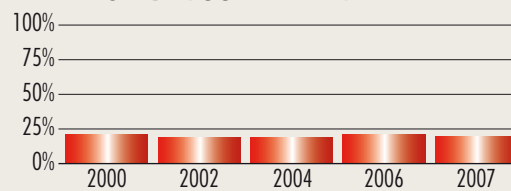
Tot slot gaan wij samen met de woningcorporaties extra buurtbeheerders in de wijken aanstellen. Buurtbeheerders zijn “ogen en oren” in de wijk. Zij letten op de inrichting en het onderhoud van de wijk maar ook op woongedrag en leefbaarheid. Naast de al aanwezige buurtbeheerder voor

Helmond-Oost startte in september een buurtbeheerder in Helmond-West. Verder hebben wij met drie corporaties afspraken gemaakt voor nog vier buurtbeheerders.

### Aandeel bewoners dat actief is geweest in hun buurt

Het aandeel bewoners dat actief is geweest om de buurt te verbeteren blijft stabiel rond de 20%, zoals te zien is in de grafiek.

#### AANDEEL BEWONERS DAT ACTIEF IS GEWEEST OM DE BUURT TE VERBETEREN



Bron: Inwonersenquête, O&S Helmond

### Binnenstad (Oost en West)

De herstructurering van Helmond-West en Binnenstad (Oost) kende een aantal hoogtepunten in 2007, waar ook de bewoners bij betrokken waren. Zo kwam in Helmond-West een delegatie Tweede Kamerleden op bezoek. Verder bezocht minister Vogelaar zowel Helmond-West als de Binnenstad (Oost) en sprak met bewoners en organisaties.



Bewoners van de wijkvereniging Binnenstad leidden minister Vogelaar rond in de wijk, beginnend bij het Infocentrum in de Heistraat.

Na intensieve voorbereidingen met de wijk konden wij in de Binnenstad (Oost) het Cruijfcourt-Helmond Sport in het najaar openen. Een demonstratiewedstrijd was onderdeel van het openingsprogramma. De jeugd maakt er sindsdien goed gebruik van.



Erkenning kregen ook gebouwen en buurten in de Binnenstad (Oost). Wijkhuis-brede school De Fonkel kreeg de publieksprijs van de Helmondse Architectuurprijs. Het Zonnekwartier verdiende de Helmondse Architectuurprijs en de Vossenbergtoren kreeg een eervolle vermelding.

In de Leonardusbuurt startten bewoners en instanties een projectgroep voor een leefbare buurt. Tot slot heropende burgemeester Jacobs de verplaatste Stadshobbywerkplaats. Dit deed hij samen met de gebruikers en met zijn voorgangers, de heren Van Elk en Geukers. De werkplaats is voortaan gevestigd in het gebouw van de voormalige basisschool De Uilenburcht aan de Pastoor van Leeuwenstraat.



### **Binnenstad (Centrum)**

In het centrum gingen ook in 2007 de vernieuwingen in hoog tempo door. De heer Tielemans volgde de heer De Wit op als centrummanager.

Als onderdeel van de Kwaliteitsimpuls Centrum kwam in 2007 de Smalle Haven aan bod. De winkeliers hebben meegedacht over de nieuwe inrichting.

Ook voerden wij een evaluatie uit naar het functioneren van de weekmarkten. Dit deden wij samen met betrokken marktkeuzelieden, winkeliers en horeca-exploitanten. Ook hielden wij een onderzoek onder bezoekers. Het resultaat hiervan is dat de openingstijden ongewijzigd blijven maar dat de opstelling wordt gewijzigd.

Verder werkten wij in 2007 met de projectontwikkelaars AM en ING Real Estate de plannen voor het centrum uit, met als doel te komen tot een overeenkomst.

Tot slot bespraken wij met jongeren van "Helmond JONG2gether" (zie ook 2.3) hoe zij het centrum ervaren en wat beter zou kunnen.

# OOK JE TAXATIERAPPORT

VIND JE SNEL OP [Helmond.nl/belastingen](https://www.helmond.nl/belastingen)



 Digitaal Loket

## geen wachttijden... [Helmond.nl](https://www.helmond.nl)



 Digitaal Loket

Gemeente Helmond

# Hoofdstuk 3 | Aandacht voor de dienstverlening

## 3.1 Beantwoording post en e-mails

Wij hanteren voor de post en voor e-mails protocollen en werken met rappellijsten om tijdig beantwoorden te bevorderen.

In de rapportage van de servicenormen in hoofdstuk zes staat hoe goed dit gaat. We zien een lichte verbetering in tijdig, binnen de norm, beantwoorde centraal geregistreerde post en e-mails (2006: 73%; 2007: 79%).

## 3.2 De Stadswinkel: denken in mogelijkheden

### 3.2.1 Dienstverlening in en door de Stadswinkel

#### Telefoonbeantwoording

De telefoonbeantwoording door middel van een callcenter is onderdeel van de Stadswinkel. Al onze medewerkers zijn in 2007 getraind. Mede daardoor konden wij steeds meer vragen (30% in 2007) direct beantwoorden in het callcenter. Alle telefoontjes die we doorverbinden worden aangekondigd. Dit verbetert de dienstverlening.

Door de komst van de nieuwe telefooncentrale eind maart 2007 werken wij efficiënter. Pas vanaf dat moment is er een goed inzicht in de telefonische bereikbaarheid. Door een gewijzigde registratie kunnen wij die niet goed vergelijken met 2006.

Uit de registratie blijkt dat tussen april en juni de bereikbaarheid nog niet zo goed was: 66% op tijd beantwoord. Vanaf juli tot en met december steeg die naar gemiddeld 78%. Zie verder de rapportage servicenormen.

#### Meer klanten naar de Stadswinkel

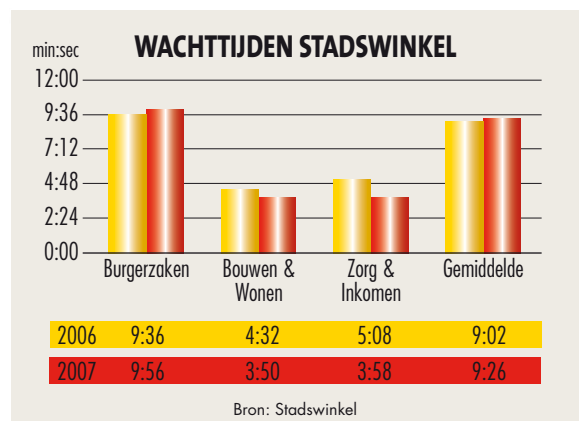
In 2007 kwam 21% meer klanten naar de Stadswinkel dan in 2006 en 36% meer dan in 2004. Door veranderende wet- en regelgeving, vooral bij het aanvragen van een rijbewijs, moesten klanten vaker naar de Stadswinkel komen.

#### Wacht- en transactietijden en aantallen producten

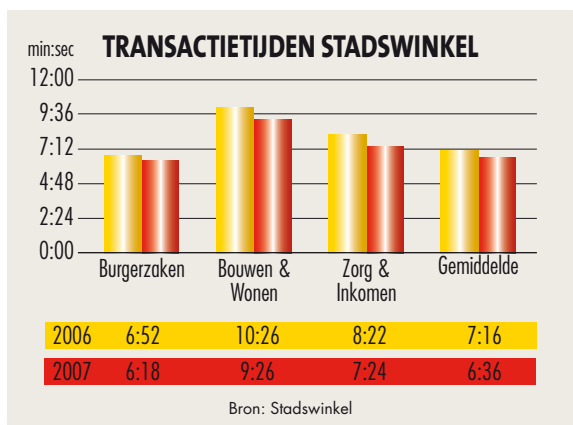
Zoals ieder jaar laten wij in een grafiek de wacht- en behandel (= transactie) tijden in de Stadswinkel zien. We zien een lichte stijging in de gemiddelde wachttijd in 2007 vergeleken met 2006. Dit kwam mede door de nieuwe rijbewijsprocedure, door nieuwe en ingewikkelder regelgeving en daarmee samenhangend meer klanten. De gemiddelde transactietijd daalde juist iets.

De leidinggevende toetst regelmatig de kwaliteit van de contacten en de balieafhandelingen. Dat leidt tot verbeteringen in de dienstverlening.

Het aantal door de Stadswinkel uitgegeven producten groeide van 77.225 in 2006 naar 81.310 in 2007. Het grootste aandeel vormen de producten







op het terrein van Burgerzaken, zoals paspoorten en rijbewijzen (2006: 88,2% en 2007: 91,6%). De twee andere categorieën zijn Bouwen & Wonen en Zorg & Inkomen.

#### ***Uitgaande brieven "Iedere brief een visitekaartje"***

Alle standaardbrieven van de Stadswinkel zijn in 2007 geactualiseerd. De brieven moesten voldoen aan de afspraken: "Iedere brief een visitekaartje". De brieven van de Stadswinkel kregen als rapportcijfer een 8,8.

#### ***Stadsgids***

In de Stadsgids staan alle diensten en producten overzichtelijk als een catalogus weergegeven. Als het product ook via het digitaal loket verkrijgbaar is dan staat dat er ook duidelijk bij. De Stadsgids zelf is ook weer te vinden op [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl).

#### ***Huwelijken***

De mogelijkheid dat bruidsparen op een zelf uitgezochte locatie kunnen trouwen blijkt een groot succes. Onze bewoners stellen deze service erg op prijs. Daarnaast bieden wij de mogelijkheid om een bijzonder moment in het leven - zoals een 25- of 50-jarig huwelijk - te markeren met een speciale ceremonie.

#### ***Budgetwinkel***

De budgetwinkel is ook onderdeel van de Stadswinkel. Klanten mogen en kunnen nu al na twee maanden gebruik maken van de dienstverlening van de budgetwinkel, in plaats van na zes maanden. Ook hebben wij nieuwe toelatingseisen vastgesteld. We hebben een intentieovereenkomst gesloten met het budgetadviesbureau Saldo Plus.

#### ***Klanttevredenheid Stadswinkel***

De gemeente Helmond vindt klanttevredenheid een teken van kwaliteit. Daarom onderzoekt ook de Stadswinkel regelmatig - met een schriftelijke

enquête - de klanttevredenheid. De uitkomsten van 2007 laten opnieuw zien dat de klanten tevreden zijn met de dienstverlening. De Stadswinkel kreeg een 7,9, net zoals in 2004. Dit is opmerkelijk, aangezien de regelgeving op een aantal punten wijzigde. Daardoor werd de afhandeling van bepaalde producten voor de klant complexer. De Helmondse score ligt iets hoger dan het gemiddelde rapportcijfer van publieksbalies in Nederland (7,6 [NTS-NIPO]). De conclusies uit het onderzoek leidden tot aanbevelingen voor verbeteringen. Zie hoofdstuk één onder "Aandacht voor de dienstverlening".

#### ***Afhandeling klachten Stadswinkel***

In 2007 dienden 57 burgers een klacht in over de dienstverlening en 55 handelden wij er af (2006: 49). Hiervan waren er 46 terecht. De meeste klachten (43) handelden wij af binnen de normtijd van zes weken. Oorzaken van klachten zijn met name lange procedures (22), onjuiste informatieverstrekking, vooral bij reisdocumenten, en slechte behandeling (14). Het aantal klachten met als oorzaak slechte behandeling is gedaald van 23 (2006) naar 14 (2007). Wij blijven dan ook werken aan een goede houding en aan invoelingsvermogen van medewerkers. Wij houden aandacht voor klantvriendelijker werkprocessen en voor het verschaffen van heldere en correcte informatie. Procedures die te lang duren bekijken we apart om sneller een besluit te kunnen nemen.

**AFHANDELING EN SOORTEN KLACHTEN STADSWINKEL**

Aspect afhandeling of soort klacht	2006	2007
Aantal afgehandelde klachten	49	55
Aantal lopende (nog niet afgehandelde) klachten	1	2
Minimale afhandeltijd in dagen	1	1
Maximale afhandeltijd in dagen (norm = 42)	85	84
Gemiddelde afhandeltijd in dagen (norm = 28)	19	6
Aantal officiële klachten	5	20
Klachten over producten	2	2
Klachten over (bureaucratische) procedures	17	22
Klachten over functioneren ambtenaar	23	14
Aantal ontvankelijke (terechte) klachten	36	46

Bron: Stadswinkel

#### ***Servicenormen Stadswinkel***

Wij hebben de al bestaande servicenormen van de Stadswinkel in 2007 aangescherpt en we breiden ze uit in 2008. Ze zijn voor alle bezoekers van de Stadswinkel goed te zien, ze staan op de website en zijn in dit verslag opgenomen. Zie de rapportage servicenormen in hoofdstuk zes.

### 3.2.2 Overige dienstverlening

#### **Wet Dwangsom bij niet tijdig beslissen**

Op 1 januari 2009 wordt de nieuwe “Wet Dwangsom bij niet tijdig beslissen” van kracht. Trage besluitvorming en overschrijding van de wettelijke beslistermijnen van een ingediende aanvraag of een bezwaarschrift gaan de gemeente dan geld kosten.

Zijn wij niet op tijd met het nemen van onze beslissing op een bezwaar of aanvraag, dan kan de aanvrager de gemeente Helmond in gebreke stellen. Vanaf die dag hebben we nog veertien dagen de tijd om alsnog een beslissing te nemen. Voor elke dag daarna heeft de aanvrager recht op een vergoeding, een dwangsom voor elke dag dat we te laat zijn. Dit is € 20 per dag tijdens de eerste veertien dagen, € 30 per dag de volgende veertien dagen en € 40 per dag de resterende dagen. De dwangsom loopt maximaal 42 dagen.

Wij hebben daarom in 2007 een inventarisatie gedaan naar mogelijke termijnoverschrijdingen en de risico's daarvan en verbetermaatregelen genomen.

#### **Dienstverlening aan bedrijven**

Helmond doet het vergeleken met andere gemeenten erg goed op het gebied van ondernemingsklimaat. Dienstverlening aan bedrijven maakt daar onderdeel van uit. Dat blijkt uit het onderzoek Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2007. Minister Van der Hoeven zond dit onderzoek begin 2008 naar de Tweede Kamer. Van de 31 grootste gemeenten die aan dit onderzoek hebben meegedaan werd Helmond eerste met een 7,1 als algemeen cijfer voor het ondernemingsklimaat. Bedrijven vinden het persoonlijke contact een belangrijke positieve kwaliteit van onze dienstverlening. Grote bedrijven hebben een “accountmanager” als vast aanspreekpunt voor al hun vragen. Kleinere bedrijven, het midden- en kleinbedrijf en de detailhandel, hebben wat minder vaak met de gemeente te maken. Zij weten soms de weg niet goed te vinden. Zij willen ook een duidelijk aanspreekpunt voor hun vragen. Horecabedrijven willen meer coördinatie vanuit de gemeente. Dit verdient dus nog verbetering.

We onderzoeken ook zelf hoe de bedrijven denken over onze dienstverlening. Daarom hielden wij met een internetenquête een klanttevredenheidsonderzoek onder bedrijven. Het gemiddelde eindoordeel voor de gemeente is een 6,8. Grote bedrijven geven gemiddeld een 7,4 als cijfer en de kleinere ondernemingen (midden- en kleinbedrijf en detailhandel) geven een 6,4.

### 3.3 Elektronische dienstverlening

#### **Programma elektronische gemeente Helmond**

In april 2007 heeft het college van B&W het Programmaplan 2007-2010 Elektronische gemeente Helmond vastgesteld. De tweede helft van 2007 zijn we gestart met de uitvoering. Dit programma bevat de gemeentelijke plannen op het gebied van elektronische dienstverlening, bewonersinvloed met hulp van internet en betere informatieverschaffing via de website.

In 2008 gaan we op het vlak van invloed via de website realiseren: discussieforums en uitbreiding van de Virtuele Stad. Op het gebied van dienstverlening en informatieverschaffing gaan we in 2008 onder meer uitvoeren: beleidsnota's op de website, digitaal omgevingsloket, subsidie-loket op de website, “Helmond Mail”, eenmalige gegevensverstrekking voor tien producten, verbeteren inhoud en bekendheid van het bedrijvenloket ook voor kleinere ondernemers en DigiD voor bedrijven. Zie voor alle aanbevelingen 2008 hoofdstuk één.

#### **Bezoek gemeentelijke website 2007**

Door de invoering van de nieuwe website in 2006 hebben we weer betrouwbare cijfers over het hele jaar 2007. Het gemiddeld aantal bezoekers per maand was in 2007 bijna 22.000. De groei stagneerde daarmee tijdelijk. Uit de jaarlijkse inwonersenquête bleek ook dat veel burgers de website nog niet kennen. Daarom startte in oktober 2007 de communicatiecampagne “Je regelt het snel op Helmond.nl”, die doorloopt in 2008. Via borden langs de weg, de Stadsgids, de gemeenterubriek en andere kanalen wijzen we op de website en vooral op de vele mogelijkheden van het digitaal loket.

Over de maanden januari en februari 2008 bezochten gemiddeld 23.350 bezoekers de website. Dat is meer dan het bezoek in diezelfde maanden van 2007. De campagne lijkt dus al effecten te hebben.

Het is wel een kwestie van lange adem om het gedrag van burgers echt te veranderen. Vandaar dat we de campagne langer laten doorlopen.

#### **Kwaliteitsbeoordeling website door Overheid.nl**

Het gaat natuurlijk niet alleen om het aantal bezoekers. Ook de kwaliteit telt. Ook daarvoor is een goed meetinstrument voorhanden. In opdracht van de rijksoverheid beoordeelt “Advies.overheid.nl” jaarlijks overheidswebsites op inhoud en kwaliteit. Helmond nam in 2007 een negentiende plaats in op de ranglijst van gemeenten van de

Monitor Overheid.nl. Hierbij was de maand november 2007 de peildatum. Om hoog te blijven staan moeten we telkens vernieuwen. Zie daarom de aanbevelingen in hoofdstuk één.

**BEOORDELING WEBSITE DOOR OVERHEID.NL**

Aspecten van beoordeling website	Score website Helmond
Transparantie: gebruik van standaarden	45%
Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie en burgerbetrokkenheid	77%
Dienstverlening	80,4%
Gepersonaliseerde dienstverlening	50%
Participatie	75%
Toegankelijkheid	59%
Gewogen score van Helmond	65,5%

Bron: overheid.nl monitor 2007 (peildatum nov. 2007)

### Aanbod elektronische dienstverlening algemeen en via het digitaal loket

Het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) laat ieder jaar meten hoe ver gemeenten zijn met de elektronische dienstverlening. Hierbij hanteert het ministerie een lijst van 26 producten waarvan landelijk is gebleken dat burgers en bedrijven hier het meeste belang aan hechten. Voorbeelden zijn aanvragen van een uittreksel uit het bevolkingsregister, indienen van een bezwaarschrift en melden van schade in de openbare ruimte.

**AANBOD TOP-26 GEMEENTELIJKE PRODUCTEN VIA DE WEBSITE**

	Percentage/plaats oktober 2005	Percentage/plaats oktober 2006	Percentage/plaats november 2007
Burgers	53% (plaats 26)	60% (plaats 38)	80% (plaats 12)
Bedrijven	50% (plaats 35)	74% (plaats 5)	80% (plaats 15)

Bron: advies.overheid.nl

Ook kijkt het ministerie hoe ver we zijn met de elektronische dienstverlening. In het overzicht is te zien dat Helmond op dit punt in de top vijftien staat. Wij stonden op plaats twaalf voor diensten voor burgers en op plaats vijftien voor diensten voor bedrijven. Met deze score lopen we ook voor op een andere landelijke doelstelling. Deze is dat 65% van de gemeentelijke producten in 2007 via internet beschikbaar moeten zijn.

In een ander onderzoek stonden wij op de negende plaats in een vergelijking naar de volwassenheid van digitale dienstverlening bij gemeenten. Dit onderzoek was de "Benchmark digitale dienstverlening 2007" van bureau Ernst en Young.

Nieuwe of vernieuwde onderwerpen op de website in 2007 waren onder meer: informatie over

sport en het Sportservicepunt, informatie inburgering, samenvoeging oud en nieuw systeem bestuurlijke informatie (BIS) en beleid burgerparticipatie.

### Gebruik van het digitaal loket

Naast het aanbod van diensten in het digitaal loket, is het gebruik van het digitaal loket door bewoners en bedrijven belangrijk. 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. Over de laatste drie maanden van 2007 is dat zelfs ruim 10%! Ook hier lijkt de campagne succes te hebben. De doelstelling van 15% in 2007 is daarmee nog niet gehaald. Er is een groot verschil tussen de verschillende producten. Het digitale loket wordt goed gebruikt als het gaat om producten als verhuizing vanuit andere gemeente, melding openbare ruimte, de kapontheffing, bezwaarschriften en parkeerproducten.

Minder in trek is het digitale loket als het gaat om zaken als uittreksels uit de gemeentelijke basisadministratie, burgerlijke stand, verhuizing binnen de gemeente en zorgproducten. Deze producten gaan we dan ook extra promoten in de communicatiecampagne in 2008.

## 3.4 Oordeel bewoners over dienstverlening en informatievoorziening

### Oordeel dienstverlening algemeen

Op veel manieren kunnen de inwoners contact hebben met en diensten vragen aan de gemeente. Dit kan bij verschillende afdelingen en bij verschillende ambtenaren. In de Inwonersenquête is een blok vragen opgenomen over de algemene ervaring met de gemeente in het afgelopen jaar. Daaruit blijkt dat tweederde van de inwoners contact heeft gehad met de gemeente. Dit kan voor hun zelf zijn, voor hun bedrijf of vanwege een andere reden.

Vergeleken met andere onderdelen van dienstverlening zijn de mensen het minst tevreden over kosten. Daarna over vindbaarheid en juistheid van informatie op de website.

Ook is begin 2007 gekeken wat de klanten van de Zorgpoort vinden van de huishoudelijke hulp die zij ontvangen. Hier was vrijwel iedereen tevreden over.

## OORDEEL OVER INFORMATIEVOORZIENING

		(geheel) Mee eens	Neutraal	(geheel) Mee oneens	Geen mening
De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie	2006	44%	24%	10%	22%
	2007	50%	18%	11%	21%
Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	2006	49%	16%	10%	25%
	2007	56%	12%	10%	22%
De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed	2006	54%	16%	7%	22%
	2007	61%	13%	6%	20%
De informatie op de gemeentelijke website is goed	2006	38%	11%	5%	45%
	2007	42%	10%	7%	42%

Bron: Inwonersenquête, O&S Helmond

### Oordeel informatievoorziening

Wat betreft de verschillende soorten informatievoorziening worden de scores allemaal net iets positiever vergeleken met 2006. Dit is zichtbaar op alle stellingen. Hierboven vergeleken we de informatie op de website met andere vormen van dienstverlening in 2007. We kunnen ook kijken naar de ontwikkeling van de tevredenheid over de website in de tijd. Het percentage positief of neutraal (52%) is wel gestegen vergeleken met 2006 (49%). Ook is het aandeel “geen mening” gedaald. Dus de gebruikers zijn al positiever geworden en de website is al bekender. Toch was de website-campagne nog niet gestart tijdens het bewonersonderzoek. De verbeteringen aan de site en de campagne zouden dus tot nog betere oordelen en bekendheid moeten leiden in 2008.

### 3.5 Beheer en onderhoud van de stad

Onder de “openbare ruimte” vallen de parken, plantsoenen en bossen, de vijvers, waterlopen en riolering, de wegen, pleinen, wandelpaden en openbare verlichting. Voor deze gemeentelijke eigendommen maken wij jaarlijks onderhoudsplannen. Het beheer van de stad plannen wij met behulp van geautomatiseerde systemen. Zo besparen wij kosten en krijgen een zo gunstig mogelijke planning in de tijd. Bij de uitvoering van deze plannen combineren wij zoveel mogelijk werkzaamheden om de overlast te beperken.

#### Meldingen openbare ruimte

Voor het melden van gebreken in de openbare ruimte kan ieder terecht in het digitaal loket op de website. Ook telefonisch melden is mogelijk via het algemene toegangsnummer 58 77 77. Er waren heel veel meldingen, ruim 8500 in 2007 (2006: ruim 4600). Het aandeel tijdig, binnen tien werkdagen, afgehandelde meldingen is hoog (circa 90%). Toename van meldingen kan betekenen:

er was meer mis. Het kan ook zijn: men heeft meer gemeld omdat men denkt dat dit helpt. Zie verder de rapportage servicenormen in hoofdstuk zes.

### Zwerfvuil opruimen

In Helmond maken circa tien wijkvegers dagelijks de prullenbakken leeg, ruimen het vuil rond de glasbakken op en verwijderen het zwerfvuil. Daarnaast helpen scholen en verenigingen mee bij het schoonhouden van de stad. Dit doen zij hoofdzakelijk uit educatief oogpunt, waarbij milieubewustwording voorop staat. Een goed voorbeeld zijn circa 20 bewoners in de Bloem- en Paardenvelden die wekelijks met afvalgrijpers zelf het zwerfvuil opruimen. Ook maakten zij afspraken met scholen dat leerlingen met afvalgrijpers regelmatig de schoolomgeving opruimen. In 2007 zijn door 24 scholen (2006: ook 24) en twaalf verenigingen (2006: 9) wijk schoonmaakacties gehouden. Hierbij waren heel veel kinderen betrokken. Bij deze acties stellen wij de prikstokken ter beschikking en voeren het afval af. Bij deze 36 acties zijn circa 1550 volle vuilniszakken afgevoerd.

### 3.6 Oordeel bewoners over onderhoud van groen, wegen en water

In de Inwonersenquête vragen we hoe tevreden inwoners zijn met het onderhoud van groen, straten, trottoirs, paden, pleinen en waterpartijen in de buurt. Uit die tevredenheid stellen wij een score samen: één is zeer ontevreden en tien is zeer tevreden. We zien een lichte verslechtering in deze score.

#### OORDEEL ONDERHOUD GROEN, WEGEN EN WATER 2006-2007

	2006	2007
Oordeel onderhoud groen, wegen en water	6,6	6,1

Bron: Inwonersenquête, O&S Helmond



## BEWONERS ADVISEREN OVER GROENONDERHOUD



In 2007 gaven bewoners regelmatig advies over groenonderhoud.

- *Helmond-West: wij hielden een "groenschouw" met bewoners en verbeteringen voerden wij uit.*
- *Apostelwijk: bewoners Apostelwijk adviseerden over inrichting van groen- en parkeervoorzieningen.*
- *Stiphout: de projectgroep dagelijks beheer Stiphout adviseerde over groenrenovatie.*

- *Helmond-Noord: de projectgroep dagelijks beheer Helmond-Noord adviseerde over compensatieprogramma "De Groene Loper".*
- *Dierdonk: de wijkraad Dierdonk adviseerde over waterberging Bakelse Beemden.*
- *Mierlo-Hout: de wijkraad Mierlo-Hout en Buurtbeheer Helmond-West adviseerden over wijkpark Groot Goor.*
- *Rijpelberg: bewoners van de Baroniehof maakten met ons afspraken over herinrichting van een groenvoorziening in hun straat.*
- *Speelplekken en hondenuitlaatstroken: in 2006 en 2007 spraken wij met bewoners uit alle wijken op bewonersavonden over het renoveren van speelvoorzieningen. Ieder was tevreden over de uitkomst. Aanleg of verplaatsing van hondenuitlaatstroken gebeurt altijd in overleg met betrokken bewoners en op advies van wijkorganen.*
- *Alle wijken: in verschillende klankbordgroepen was het thema groenonderhoud regelmatig onderwerp van bespreking.*

### 3.7 Inzameling 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, grof vuil enzovoorts.

Wij zorgen vervolgens voor het legen van containers, het ophalen van papier en het regelen van inzamelpunten voor Klein Chemisch Afval. Afvoeren van overig afval doen de burgers zelf.

#### Inzamelresultaten

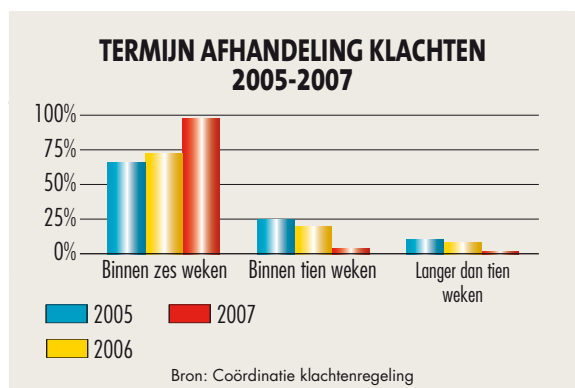
Vergeleken met 2006 steeg de hoeveelheid ingezameld groente-fruit-tuin (GFT)-afval met vier procent en de hoeveelheid ingezameld oud papier ook. De laatste soort afval is bijna volledig afkomstig van de huis-aan-huis inzamelingen die vier keer per jaar plaatsvinden. De ingezamelde hoeveelheid restafval daalde met anderhalf procent ondanks groeiende inwoneraantallen. Voor 2007 hebben we geen betrouwbare cijfers voor klein chemisch afval en ingezamelde kleding. Daardoor kan het scheidingspercentage niet berekend worden.

# Hoofdstuk 4 | Klachten en bezwaarschriften

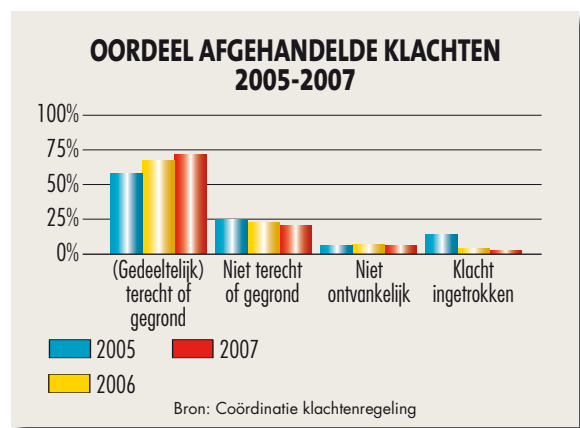
## 4.1 Klachten sneller afgehandeld en verbeterde dienstverlening

Bewoners of instanties kunnen een klacht over de gemeente indienen. Dat kan schriftelijk, per email, via het digitaal loket op de website of mondeling. De klachtencoördinatie van de afdeling Bestuurs- en Juridische zaken zorgt voor behandeling van klachten. Hiervoor bestaan twee servicenormen (zie hoofdstuk zes).

In 2007 hebben wij 96,5 % (van de 85 afgehandelde klachten) binnen zes weken afgehandeld. Er waren nog vijf klachten in behandeling op 1 januari 2008. Wij hebben dan ook veel aandacht aan de zes-weeken-servicenorm besteed en dit blijft nodig. Over bestuursorganen kregen wij geen klachten. Bij de Regionale Ombudscommissie zijn in 2007 twee verzoekschriften ingediend (in 2006: zes). Bij die commissie kan de indiener van een klacht terecht als hij of zij het niet eens is met de afhandeling door de gemeente.



Er waren veel meer klachten dan in 2006. Wij denken dat dit komt omdat indienen van klachten via



de website heel eenvoudig is: een goed teken dus. Ook via email komen er meer klachten binnen. Een aantal afdelingen krijgt door de jaren heen relatief veel klachten, doordat ze veel klantcontacten hebben.

We concluderen dat meer aandacht voor termijnen van afhandeling echt heeft gewerkt. Ook de afdelingen hebben hieraan uitstekend meegeewerkt. We gaan dus hiermee door.

Het mes snijdt voor de dienstverlening aan twee kanten. De nieuwe mogelijkheden om klachten in te dienen hebben de dienstverlening aan de bewoner en instanties verbeterd. Tegelijk kan iedere extra klacht ook weer leiden tot aanpassing van de gemeentelijke dienstverlening. Een klacht zien we als een advies aan de gemeente hoe de service te verbeteren.

## 4.2 Minder bezwaarschriften en vlotter afgehandeld

Als bewoners of instanties het niet eens zijn met een besluit van de gemeente dan kunnen ze een

## KLACHT: BEZWAARSCHRIFTENCOMMISSIE MOEILIJK TE VINDEN



Iemand kwam te laat om zijn bezwaarschrift toe te lichten bij een hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie in het bestuurscentrum Boscotondo. Hij was de weg kwijt in het gebouw. De secretaris van de commissie trok de conclusie dat hij niet meer kwam. Pas na afloop merkte de secretaris hem op. Na protest kon hij toch nog zijn bezwaarschrift toelichten. De voorzitter van de commissie zei, volgens deze toelichter, dat het niet meer zoveel zin had. De gemeente-vertegenwoordiger was al vertrokken en de commissie had al besloten. Hiermee was de indiener van het bezwaarschrift het totaal oneens en diende een klacht in. Hij had kritiek op de organisatie van de hoorzitting. Deze klacht is, na onderzoek, niet-ontvankelijk verklaard en niet terecht. Over het handelen van de bezwaarschriftencommissie kunnen burgers geen klacht indienen. Wij kunnen hier wel van leren.

*Tips voor onze dienstverlening: Wij moeten de bewegwijzering in het bestuurscentrum verbeteren. Ook zullen wij dat doen op de website en in brieven. Verder leidde deze klacht tot wijziging van de Verordening Klachtenregeling en de klachtenfolder. Daarin staat nu duidelijk dat de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie niet valt onder de werking van de klachtenregeling.*

bezwaar indienen bij de gemeente.

De bezwaarschriftencommissie behandelt deze bezwaren en bestaat uit twee kamers.

Kamer 1 gaat vooral over de ruimtelijke zaken zoals bouwzaken, verkeer en milieu. Kamer 2 gaat meer over sociaal-maatschappelijke zaken zoals

de Wet Werk en Bijstand, onderwijs, welzijn en burgerzaken. Elke kamer bestaat uit drie onafhankelijke leden en twee gemeenteraadsleden.

### Aantal ingekomen bezwaarschriften

Er zijn duidelijk minder bezwaarschriften binnengekomen dan in 2006. In totaal ontvingen wij 461 bezwaarschriften en handelden wij 568 bezwaren af (deels uit 2006). In Kamer 1 heeft de daling vooral te maken met het afschaffen van een aantal vergunningen zoals de kapvergunning ("deregulering"). In Kamer 2 heeft de daling waarschijnlijk te maken met de gewenning aan de strengere eisen van de Wet Werk en Bijstand. Oorzaak was ook daling van het aantal uitkeringsgerechtigden.

### AANTALLEN ONTVANGEN BEZWAARSCHRIFTEN 2005-2007

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

Bron: Bezwaarschriftencommissie

### Waar gingen de bezwaren over?

In Kamer 1 gingen de meeste bezwaarschriften over verleende of geweigerde bouwvergunningen (52 bezwaren). Veel gingen ook over handhavingsbesluiten (21 bezwaren).

De nieuwe openingstijden van de zaterdagmarkt leverden negentien bezwaarschriften op. Deze kregen het oordeel "niet-ontvankelijk". Tegen zulke algemene besluiten kan geen bezwaar worden gemaakt.

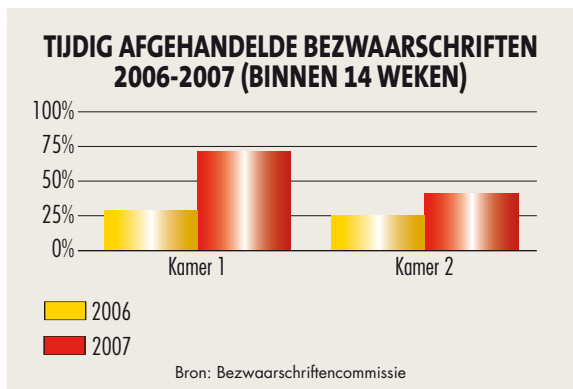
In Kamer 2 ging 60% over de Wet Werk en Bijstand en achttien procent over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De overige bezwaarschriften gingen over verschillende soorten subsidiebesluiten.

### Snellere afhandeling bezwaarschriften

Zoals voorgenomen namen wij maatregelen om de afhandeling van bezwaarschriften te versnellen.

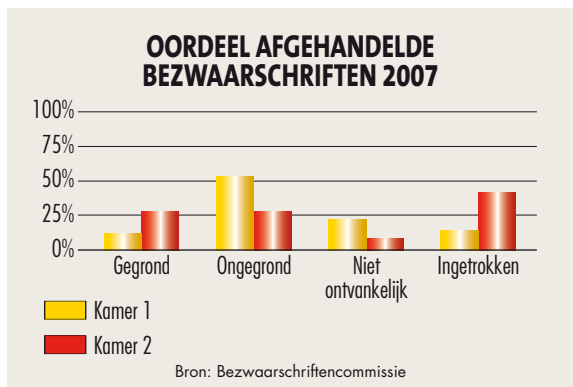
Voor Kamer 1 verbeterde hierdoor het percentage tijdige afhandeling met bijna 50% tot circa 75%! Voor Kamer 2 is het percentage over 2007 ook duidelijk hoger dan in 2006 (van 25% in 2006 naar 43% in 2007), maar nog te laag.

Daarom namen wij extra maatregelen in 2007. Die zorgden voor een duidelijke verbetering. In 2008 verwachten wij hierdoor een nog beter jaarpercentage.



#### Oordeel over de ingediende bezwaarschriften

Ook bij bezwaarschriften kijken we of we tegemoet kunnen komen aan de bezwaarmaker zonder de bezwaarprocedure te doorlopen. Een mogelijkheid is snel een aangepast besluit verzenden. Daardoor zijn in Kamer 2 veel (41%) van de bezwaren ingetrokken. De overige doorliepen wel de procedure.



#### Kamer 1:

Van de 160 afgehandelde bezwaarschriften was ruim de helft (84) ongegrond, waren er 37 niet-ontvankelijk en werden 21 bezwaarschriften ingetrokken.

Dit betekent dat zeventien (tien procent) van de bezwaarschriften gegrond waren. In 2006 was dat 33 procent en in 2005 zeventien procent. De oorzaak van de meeste gegrondverklaringen was dat wij het besluit waartegen men bezwaar maakte niet goed onderbouwden. Na verbetering van de motivering bleven vrijwel alle besluiten ongewijzigd.

#### Kamer 2:

In Kamer 2 werden 105 bezwaarschriften gegrond verklaard, 108 ongegrond en 29 niet-ontvankelijk.

Van de gegronde bezwaarschriften leverden 70 bezwaarschriften een (gedeeltelijk) gewijzigd besluit op. De overige bezwaarschriften werden gegrond verklaard. Reden was dat ze juridisch niet goed waren onderbouwd, maar later alsnog wel. Het uiteindelijke besluit bleef hierbij ongewijzigd. Het aantal gegrondverklaringen in deze kamer is hoger dan in de andere. Reden is dat ook persoonlijke omstandigheden, die pas voor het eerst in het bezwaarschrift werden aangevoerd, zijn meegeteld. Dit kan alleen als de wet en het beleid hiervoor ruimte bieden.



regel je DigiD  
snel voor Helmond.nl 



 Digiitaal Loket

Gemeente Helmond

Ook je vittreksel  
regel je snel op Helmond.nl 



 Digiitaal Loket

Gemeente Helmond 

# Hoofdstuk 5 | De burgemeester als duizendpoot

## 5.1 Veiligheid en overlast

### Uitvoering Actieprogramma Veiligheid 2007

Om de veiligheid te bevorderen bouwden we het Veiligheidshuis verder uit, met aandacht voor het jeugdzorgstelsel.

Onderwerpen van aandacht bij het voorkomen en bestrijden van criminaliteit waren onder meer huiselijk geweld, aanpak veelplegers en inzet van het Helmonds Interventie Team. In dit team werken verschillende instanties samen bij de handhaving van regelgeving. Daarnaast besteedden we ondermeer aandacht aan: bestrijden discriminatie (ook in de horeca), woonoverlast en de Loverboy problematiek.

Op 27 november vond de tweejaarlijkse stadsbijeenkomst buurtpreventieprojecten plaats. In wijkhuis De Fonkel vertelden vertegenwoordigers van vier genomineerde projecten over hun initiatieven. De aanwezigen brachten hun stem uit op het beste buurtpreventieproject. Ashorst won de titel Buurtpreventieproject 2007. Vlak daarachter

kwamen de projecten Apostelwijk (Mierlo-Hout), Doliwood (Rijpelberg) en Bloem- en Paardenvelden (Helmond-Noord).

In 2007 ontvingen de twee bedrijventerreinen Hoogeind en BZOB het Keurmerk Veilig Ondernemen. Gezamenlijk kijken ondernemers, politie en gemeente hoe criminaliteit op deze bedrijventerreinen terug te dringen.

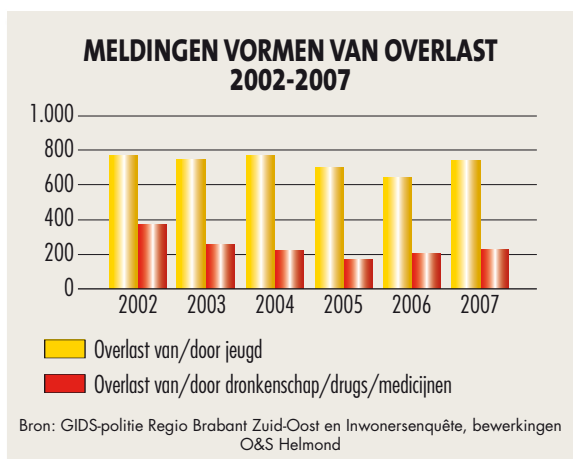
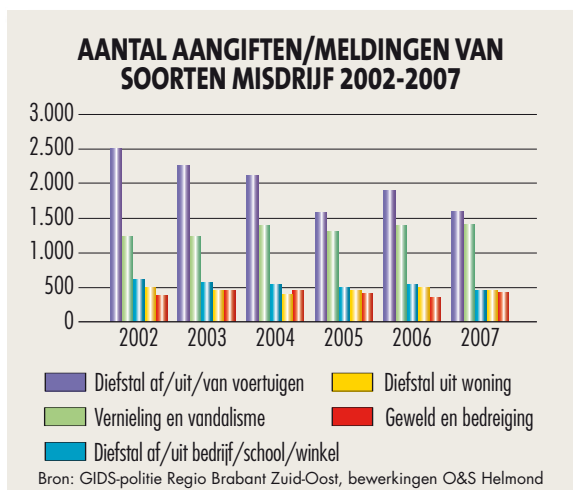
Op het gebied van externe veiligheid tot slot onderzochten wij de spoorzone. Welke gevaren levert het spoor voor mogelijke nieuwe bedrijven of andere bebouwing in de spoorzone?

Zie verder het Actieprogramma Integraal Veiligheidsbeleid 2008 en het verslag van de buurtpreventiebijeenkomst op: [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) → Woonomgeving → Handhaving en veiligheid → "Integraal veiligheidsbeleid" en "Buurtpreventie".

### Effecten

Over 2007 hebben we alleen de gegevens uit de politieregistratie (GIDS). De monitor leefbaarheid en veiligheid, het bewonersonderzoek dus, wordt





in 2008 weer uitgevoerd. Dat onderzoek bevat vragen over slachtofferschap en de beleving van veiligheid.

Uit de politiecijfers blijkt dat in de meeste categorieën het aantal misdrijven terugloopt. Enkele categorieën behoeven extra aandacht. Zo liep het aantal berovingen en overvallen op in 2007.

De politie heeft in 2007 wel veel daders aangehouden. Wij onderzochten de achtergronden van deze daders en probeerden hun gedrag te verklaren. Uit dat onderzoek blijkt dat de zorg- en vei-

ghedinstanties elkaar nog beter moeten informeren. Eerder ingrijpen als ontsporing dreigt is ook een conclusie. Ook nam het aantal gemelde vernielingen, vandalisme en baldadigheid iets toe in 2007 ten opzichte van 2006. Dit geldt ook voor overlast door drugs, dronkenschap en dergelijke en door jeugd.

Op het gebied van verkeersveiligheid was er een flinke daling in ongevallen met en zonder letsel tussen 2002 en 2005 en sindsdien een stabilisatie.

## 5.2 Oordeel bewoners over regels en handhaving

Voor het tweede jaar onderzochten we hoe tevreden bewoners zijn met de gemeentelijke regels en de handhaving ervan.

Net zoals in 2006 is het aandeel “geen mening” hoog omdat veel bewoners maar beperkt met regels te maken hebben. Het oordeel in 2007 is iets beter dan in 2006.

## 5.3 Brandveiligheid

### Preventie

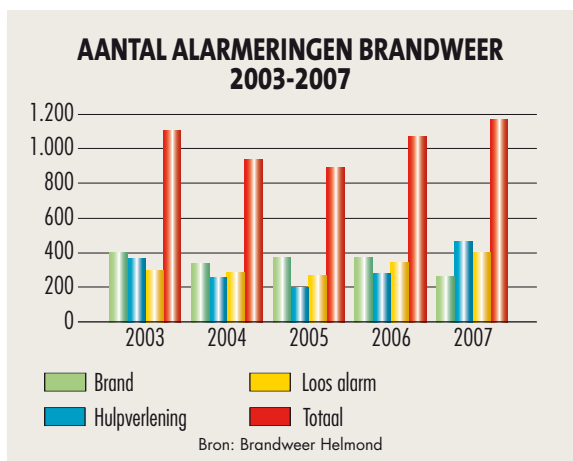
Preventie bij de brandweer is het vooraf nemen van maatregelen ter voorkoming van brand.



### GEMEENTELIJKE REGELS EN HANDHAVING DAARVAN

		(geheel) Mee eens	Neutraal	(geheel) Mee oneens	Geen mening
De gemeente heeft duidelijke regels en verordeningen	2006	44%	18%	8%	30%
	2007	47%	18%	11%	24%
De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed	2006	25%	24%	13%	38%
	2007	30%	22%	17%	31%
Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels	2006	18%	22%	7%	53%
	2007	26%	25%	4%	44%
Een burger heeft te maken met tegenstrijdige regels	2006	17%	20%	9%	54%
	2007	24%	23%	9%	44%

Bron: Inwonersenquête, O&S Helmond



Het gaat voornamelijk om advisering en toetsing van vergunningaanvragen voor bouw en milieu. In 2007 werkten wij op de preventieafdeling voor het eerst met het vergunningstelsel “nieuwe stijl”. Vanaf 2009 worden de zogenaamde “omgevingsvergunning” en het “gebruiksbesluit” van kracht.

Op het gebied van toezicht en handhaving hebben wij de samenwerking met andere instanties vergroot. Dit betekent met meer instanties tegelijk controleren van regelgeving.

In de jaarlijks terugkerende brandpreventieweek besteedde de brandweer samen met bewoners van buurtpreventie Ashorst aandacht aan brandveiligheid.

#### Kwaliteit

Kwaliteitsverbetering van diensten die de brandweer levert kreeg in 2007 volop de aandacht.

#### OPVALLENDE INZETTEN BRANDWEER 2007

- 18 januari Een zware storm met orkaankracht. De brandweer moet meer dan 150 keer in actie komen om hulp te verlenen.
- 23 maart Brand in een hennepplantage op zolder. Vijf bewoonde huizen in de Van Der Foelartstraat branden af.
- 15 april Buitenopslag van gebruikte metalen, waaronder magnesium, gaat in vlammen op. Enorme rookontwikkeling leidt tot waarschuwing van de bevolking met sirenes.
- 27 juni Een ambulance kantelt als gevolg van een ongeval. De bemanning komt met de schrik vrij en de brandweer schiet de collega's te hulp.
- 9 juli De bliksem slaat in op een lantaarnpaal aan de Varendschut waar een gasleiding onderdoor loopt. Daardoor ontstaat brand.
- 8 december Een lekkage van gevaarlijke stoffen zorgt voor de inzet van het gaspakkenteam bij een bedrijf aan de Lage Dijk.

De maatschappij ontwikkelt zich en de brandweer moet mee ontwikkelen in techniek en tactiek. De verbetering van vakbekwaamheid bestond in 2007 uit een intensieve bijscholing van de brandweerlieden.

#### Regionalisering brandweer

Op 1 januari 2007 is de Veiligheidsregio van start gegaan. Dit betekent dat er voortaan een regionaal brandweercorps is voor Zuidoost-Brabant in plaats van per gemeente. Daarbij blijft de gemeente wel altijd verantwoordelijk voor de dagelijks uitruk. Voor onze gemeente betekent dit verder het indiensttreden van het beroepspersoneel van de gemeentebandweer bij de Veiligheidsregio. De vrijwilligers blijven voorlopig in gemeentelijke dienst. De bewoners zullen hier als het goed is weinig van merken

#### 5.4 Rampenbestrijding

Het gemeentebestuur is verantwoordelijk voor een goed afgestemde rampenbestrijding en crisisbeheersing. De organisatie hiervan ligt bij de brandweer. Gelukkig zijn er zelden rampen maar de voorbereiding moet goed zijn. Daarom zijn er regelmatig oefeningen en volgen functionarissen opleidingen. Ook de structuur beschreven in deelplannen herzien wij regelmatig.

Het afgelopen jaar hanteerden wij de rampenstructuur bij twee incidenten.

Bij de storm op 18 januari die over de gehele regio raasde was coördinatie nodig. Aanleidingen hiervoor waren het enorme aantal meldingen en de problemen met het stilvallen van het treinvervoer.



De tweede keer (15 april) bleek de rampencoördinatie nodig bij de brand bij recyclingbedrijf Van Hout op het industrieterrein. Er was een enorme rookontwikkeling met schadelijke stoffen. De



hulpverleners besloten de sirenes te gebruiken om de bevolking te waarschuwen. Het gemeentelijk beleidsteam was actief in het Gemeentelijk Coördinatiecentrum in de brandweerkazerne.

De communicatie bij dit gebruik van de sirenes hebben wij onderzocht en verbeteringen voeren wij door.

Om ervoor te zorgen dat de burgers van Helmond vertrouwd blijven met de sirenes klinkt er maandelijks op de eerste maandag een testalarm. Om het handelen bij het afgaan van de sirenes op een ander tijdstip actueel te houden is er informatie beschikbaar op: [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl).

## 5.5 Overige taken burgemeester

De burgemeester heeft op verschillende terreinen een eigen bestuurstaak.

### Wet op de Lijkbezorging

Deze wet regelt dat de burgemeester zorg draagt voor lijkshouwing en lijkbezorging als blijkt dat familie of anderen dat niet kunnen doen. In de praktijk komt dat nog wel eens voor als gevolg van schuldenproblematiek of vereenzaming. In menselijk opzicht zijn het altijd trieste situaties. In 2007 betrof het acht personen.

### Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische ziekenhuizen

In dringende gevallen mag de burgemeester een machtiging afgeven voor opname van burgers in een psychiatrisch ziekenhuis. Dit doet hij pas als er een medische verklaring voor is afgegeven en er geen andere opties zijn.

De burgemeester krijgt hierover advies van de geestelijke gezondheidszorg. In 2007 heeft de burgemeester in 45 gevallen een machtiging moeten afgeven (2006: 35 gevallen). Een nieuw landelijk softwarepakket heeft de administratieve afhandeling van inbewaringstellingen sterk vereenvoudigd.

### Koninklijke onderscheidingen

In 2007 hebben 23 Helmonders (2006:24) een koninklijke onderscheiding ontvangen. Dit keer vijftien dames en acht heren.

Door het jaar heen, bij bijzondere gelegenheden, werden onderscheiden de dames D.A.M. Görts-Bannenbergh, W.H. Geelen-Grundeken en C.J.N.M. Jacobs-Mulders en de heren P.A.E. Curfs, J.J. Manders en P.J.M. van Veghel.



Op vrijdag 27 april 2007 ontvingen in het kader van de viering van Koninginnedag de dames M.H. van Hout-van Asten, H.M. de Gooijer-Derksen, A.C.A. Vervoort-de Greef, J.M. Meulendijks-Jeegers, J.M. van Loon-de Kort, C.H.M. Kin-van Ommere, M.W.H.C. Meulendijks-Senders, C.Th.Th. van Rijsbergen-Vedder, M.M. van der Ven, A.J.M. van Schijndel-Verleisdonk, M.J.C. Vermulst-Verouden en P.E. van Paassen-Verstappen een koninklijke onderscheiding. Voorts kregen ook de heren A.G. van Beers, M. van der Burgt, M.H.J. Hendriks, A.J.M. van de Kam en A.M. Swinkels deze onderscheiding.

Jaarlijks plaatsen wij in de maand mei in het huis-aan-huis blad De Trompetter een oproep om verdienstelijke Helmonders bij de burgemeester voor te dragen voor een koninklijke onderscheiding. Meer informatie is te vinden op [www.lintjes.nl](http://www.lintjes.nl). Ieder kan de burgemeester bellen of een brief of email sturen als hij of zij mensen kent die een lintje verdienen.

### Gemeentelijke onderscheidingen

Wij kennen als gemeente ook een eigen decoratiestelsel bestaande uit het ereburgerschap, de stadspenning en de vrijwilligerspenning. In 2007 werd vier keer de stadspenning uitgereikt. Dat gebeurde aan de heren J.L. van Kessel, F. Roffelsen, P.G.M. Tielemans en M.J.M. de Wit.

Het aantal uitgereikte vrijwilligerspenningen in 2007 bedroeg dertien. Deze penning werd toegekend aan de dames M.J. Meijer-Berkers, W.J. de Greef, A.A.M. Jonkers-Klooster en J.A. Verbakel en aan de heren J.G.W. Aarts, A.M. Claassen, M.H. Claasen, A.M.S. Coppens, P.J. Daniëls, G.J. van Maurik, F.A. van Os, J.F.G. Rovers en J.W. van Rijswijk.

### Vieren en gedenken

Binnen de Helmondse gemeenschap wil de burgemeester 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 om, ook op informele wijze, met elkaar in contact te komen. Wanneer mogelijk is de burgemeester aanwezig bij jubilea, vieringen en herdenkingen. Dit waardeert men altijd zeer.

Persoonlijke gebeurtenissen en huwelijksjubilea zijn vaak ook aanleiding voor een persoonlijk contact met de burgemeester. Er waren in 2007 veel huwelijksjubilea. Op aangemelde gouden huwelijksjubilea reageren wij met een schriftelijke felicitatie en een bloemstuk. Vanaf een diamanten huwelijksjubileum komt zo mogelijk de burgemeester op bezoek. Zo bezocht de burgemeester in 2007 22 bruidsparen die hun 60ste en 2 bruidsparen die hun 65ste huwelijksjubileum vierden. Ook bezocht hij op 21 februari 2007 mevrouw A.S. Kuijpers-Geubbels en op 4 december 2007 mevrouw W.J. Jacobs-Jacobs, die beiden hun 100ste verjaardag vierden.

Op vier mei 2007 vond onder grote belangstelling de jaarlijkse dodenherdenking plaats bij het beeld van St. Joris en de Draak in het Hortensiapark. Bij die gelegenheid heeft de burgemeester benadrukt dat vrijheid en veiligheid hand in hand gaan. Ook pas onder die omstandigheden zijn de grondrechten gewaarborgd. Leven in een vrij en veilig land, dat is wat we allemaal willen. Door jongeren te betrekken bij de dodenherdenking slaan wij een brug tussen het verleden en het heden.

Op 29 juni 2007 vond voor de derde keer de Veteranendag plaats. Deze veteranendag vierden wij op de schaal van Zuidoost-Brabant. In 2007 gebeurde dat in Eindhoven. Met medewerking van het ministerie van Defensie beleefden vele honderden veteranen een onvergetelijke dag. In 2008 is Helmond de gastgemeente voor de regionale veteranendag.

### Helmond buiten de nationale grenzen

De burgemeester heeft ook als taak het bevorderen van de internationale betrekkingen van Helmond.

Helmond neemt die verantwoordelijkheid om internationaal een rol te spelen serieus. Wij onderhouden contacten met onze partnersteden Mechelen in België en Zielona Gora in Polen. Helmond ondersteunt ook ontwikkelingsprojecten. Wij bevorderen dat de (jongere) Helmonders bewust zijn van de problematiek in ontwikkelingslanden, bijvoorbeeld door ondersteuning van schoolprojecten. Tot slot bevorderen wij economische relaties van Helmond met het buitenland. Sommige aspecten van de internationale betrekkingen gaan wij meer aandacht geven.

In 2007 startten wij samen met onze partnersteden Mechelen en Zielona Gora met de modernisering van de verhoudingen. Dit betekent meer (kennis) uitwisseling op sociaal-economisch gebied. De millenniumdoelen van de Verenigde Naties vormen voor ons een belangrijk uitgangspunt bij ontwikkelingsprojecten in Ghana, Brazilië en Nicaragua.

Bij contacten met het buitenland kijken wij ook nadrukkelijk naar de economische gevolgen hiervan.



# BEZWAAR TEGEN GEMEENTEBELASTING?

REGEL 'T SNEL OP

*Helmond.nl/belastingen*



Bezwaar schrift.

send

Gemeente Helmond



 Digitaal Locket

*Ook je adreswijziging  
regel je snel op Helmond.nl*



 Digitaal Locket

Gemeente Helmond



# Hoofdstuk 6 | Zijn wij onze beloften nagekomen?

## 6.1 Uitvoering aanbevelingen 2007

### Participatie

1. Evalueren van de rollen van de gemeenteraad in een raadsbijeenkomst in het voorjaar.  
*Ja, op 14 april is deze bijeenkomst geweest en de resultaten staan in hoofdstuk twee.*
2. Leerlingen van het voortgezet onderwijs (Carolus Borromeus) door een project betrekken bij de gemeentepolitiek met als doel de politiek dichterbij de jeugd te brengen. Als het project slaagt bezien of deze werkwijze naar meer scholen uitgebreid kan worden.  
*Ja, het project is succesvol uitgevoerd en we breiden deze werkwijze uit naar meer scholen.*
3. Voortgaan met werkbezoeken door raadscommissies.  
*Ja, de raadscommissies zijn drie maal op werkbezoek geweest.*
4. Brainstormsessies houden in de raad(-commissies) over onderwerpen om goed kaders te kunnen stellen.  
*Ja, die heeft de raad (commissie Samenleving) gehouden over sport en onderwijs.*
5. Onderzoeken welke onderwerpen uit de Stemmijzer als thema's kunnen dienen om met de stad uit te werken en hoe de raad nog bekender kan worden (werkgroep dualisme).  
*De raad heeft enkele thema's uitgezocht die via het Stadspanel worden onderzocht. Bij de initiatieven voor sport en onderwijs is de stad betrokken. Hulpmiddelen voor grotere bekendheid komen in 2008 aan bod, zoals een eigen website van de raad.*
6. Een nieuwe visie burgerparticipatie vaststellen om de relatie tussen bewoners en ge-

meente te verbeteren. Deze moet ook concrete aanbevelingen bevatten.

*De raad heeft op 4-12-2007 de Visie Burgerparticipatie 2007-2010 "Samenwerking op maat" vastgesteld, met elf uitgangspunten en diverse aanbevelingen. Het digitale Stadspanel ging al in 2007 van start.*

7. Een notitie opstellen samen met jongeren hoe de gemeente jongerenparticipatie bij activiteiten en nieuw beleid moet vormgeven.  
*Ja, samen met jongeren en ondersteunende instanties stelden wij het beleid 13+ op, met als naam: "Leer, doe mee, geniet!". Op twee oktober stelde de raad dit vast. De gevormde samenwerking richt zich op voortgang, vertegenwoordigend gehalte en goede adviezen aan de gemeente. Hij loopt door tot augustus 2008.*
8. Publiceren participatiewijzer als onderdeel van [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl).  
*De inhoud was gereed eind 2007, de bewerking en publicatie nog niet. Dit lukt wel 2e kwartaal 2008.*

### Dienstverlening

1. Maatregelen nemen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren.  
*In het voorjaar 2007 is de nieuwe telefooncentrale geïnstalleerd en vanaf dat moment worden alle binnenkomende telefoontjes aangekondigd. Dit heeft als resultaat dat het doorverbinden wordt geminimaliseerd en geen telefoontjes blijven hangen. Wij trainden onze medewerkers uitvoerig in het direct en klantgericht beantwoorden van de vragen. De doelstelling om 30% van de telefoontjes direct te beantwoorden is gerealiseerd. De*



*bereikbaarheid is verruimd: van 08.30 uur tot 17.00 uur op werkdagen. In het najaar hielden wij een onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid en vooral het samenspel met de vakafdelingen. De resultaten volgen in 2008 evenals mogelijke verbeteringen.*

2. In 2007 als proef starten met het werken op afspraak in de Stadswinkel.  
*Nog niet gelukt in 2007. Oorzaken zijn grote investeringen in de automatisering vanwege beveiligingmaatregelen en te weinig personeel.*
3. In verband met lange wachttijden onderzoek doen naar de openingstijden.  
*Deze zijn in 2007 onderzocht. Daarom is de Stadswinkel ook open op enkele woensdagavonden vanaf begin 2008.*
4. Een besluit nemen of er een fysiek loket voor bedrijven komt.  
*Er komt geen fysiek loket voor de dienstverlening aan bedrijven in de Stadswinkel. Bedrijven gaven in het tevredenheidsonderzoek en in een bijeenkomst aan dat de voorkeur ligt bij dienstverlening via de telefoon en het internet. Het digitale bedrijvenloket voorziet hierin en wij brengen daarin nog verbeteringen aan.*
5. De servicenormen uitbreiden en aanscherpen, vooral voor elektronische dienstverlening.  
*Deze zijn in 2007 aangescherpt en uitgebreid met de digitale dienstverlening. Zie de rapportage servicenormen in hoofdstuk zes.*
6. Communicatiecampagne starten voor meer bekendheid van de website met als streven een gemiddeld aantal bezoekers van 25.000 per maand.  
*Dit is niet gelukt. Over 2007 is het bezoekersaantal gemiddeld bijna 22.000 per maand. Eind 2007 is ook pas de communicatiecampagne "Je regelt het snel op helmond.nl" gestart, die doorloopt in 2008. Het maandgemiddelde is vanaf begin 2008 al aan het stijgen.*
7. Eind 2007 een top 25 positie behalen in het kwaliteitsonderzoek gemeentelijke websites van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, door diverse verbeteringen en uitbreidingen.  
*Dit is gelukt. In 2007 bereikten wij een top 25 positie (negentien) onder andere door de website eenvoudiger in te richten en de zoekfunctie binnen het digitaal loket te verbeteren.*
8. Eind 2007 95 % van de 26 meest gevraagde dienstverleningsproducten voor burgers en bedrijven via de website aanbieden. Eind 2007 moet een top tien positie in de monitor "publieke dienstverlening 65 % elektronisch" mogelijk zijn.

*Niet geheel gelukt. Wij bieden van deze 26 meest gevraagde producten voor burgers en bedrijven 80% aan via onze website. Dat percentage is wel hoog gelet op de landelijke doelstelling voor 2007 van 65%. We bleven hiermee net buiten de gemeentelijke top tien: plaats twaalf voor burgers en plaats vijftien voor bedrijven.*

9. Elektronische dienstverlening, informatieverstrekking over het product en waar nodig het daadwerkelijk aanvragen van het product, mogelijk maken voor 50 procent van het totale productenaanbod van 300 producten voor burgers en bedrijven.  
*Niet geheel gelukt. Het werd 42% volgens de "VIND" norm van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Sommige producten levert Helmond wel maar staan niet in de VIND-catalogus. Als we deze producten meerekenen komen we wel dicht in de buurt van de 50%.*
10. Vernieuwen en doorontwikkelen van het digitale loket. Eind 2007 vindt hierdoor, en door meer bekendheid te geven aan het productenaanbod, meer dan vijftien procent van het aantal aanvragen van producten die via het internet worden aangeboden plaats via het digitale loket.  
*Niet geheel gelukt maar wel gestegen naar negen procent in 2007 (2006: 5%). Over de laatste drie maanden van 2007 was het gemiddelde ruim tien procent. De communicatiecampagne begint te werken. Over sport is veel informatie op de website toegevoegd (Sportservicepunt) en ook over inburgering*
11. Het gemeentelijk beleid en onderzoek op de website beschikbaar stellen.  
*Neen, nog niet gelukt, is doorgeschoven naar 2008.*
12. Het Geografisch Informatie Systeem (GIS) beschikbaar stellen via de website.  
*Er komt geen apart systeem meervoor Helmond. Wij leveren gegevens over (grote) werkzaamheden in Helmond aan bij: [www.haalmeeruitdeweg.nl](http://www.haalmeeruitdeweg.nl). Dit is een site voor wegwerkzaamheden in Zuidoost-Brabant, die in 2008 verbreed wordt naar heel Noord-Brabant.*
13. In 2007 scholen en andere organisaties stimuleren om nog meer wijk schoonmaakacties te houden.  
*Dit is gedaan.*

#### **Klachten en Bezwaarschriften**

1. Hoewel zeker op de goede weg nog meer aandacht geven aan het binnen de termijnen afdoen van klachten.

*Wij besteedden veel aandacht aan doorlooptijden in 2007 en het percentage tijdige afhandeling was bijna 100 % in 2007!*

2. Het gebruik van het digitaal loket voor het indienen van klachten in 2007 goed bijhouden om te bezien of het onderscheid tussen meldingen openbare ruimte en klachten over gedragingen van de gemeente bij de indieners duidelijk is.

*Wij hielden het indienen via het digitaal loket bij en het onderscheid blijkt nog niet duidelijk. Slechts 30 van de 80 als klacht ingediend*

*de klachten zijn dat ook echt. Een groot deel blijkt meldingen openbare ruimte te zijn. De behandeling van de meldingen vertraagt zo, omdat wij de meldingen eerst naar de juiste behandelaar moeten doorsturen.*

3. Opnieuw in 2007 onderzoeken waar de knelpunten in de procedure van bezwaarschriften liggen om de afhandeling te versnellen. Dit is gebeurd. Wij voerden verbeteringen door en namen extra maatregelen en de termijnen zijn aanzienlijk korter geworden.

## 6.2 Uitvoering servicenormen 2007

Ja = 100%  
 Grotendeels = 90% of meer  
 Nee = minder dan 90%

Afdeling of soort dienstverlening	Absoluut aantal 2007	Norm behaald	Percentage (als van toepassing)
<b>Stadswinkel</b>			
De openingstijden van de balie zijn maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 16:00 uur en maandag tot 19:00 uur. Al onze producten en diensten zijn leverbaar.	-	Ja	-
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. Wacht u langer dan 30 minuten, dan krijgt u gratis een kopje koffie of thee. Tip! Mijd de piekperiodes. Wegens paspoortaanvragen zijn april, mei en juni de drukste periodes bij Burgerzaken.	81.310 klanten en 9:26 minuten gemiddelde wachttijd	Nee	- 77% van de klanten binnen vijftien minuten geholpen. - 96% van de klanten binnen dertig minuten geholpen.
Als u een afspraak heeft, laten wij u niet langer wachten dan vijf minuten.	-	Niet nauwkeurig te meten	-
Indien uw gewenste product of dienst geen 'klaar-terwijn-u-wacht' product is, informeren wij u over de verdere procedure en afhandelingstermijn.	-	Ja	-
Wij beloven niet meer dan wij kunnen nakomen en maken heldere afspraken. Afspraak is afspraak.	-	Ja	-
Wij staan u deskundig, correct en vriendelijk te woord.	-	Ja, zo blijkt uit Klanttevredenheidsonderzoek 2007	- 85% vindt deskundigheid goed of uitstekend. - 95% vindt vriendelijkheid goed of uitstekend. - 95% vindt correct te woord gestaan (taalgebruik) goed of uitstekend.
U ontvangt minimaal één maand voor het verstrijken van de geldigheid van uw reisdocument en rijbewijs van ons een schriftelijke herinnering.	-	Ja	-
Wij voeren periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit. De daaruit voortvloeiende verbeteringsmaatregelen pakken wij op.	-	Ja, in 2007 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Totaalrapportcijfer dienstverlening stadswinkel = 7,9 (hoger dan landelijk gemiddeld)	-
Als u ontevreden bent met onze dienstverlening kunt u een klacht bij ons indienen. Wij nemen binnen een week contact met u op over de afhandeling van uw klacht en handelen die binnen zes weken af.	55 afgehandelde klachten	Nee	78,2% (43) binnen zes weken afgehandeld.
Suggesties voor het verbeteren van onze dienstverlening ontvangen wij graag.	-	Ja	-
<b>Aanvraag levensonderhoud of bijzondere bijstand</b>			
In 2007 werden nieuwe servicenormen voor deze soort aanvragen ontwikkeld. Daarom ontbreken voor 2007 registratiegegevens.	-	-	-

## 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.	5.022 aanvragen WMO; 4.452 afgehandeld	- Grotendeels (huishoudelijke zorg) - Nee (overige aanvragen)	- 95% huishoudelijke zorg binnen 8 weken - 75% gemiddeld overige Oorzaken niet 100%- vertraging door adviesaanvraag bij andere instantie, invoeringsproblemen WMO, stijging aantal aanvragen en vrij veel personele wisselingen bij de Zorgpoort.
Wanneer wij de aanvraag niet binnen 8 weken kunnen afhandelen, dan melden wij dit schriftelijk voor het verstrijken van de termijn.	-	Ja, altijd gedaan	100 %
<b>Klacht over de gemeente</b>			
U kunt schriftelijk, via email, via het digitaal loket of mondeling een klacht indienen als u niet tevreden bent over gedragingen van gemeentelijke organen of ambtenaren.	-	Ja	-
Een klacht via e-mail, het digitaal loket of per brief bevestigen wij binnen vijf werkdagen na ontvangst. Hierin staat wie uw klacht behandelt.	-	Ja	100%
U krijgt binnen zes weken bericht. Klachten over bestuursorganen handelen wij binnen tien weken af.	90 klachten binnengekomen; 85 afgehandeld (geen klachten over bestuursorganen)	Grotendeels	96,5% binnen zes weken bericht. In drie gevallen werd die norm niet gehaald, twee daarvan wel binnen 10 weken. Wet geeft mogelijkheid eenmaal met vier weken te verlengen.
<b>Bezwaarschrift indienen</b>			
U kunt tegen een beslissing van de gemeente schriftelijk of via het digitaal loket bezwaar maken binnen zes weken na verzending van het besluit.	-	Ja	-
U ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging binnen vijf werkdagen na ontvangst.	Niet gemeten	Niet gemeten	-
Wij beslissen binnen veertien weken over uw bezwaar (Kamer 1)	118 beslissingen bezwaarschriften Kamer 1	Nee	73,1 % beslissingen van Kamer 1 binnen veertien weken, wel grote vooruitgang (2006: 30%).
Wij beslissen binnen veertien weken over uw bezwaar (Kamer 2)	343 beslissingen bezwaarschriften Kamer 2	Nee	42,4 % beslissingen van Kamer 2 binnen veertien weken; ook vooruitgang (2006: 25%).
<b>Team Jeugd</b>			
Wij leveren duidelijke dienstverlening door heldere afspraken met u te maken.	-	Ja	-
Elke school heeft bij ons één aanspreekpunt.	-	Ja	-
Als u uw aanspreekpunt telefonisch niet kunt bereiken, kunt u een bericht achterlaten en bellen wij u binnen twee werkdagen terug. Methode om dit exact te meten is in ontwikkeling.	Niet exact gemeten	Grotendeels	Schatting 95% binnen twee werkdagen terug gebeld.



Afdeling of soort dienstverlening	Absoluut aantal 2007	Norm behaald	Percentage (als van toepassing)
<b>Meldingen openbare ruimte</b>			
U kunt problemen in de openbare ruimte telefonisch melden (0492 - 58 77 77) of via het digitaal loket.	-	Ja	-
Meldingen verhelpen wij binnen tien werkdagen. Als dit niet mogelijk is, dan nemen wij hierover contact met u op. Het registratiesysteem zal voor 2008 nauwkeuriger cijfers geven.	Circa 8500 meldingen	Grotendeels	Circa 90% binnen tien werkdagen ofwel twee weken opgelost.
Bewoners die bij hun melding aangeven geïnformeerd te willen worden over de voortgang van hun melding, worden éénmalig telefonisch geïnformeerd.	-	Ja	-
Spoedzaken (vanwege acuut gevaar) voeren wij meteen of zo snel mogelijk uit. Dit kan zijn door het euvel te verhelpen of bijvoorbeeld door een plek veilig stellen met hekwerken.	onbekend	Ja	100% van de spoedmeldingen zijn dezelfde dag nog verholpen zodanig dat de veiligheid van de bewoners is gegarandeerd.
<b>Bouwaanvraag</b>			
Als u een bouwaanvraag indient, krijgt u van ons één aanspreekpunt toegewezen dat wij vermelden op uw ontvangstbevestiging.	-	Ja	-
U kunt de status van het proces van uw bouwaanvraag op onze website inzien.	-	Ja	-
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.	134 berichten aanvraag niet compleet	Ja	100 % binnen vier weken bericht
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 nog in ontwikkeling.	480 lichte bouwvergunningen	Nee	79 % binnen zes weken besloten; geen 100 % omdat bij de overige 21 % diverse omstandigheden (vrijstellingsprocedures, verzoeken om aanvullende bescheiden) tot vertraging leiden.
<b>Museum</b>			
Wij bevestigen boekingen van groepen binnen drie dagen vanaf het moment van wederzijdse akkoordverklaring.	443 groepen	Ja	100% binnen drie werkdagen bevestigd.
<b>Speelhuis</b>			
Voorreserveringen worden aangenomen in een periode van vier weken nadat de brochure is uitgekomen, van medio mei tot medio juni 2008.	2700 aanvragen voor abonnementen	Ja, de abonnementen '07-'08 zijn via loting verdeeld	-
Wij voeren alle aanvragen in ons kaartverkoopstelsel waarna een loting plaatsvindt voor de populaire voorstellingen. De loting wordt door het systeem bepaald.			
<b>Economie en arbeidsmarkt</b>			
Wij zijn hét aanspreekpunt voor het Helmondse bedrijfsleven.	-	Ja: staat ook op de website en in Nieuwsbrief "Zicht op Economische Zaken" met telefoonnummers van medewerkers.	-

Als wij bij de afhandeling ook andere afdelingen (moeten) betrekken blijven wij het aanspreekpunt	-	Ja	-
Bij de beantwoording van vragen en het begeleiden van ondernemersinitiatieven leveren wij maatwerk.	-	Ja. Ondernemers zijn ook tevreden. Helmond kreeg de hoogste score (7,1) van de 31 grootste steden in Nederland voor het ondernemersklimaat! (Benchmark EZ 2007 onder ondernemers in de G31)	-
<b>WOZ-taxatiewaarde</b>			
De WOZ-waarde stellen wij jaarlijks vast. In 2007 is de WOZ-waarde voor het belastingjaar 2008 bepaald. Dit gebeurt voortaan jaarlijks.	-	Ja	-
De waarde van een woning moet op één januari van het betreffende jaar opnieuw getaxeerd zijn.	-	Ja	-
De nieuwe WOZ-taxatiewaarde maken wij elk jaar uiterlijk 28 februari aan u bekend.	23.154 WOZ beschikkingen	Grotendeels	98,5% uiterlijk 28 februari bekend gemaakt; niet 100% vanwege de afhandeling van bezwaarschriften uit het voorgaande jaar en nieuwbouw.
U kunt binnen zes weken na dagtekening van het besluit een bezwaar indienen en dit kan voor woningen ook via de website.	2.444 bezwaarschriften ingediend. Hiervan 273 via de website (2006: 71; grote toename!)	Ja	-
Binnen veertien dagen na ontvangst van uw bezwaarschrift, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging.	-	Ja (vast onderdeel van het werkproces)	100% binnen veertien dagen ontvangstbevestiging.
Als u uw aanvraag via internet indient, ontvangt u direct een ontvangstbevestiging per e-mail.	-	Ja (dit is geautomatiseerd ingebouwd en dus altijd het geval)	100% direct digitale ontvangstbevestigingen gestuurd.
Binnen zes maanden na indiening volgt een besluit over uw bezwaarschrift (wettelijke termijn is één jaar).	2.444 bezwaarschriften voor objecten in totaal (schriftelijk en via website)	Grotendeels	89,4 % besluit binnen zes maanden (2006: 80,4%; wettelijke norm is binnen één jaar).
<b>Taxatieverslag</b>			
Binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag versturen wij het taxatieverslag.	-	Ja (vast onderdeel werkproces)	100%
Via <a href="http://www.helmond.nl/belastingen">www.helmond.nl/belastingen</a> kunt u uw taxatieverslag direct inzien en afdrukken.	3.973 taxatieverslagen opgevraagd (2006: 3240 dus toename 22,6%)	Ja (voor woningen en voor niet-woningen)	-

Afdeling of soort dienstverlening	Absoluut aantal 2007	Norm behaald	Percentage (als van toepassing)
<b>Gemeentebrede servicenormen</b>			
Post en email			
Wij beantwoorden uw brief of email binnen zes weken, behalve de 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.	8.959 centraal geregistreerde brieven of emails	Nee	79% binnen zes weken beantwoord (2006: 73%).
Lukt het niet om de brief of email tijdig af te handelen, dan ontvangt u een bericht over verdere afhandeling.	-	Geen zicht op	-
Op sommige brieven of emails reageren wij telefonisch. Vaak leidt dat tot een snellere afhandeling en een beter inzicht in wat er echt aan de hand is.	-	Ja	-
Telefonische dienstverlening			
U kunt ons bereiken op (0492) 58 77 77 voor al uw vragen, op werkdagen 8:30 tot 17:00 uur. NB: Per 1 april 2007 is het aparte nummer voor meldingen openbare ruimte (58 76 90) vervallen. Deze meldingen komen dus voortaan ook binnen bij het centrale nummer. Zie voor registratie van deze meldingen en afhandeling ervan onder "Meldingen openbare ruimte".	-	Ja	-
Wij nemen uw telefoontje binnen 30 seconden op. Als wij uw vraag niet direct kunnen beantwoorden, verbinden wij u door naar de juiste afdeling.	78.068 telefoontjes (april t/m dec.) In maart nieuwe centrale waardoor registratie aantallen pas mogelijk vanaf april	Nee	T/m juni: 66% binnen 30 seconden opgenomen; overige zijn afgebroken contacten door missen of automatische doorschakeling; Juli t/m dec.: 78% binnen 30 seconden.
Helmond.nl (gemeentelijke website)			
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 over de stad Helmond.	-	Ja	-
Digitaal loket op de website			
In het digitaal loket vindt u producten en diensten van de gemeente. Per product staat wat de procedure is. Ons advies is om altijd eerst het digitaal loket te raadplegen voordat u gaat bellen of langskomt.	209 producten en diensten zijn beschreven	- Ja	- Ca. 50% van onze gemeentelijke producten in digitaal loket (was streven) - 80% van de 26 meest gevraagde producten in digitaal loket (streven was 95%; landelijke norm 2007: 65%)
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.	78 pdf formulieren 63 webformulieren	Wordt per aanvraag wel geregistreerd maar hiervoor is geen rapportagesysteem	-
Bij verschillende producten moet u zich identificeren met Digid.	-	Ja	-
De informatie op de website is zo actueel mogelijk. Ziet u toch onvolledigheden of heeft u een suggestie?	-	Ja	-
Wij stellen het op prijs als u dit aan ons doorgeeft via: het contactformulier	-	Ja	-

Wij behandelen uw elektronische gegevens correct en betrouwbaar

-

Oordeel van de klant  
hierover meten via  
Klanttevredenheidsonderzoek  
KTO (gepland voor 2008)

-

Onze elektronische dienstverlening evalueren wij structureel via klantonderzoeken.

-

Geen KTO in 2007, wel gepland  
voor 2008

-





**Colofon**

- Uitgave:** Gemeente Helmond, Stafhoofdafdeling Beleidsondersteuning
- Redactie:** F. Coppes, J. Heessels, P. v. Schijndel, B. Valentijn, P. v.d. Wens en N. v. Dam (eindredactie)
- Datum:** Mei 2008
- 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:** N. v. Dam (0492) 58 71 69
- Opmaak en druk:** Drukkerij van Stiphout Helmond
- Foto's:** Stafafdeling Communicatie



