



*BURGERJAARVERSLAG
2009*





Burgerjaarverslag 2009





Inhoudsopgave	2
Voorwoord door burgemeester Jacobs	3
De Helmondse “Walk of fame”	5
1. Voornemens 2010	9
2. Meedoen	11
2.1 De gemeenteraad en raadscommissies	11
2.2 Jongeren bij het beleid betrekken	12
2.3 Wijkbewoners ‘opleiden’	12
2.4 Wijkgericht aan de slag	12
2.5 Voorbeelden van meedoen	13
3. Aandacht voor dienstverlening	16
3.1 Beantwoording post en e-mails	16
3.2 De Stadswinkel	16
3.3 Digitale dienstverlening	17
3.4 Oordeel over informatievoorziening	18
3.5 Onderhoud en zwerfvuil	18
3.6 Huisvuil	19
4. Klachten en bezwaarschriften	20
4.1 Klachten	20
4.2 Bezwaarschriften	20
5. De burgemeester in beeld	21
5.1 Veiligheid en overlast	21
5.2 Brandveiligheid	21
5.3 Rampenbestrijding	22
5.4 Overige taken burgemeester	22
6. Zijn wij onze beloften nagekomen?	24
6.1 Uitvoering voornemens 2009	24
6.2 Uitvoering servicenormen 2009	28

Voorwoord

Burgemeester Jacobs

2009 is zeker geen gemakkelijk jaar geweest. Ook wij voelen de gevolgen van de economische crisis. De werkloosheid is gestegen met alle pijn van dien. 2009 kent echter ook positieve punten. We hebben het behoorlijk goed gedaan op de terreinen, die in dit burgerjaarverslag een plek krijgen. Het verslag spreekt op vele punten voor zich. Toch wil ik enkele voorbeelden met naam en toenaam noemen.

Allereerst onze relatie met de jongeren in de stad. Opnieuw zijn we genomineerd voor de Jong Lokaal Bokaal, een prijs voor goed jongerenbeleid, inclusief het laten meedenken en meebeslissen door diezelfde jongeren.

De Bokaal hebben we niet gewonnen, maar we voelen ons door het juryrapport gesterkt in de opvatting, dat we op de goede weg zijn.

Uit (vergelijkend) onderzoek blijkt dat onze dienstverlening, vooral ook via de elektronische snelweg, onveranderd op hoog niveau presteert. Voor ons geen reden om op onze lauweren te gaan rusten, maar het geeft een goed gevoel. En een sterke basis om van daaruit steeds weer naar verbeteringen te streven.

Onze inspanningen op het gebied van bemiddeling bij klachten leveren goede resultaten op. Dit instrument, mediation genoemd, zullen we daarom zeker blijven inzetten.



We leven in economisch moeilijke tijden. Ik merkte dat al op. We zullen aan ingrijpende bezuinigingen niet ontkomen. Op voorhand moet je daarbij niets uitsluiten. Ik onderschrijf dat, maar bezuinigen doe je – het is een open deur, ik weet het – met verstand en beleid. Zo is het een interessante exercitie om de onderwerpen uit dit burgerjaarverslag eens langs de meetlat van mogelijke bezuinigingen te leggen. Te beginnen bij dienstverlening. Dat kan, nee moet volgens mij steeds beter. Gelukkig hoeft dat niet per se meer geld te kosten. Toepassing van nieuwe technieken (bijvoorbeeld via internet) biedt vele mogelijkheden om onze burgers beter en efficiënter van dienst te zijn. Wij scoren zeer goed op dit punt, maar het kan altijd beter. En investeringen op dit punt kunnen zichzelf meer dan terugverdienen. Het mes snijdt dan aan twee kanten: een betere dienstverlening en geld toe.

In het burgerjaarverslag hebben we het ook over participatie door bewoners en instellingen. Zeker bij forse bezuinigingen is een zekere mate van participatie belangrijk. Burgers (vooral ook onze jongeren) en instellingen kunnen en willen met ons meedenken. We hebben draagvlak nodig voor de bezuinigingen, ook al zal dat soms moeilijk zijn. Iedereen voelt het eigen (bezuinigings)leed het hardst. Meedenken kan deze pijn enigszins verzachten. Belangrijk voor mij is ook, dat we als bestuur en inwoners van deze stad *samen* voor deze grote opgave gaan staan. Niemand mag in mijn ogen daarbij buitengesloten worden.

We moeten ook vooral doorgaan met onze pogingen om klagers en bezwaarmakers op een correcte manier te behandelen. Doen we dat niet, dan tasten we daarmee het vertrouwen in ons rechtssysteem aan met alle mogelijke schadelijke (inclusief financiële) gevolgen van dien.

In Helmond is het traditie dat het burgerjaarverslag kort ingaat op enkele specifieke taken van de burgemeester. We hebben het dan onder andere over veiligheid en over internationale relaties. Speciale aandacht is er voor verdienstelijke stadgenoten, van vrijwilligers tot sportkampioenen. Dit jaar nog meer dan voorheen.

Helmond heeft op dit gebied veel te bieden. Om het thema visueel te ondersteunen, hebben we de lay-out van dit boekwerk het uiterlijk gegeven van een Helmondse “Walk of fame”.

In dit burgerjaarverslag nemen we minder cijfers op dan u van ons gewend bent. Ik denk dat dit de leesbaarheid ten goede komt. Bovendien is er voor de cijferaaars onder u een goed alternatief. Sinds jaar en dag kent de gemeente Helmond uitvoerige statistische onderzoeken en verslagen. Deze zijn allemaal terug te vinden op onze website onder Feiten & Cijfers. Een jaarlijks overzicht van bijvoorbeeld alle beleidsterreinen biedt “Hoe staat Helmond ervoor?”. Een aanrader voor ieder, die exact wil weten hoe het met onze stad gesteld is.

Ondanks de moeilijke tijden zullen we ons sterk maken voor het vele goede en mooie in deze stad. Zonder de problemen te verdoezelen. Want die zijn er en de komende bezuinigingen zullen het aanpakken daarvan niet vergemakkelijken. Maar ik ben er van overtuigd dat we er ook dit keer sterker uit zullen komen. En daarbij hebben we de hulp van de inwoners, de verenigingen en instellingen nodig. Ik vraag die dan ook expliciet om mee te denken. Dit burgerjaarverslag bevat vele goede voorbeelden van participatie. Laat dat een inspiratiebron zijn.

Ik wens iedereen veel leesgenoegen. Als u wilt reageren, kan dat per brief (postbus 950, 5700 AZ Helmond) of (net zo makkelijk) via e-mail (gemeente@helmond.nl). Wel even vermelden dat het onderwerp het Burgerjaarverslag 2009 is.

Met vriendelijke groet,

Fons Jacobs,



Burgemeester

De Helmondse “Walk of fame”



1



2



3



4



5

1 2 Zo jong nog en dan al kampioenen

Helmond heeft van oudsher iets met wielrennen. En dat begint al op zeer jeugdige leeftijd. Zo werd in januari 2009 de 8-jarige Regina Martens Nederlands Kampioen veldrijden in haar leeftijdscategorie. Behalve bij het veldrijden wil ze ook kampioen bij het wielrennen op de weg worden. En alsof dit allemaal nog niet genoeg is, werd in juli de zevenjarige Indy Scheepers Nederlands kampioen fietscross in de categorie ‘girls 7-8 jaar’. Dat belooft wat voor de toekomst van sportief Helmond.

3 Het regent lintjes zo rond Koninginnedag

Ook in 2009 mocht burgemeester Jacobs weer koninklijke onderscheidingen uitreiken bij gelegenheid van Koninginnedag. Wie deze eer te beurt viel, kunt u in hoofdstuk 5 van dit burgerjaarverslag lezen. De gemeente doet elk jaar weer een oproep aan haar burgers om kandidaten door te geven. Ook bestaat de mogelijkheid om door het jaar heen voor een verdienstelijke inwoner van onze stad een koninklijke onderscheiding aan te vragen. Mevrouw De Vries-Hekker was een van de gedecoreerden daags voor Koninginnedag.

4 Stadspenning 4 keer uitgereikt

De gemeente Helmond kent ook een eigen decoratiestelsel, bestaande uit het ereburgerschap, de stadspenning en de vrijwilligerspenning. In 2009 werd 4 keer de stadspenning uitgereikt. Zo werd bijvoorbeeld in december 2009 de stadspenning uitgereikt aan Jan Verspaget.

Hij werd gehuldigd voor zijn grote inzet voor de kwaliteitsverbetering van het stadscentrum en voor de bevordering van het culturele leven in Helmond. (foto: Jan van de Laar)

5 Nationaal voorleeskampioene komt uit Helmond

Op 2 juni werd nationaal voorleeskampioene Anne van Brunsschot door burgemeester Jacobs in het zonnetje gezet. Anne was de beste voorlezer van ruim 80.000 kinderen. Een geweldige prestatie en een groot succes voor deze jonge inwonster van Helmond.



6

6 Jeugdige verkeersbonzen gehuldigd.

In Helmond doen jaarlijks meer dan 1000 kinderen mee aan het verkeersexamen. Gelukkig laat de overgrote meerderheid van de kinderen zien dat ze klaar is voor het drukke stadsverkeer. Enkele geslaagden doen het wel erg goed. Dat zijn de verkeersbonzen. Zij hebben zowel voor het theoretisch als het praktisch examen nul fouten gemaakt. Daarvoor worden zij in het kasteel gehuldigd door de wethouder verkeer en de voorzitter van VVN-Helmond.

7 Helden redden vrouw uit ijskoud water

Hein van Roij kreeg in 2009 uit handen van burgemeester Jacobs een zilveren legpenning met oorkonde van de Maatschappij tot het redden van drenkelingen. Samen met zijn vader redde Hein in het najaar van 2008 een onwel geworden vrouw uit het ijskoude water van de Zuid-Willemsvaart. "Hein is een echte held", aldus de burgemeester.



7



9

8 Jonge dichters en dichtersessen geëerd

Helmond plaatst op de hardhouten banken in het centrum gedichten. Toen er onlangs weer banken bijgeplaatst zouden worden, is er een gedichtenwedstrijd voor kinderen georganiseerd. En de opbrengst was meer dan verbluffend: 189 gedichten werden ingezonden. 21 daarvan krijgen een plek op een van de houten banken. Vlak voor Kerst werden de jeugdige prijswinnaars gehuldigd tijdens een feestelijke bijeenkomst in het kasteel.

9 Ook in 2009 Helmonder van het jaar

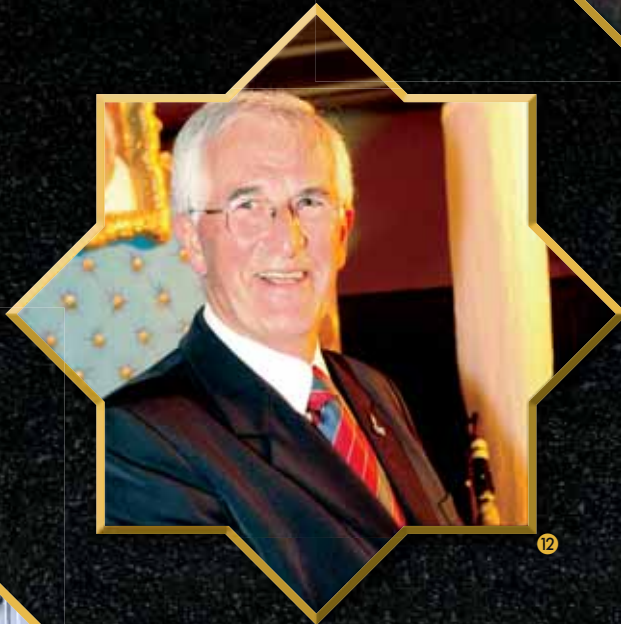
Het is inmiddels traditie om voorafgaand aan de nieuwjaarsreceptie van het gemeentebestuur de Helmonder van het jaar bekend te maken. Deze titel wordt uitgereikt aan een persoon of instelling die zich op cultureel, sociaal of maatschappelijk gebied verdienstelijk heeft gemaakt voor de stad. Popkoor Kolok werd Helmonder van het jaar 2009. Kolok bestaat al 28 jaar en is uitgegroeid tot een landelijk bekend koor met uitzonderlijke kwaliteiten. (foto: Jan van de Laar)



10



11



12



14



13

10 11
Helmondse sporters voor het voetlicht

Elk jaar worden Helmondse sporters tijdens een groot gala in het zonnetje gezet. Er zijn meerdere titels te vergeven, waaronder die van sportman, sportvrouw en sportploeg. Sportman van het jaar 2009 werd kickbokser Nieký Holzken, sportvrouw van het jaar werd judoka Juul Franssen en sportploeg van het jaar werd jong-Helmond Sport. (foto's: Jan van de Laar)

12
Vrijwilligers, het cement van onze samenleving

Helmond kent heel veel, zeer gedreven vrijwilligers. Zij vormen samen het cement van onze samenleving. Om de vrijwilligers de eer te gunnen, die hen toekomt, wordt meerdere malen per jaar een vrijwilligerspenning uitgereikt. Een van de gelukkigen was Henk van Deursen. Hij kreeg de penning vanwege zijn belangeloze inzet gedurende vele jaren voor Fanfare De Vooruitgang, (foto: Cofoto. Mario Coolen)

13
Helmondse helden gebundeld

In 2009 verscheen het boek Helmondse Helden. Het is een serie portretten van de hand van de Helmondse schrijver en cultureel antropoloog Jef de Jager. Hij probeert naar eigen zeggen via de biografische schetsen van beroemde en juist niet beroemde plaatsgenoten door te dringen tot het hart van de stad. Als het ware Helmond "aan de hand van fabrikanten, politici, geestelijken, schrijvers, musici, kunstschilders, sportlieden en een enkele boef". Een absolute aanrader voor iedereen, die Helmond tot in de kleinste haarvaten wil leren kennen.

14
Sporthelden als "teken aan de wand"

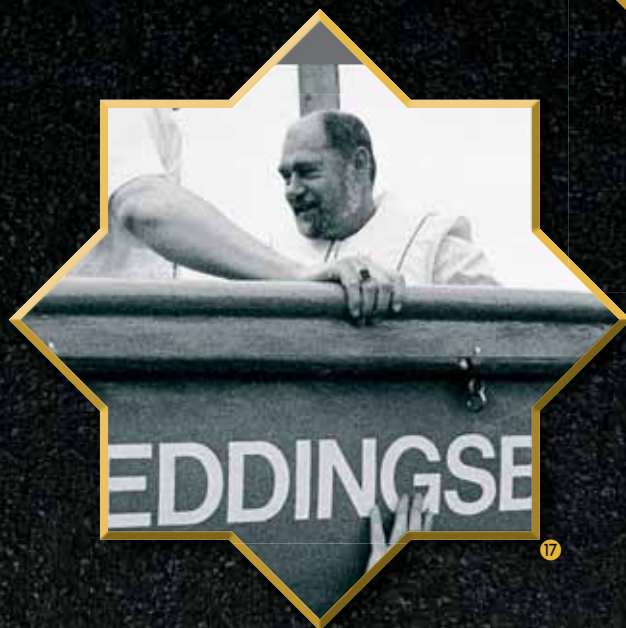
Helmond kent meerdere openluchtgaleries. Dat zijn reeksen van grote, ingelijste foto's van belangrijke historische momenten, personen en kunstwerken. Onze sporthelden hebben een eigen eregalerie in de Kamstraat. De samenstellers van deze galeries zijn voortdurend op zoek naar nieuwe sporthelden. Zo is onlangs paralympisch kampioen speerwerpen Pieter Gruijters toegevoegd. Wie kennis wil maken met voortreffelijke sporters uit het recente en wat verdere verleden moet blijkbaar een bezoekje brengen aan de Kamstraat.



15



16



17



18

15 16 17 18

Ereburgers van Helmond

In 2009 overleed ereburger en oud-wethouder Jan van Rooij. Helmond heeft op dit moment vier ereburgers. Dat zijn de oud-burgemeesters Jacques Geukers en Wim van Elk en de oud-wethouders Sjef Jonkers en Jan van der Zanden. De ereburgers staan symbool voor de spectaculaire wederopstanding van Helmond sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw. Daarom mogen zij in deze collage van verdienstelijke Helmonders natuurlijk niet ontbreken.

De oud-wethouders (van boven naar onderen: Jan van Rooij, Sjef Jonkers en Jan van der Zanden) zijn gefotografeerd tijdens één

van hun vele officiële handelingen. Op de vierde foto een onderonsje van oud-burgemeester Wim van Elk (rechts) met zijn voorganger Jacques Geukers. (foto's: uit collectie RHCe, Euro-press, J. Jansen (oud-burgemeesters))

Hoofdstuk 1:

Voornemens 2010

Meedoen

1. Ook in 2010 de participatie onder jongeren sterk blijven stimuleren. De website van Helmondjong2gether (HJ2G) wordt doorontwikkeld. Daarbij meer aandacht geven aan interactiviteit. Meer gebruik maken van (jongeren)accommodaties voor de bijeenkomsten van HJ2G. Vergroting van de representativiteit van HJ2G door ook actief te zoeken naar manieren om werkende jongeren te laten deelnemen.
2. Herijking van de Visie Burgerparticipatie. Evaluatie van het beleid en herijking tot 2014. Hierbij het nieuwe coalitieprogramma en het burgerjaarverslag betrekken.
3. Ook in 2010 verzoeken om voorlichting over de mogelijkheden van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) honoreren en bezien hoe de voorlichting met behulp van de verschillende communicatiemedia (Guido, folders, digitaal loket) verder kan worden verbeterd. De in 2009 nieuw opgezette folderlijn over de producten bij De Zorgpoort wordt in 2010 geactualiseerd.
4. Uitbreiding van het aantal projecten dat op de website www.virtueelhelmond.nl in 3D is te bekijken. Daarnaast uitbreiding en verbetering van de instrumenten om bewoners interactief te laten participeren. Hierbij wordt samengewerkt met Eindhoven, Tilburg en de provincie Noord-Brabant
6. Onderzoek naar de mogelijkheden om de juiste informatie op een gebruiksvriendelijke wijze uit het postregistratiesysteem te krijgen. Op deze manier wordt een tijdige en correcte afhandeling van brieven en e-mails beter gewaarborgd.
7. In 2010 terug naar een top-25-positie in het jaarlijkse kwaliteitsonderzoek van de websites van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Met als doel meer kwaliteit voor de gebruikers van onze website.
8. Een nieuw beheersysteem (content management systeem) voor onze website invoeren, zodat die qua inhoud, structuur en zoekmogelijkheden verbetert

Dienstverlening

5. In 2010 wordt het project 'Dienstverlening aan bedrijven' afgerond. Dat neemt niet weg dat we continu blijven werken aan de optimalisering van onze dienstverlening aan bedrijven. Er komt een verdere ontwikkeling van het digitaal bedrijvenloket, vergelijkbaar met de persoonlijke internetpagina voor burgers (mijn loket/mijn overheid).

Hoezo hondenbelasting?
BEL 14 0492

Helmond heeft Antwoord®
Voor al uw vragen aan de gemeente
bel 14 0492
of kijk op www.helmond.nl

Gemeente Helmond

Campagne "Helmond heeft antwoord".

en voldoet aan de landelijke richtlijnen. Op dit moment schieten vindbaarheid en structuur kwalitatief nog tekort. De gebruiker heeft recht op een betere site.

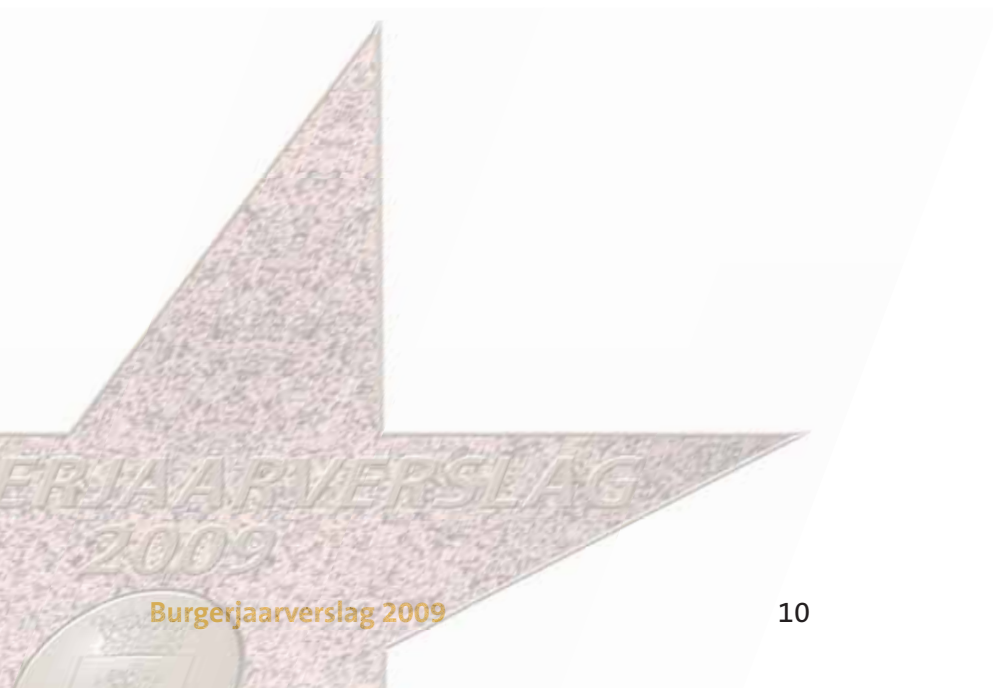
9. In 2010 verder gaan met de campagne “Helmond geeft antwoord”. Dit om de bekendheid van helmond.nl (inclusief het digitaal loket) en het centrale toegangsnummer 14 0492 bij burgers, bedrijven en instellingen te vergroten (10% meer bekendheid ten opzichte van 2009).
10. Een verdere groei van het aantal aanvragen van gemeentelijke producten via internet naar 25% van het totaal aantal aanvragen.
11. Onderzoek naar invoeging van provinciale producten en diensten in ons digitaal loket. Dit in samenwerking met de provincie Noord-Brabant.
12. Het vooraf invullen van de aanvraagformulieren voor 25 producten met bij ons bekende gegevens van burgers en/of bedrijven.
13. Beginnen met het project bekendmakingen. Dit project leidt tot de situatie dat op basis van een

ingevuld zoekprofiel de burger wekelijks per e-mail geattendeerd wordt op relevante bekendmakingen.

14. In 2010 een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren naar de elektronische dienstverlening, nadat tekortkomingen zijn opgelost.

Klachten en bezwaarschriften

15. Streven naar een 100%-score met betrekking tot de afhandeltermijn van klachten. Die termijn is in beginsel 6 weken. Voor klachten, die eerst informeel worden behandeld maar daarna alsnog de formele procedure doorlopen, geldt een termijn van 10 weken.
16. Verdere toepassing van mondelinge, informele afdoening van klachten (de zogenoemde mediation). Uit de praktijk blijkt, dat dit over het algemeen een snelle afhandeling betekent. Dit tot tevredenheid van zowel de klager als onze organisatie.
17. Per 1 januari 2010 binnen de wettelijk gestelde termijnen beslissen op bezwaren.



Hoofdstuk 2: **Meedoen**



2.1 De gemeenteraad en raadscommissies

De gemeenteraad en raadscommissies

Het volgen van de gemeenteraad en de raadscommissies is een mogelijkheid om mee te doen aan het bestuur van de gemeente. Het aantal insprekers is een soort indicatie voor de betrokkenheid bij de lokale politiek. Dertien belanghebbenden hebben gebruik gemaakt van het inspreekrecht in de commissievergaderingen. Twee insprekers hebben zich gemeld voor een raadsvergadering. De gemeenteraad heeft 15 keer vergaderd in 2009, de vier raadscommissies samen 45 keer.

De raadsleden zoeken natuurlijk ook zelf de burger op of gaan elders hun licht opsteken. Net als in de voorgaande jaren zijn de raadscommissies daarom op werkbezoek geweest om zich te laten informeren over diverse onderwerpen. Commissieleden hebben bezoeken gebracht aan Almere, aan het grenspark Maas-Swalm-Nette, aan het voetbalstadion Fortuna Sittard, aan de eigen wijk Suytkade en aan diverse instellingen op het gebied van welzijn, onderwijs en cultuur in Helmond.

We onderzochten diverse mogelijkheden om bezoekers meer bij een raadsvergadering te 'betrekken'. Na een succesvolle proefperiode is besloten om bij de raadsdebatten gebruik te blijven maken van twee spreekgestoeltes, zodat zowel de raadsleden als de bezoekers op de publieke tribune de sprekers goed kunnen zien. Daarnaast heeft de raad besloten om het discussiesysteem te vervangen. Er komen betere microfoons inclusief een systeem om elektronisch te kunnen stemmen.

De gemeenteraad op internet

Het aanbieden van informatie via de website www.helmond.nl blijft een continu punt van aandacht. De voorbereidingen voor een compleet nieuwe website zijn in 2009 gestart en daarbij wordt nadrukkelijk gewerkt aan het verbeteren van de vindbaarheid van informatie, zoals raads- en commissiestukken, notities en dergelijke.

Politiek en jongeren

Samen met het Carolus Borromeus College voeren we al enkele jaren het project "Carolus in de politiek" uit. Leerlingen raken bekend met de (gemeente)politiek en richten voor deze gelegenheid zelf politieke partijen op. Sluitstuk van het project is een heus debat in de raadzaal, waarbij de leerlingen stevig met elkaar discussiëren onder leiding van de waarnemend voorzitter.

Het project heeft ook dit keer aan de verwachtingen voldaan en krijgt daarom een vervolg in 2010.



Scholieren debatteren in de raadzaal.

Werkbezoeken

In september is de gemeenteraad op uitnodiging van een groep enthousiaste, jonge Helmondse ambtenaren en actieve wijkbewoners op werkbezoek geweest in de Binnenstad. De gemeenteraad was verder in november te gast bij de Eindhovense raad.

Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie heeft in het duale stelsel de taak gekregen om de gemeenteraad te ondersteunen bij zijn controlerende taak. Dat gebeurt onder andere door het (laten) uitvoeren van onderzoeken. Zo heeft de Rekenkamercommissie in 2009 een vervolgonderzoek gedaan naar het gemeentelijk re-integratiebeleid. Hierbij is gekeken of de aanbevelingen die de Rekenkamercommissie in 2007 gedaan heeft ook zijn uitgevoerd.

2.2 Jongeren bij het beleid betrekken

Helmond is in 2009 opnieuw genomineerd voor de Jong Lokaal Bokaal. Die prijs is een waardering voor enerzijds een goed jeugdbeleid en anderzijds voor onze activiteiten voor hangjongeren. De Jong Lokaal Bokaal is een gezamenlijk initiatief van de Nationale Jeugd Raad en de minister voor Jeugd en Gezin. Het is tegelijk een schouderklopje voor de gemeente die jongeren op een positieve en stimulerende manier laat meedoen, meedenken en meebeslissen over het lokale jeugdbeleid.

We zijn niet doorgedrongen tot de finale, maar het juryrapport gaf aan dat we zeker op de goede weg zijn.

2.3 Wijkbewoners 'opleiden'

Wij willen wijkbewoners meer betrekken bij de stad. Ze (nog) meer laten meedoen, als het ware. Daarom organiseerden het ROC Ter Aa, de Stichting Welzijnsbevordering en de gemeente in 2009 twee keer de gratis cursus burgerparticipatie voor wijkbewoners. De deelnemers kwamen uit verschillende wijken en hadden verschillende leerdoelen. Het waren bijvoorbeeld bewoners die al actief waren in hun wijk maar meer wilden weten over invloed en plannen maken. Andere deelnemers wilden zich inzetten voor de ontwikkelingen van de stad. Ze deden mee omdat ze nog niet wisten hoe dat gaat. Het bleek twee keer een geslaagde en afwisselende cursus.

2.4 Wijkgericht aan de slag

Het afgelopen jaar hebben we met de wijken gediscussieerd over het functioneren van de klankbordgroepen. In de klankbordgroepen overleggen we met vertegenwoordigers van de wijk over zaken die van algemeen belang zijn voor de wijk. Gezamenlijk hebben we vastgesteld dat dit twintig jaar oude overleginstrument aangepast moet worden aan de eisen van deze tijd. Dat proces is een heel eind gevorderd. We doen er alles aan om in 2010 verbetervoorstellen te presenteren.

Succes van budgetten voor bewonersinitiatieven

Wij vinden het erg belangrijk dat burgers elkaar ontmoeten, zich verbinden met hun leefomgeving en meedoen met activiteiten. Mensen hebben vaak heel goede ideeën hoe ze hun woonomgeving kunnen verbeteren. Het ontbreekt hen dikwijls aan middelen om die plannen te kunnen uitvoeren. Daarom hebben we gedurende twee jaar Impulsbudgetten ter beschikking gesteld. In 2008 en 2009 hebben we 73 ideeën en plannen uit de wijken met een totaalbedrag van ongeveer € 270.000,- gehonoreerd. Ze zijn grotendeels ook al gerealiseerd. Een groot compliment aan initiatiefnemers en wijkorganen is hier op zijn plaats.

Buurtpreventieprojecten

Een veilige en prettige woon- en leefomgeving vindt iedereen erg belangrijk. Als mensen elkaar in de buurt kennen en erkennen groeit ook de onderlinge band en verstandhouding. Het gevoel van veiligheid groeit dan vanzelf. Dit is ook voor veel buurtpreventieprojecten uitgangspunt voor hun activiteiten. Dit jaar is het Rijnbergse buurtpreventieproject Doliwood door alle Helmondse buurtpreventieprojecten aangewezen als beste voorbeeld in onze stad. Proficiat. In 2009 zijn er in onze stad geen nieuwe buurtpreventieprojecten bijgekomen.

Nu twee wijkadviseurs

Een goed samenspel tussen burgers, ambtenaren en bestuurders staat hoog in ons vaandel. Om nog beter te kunnen inspelen op vragen vanuit burgers en wijkorganen hebben we in december 2009 een tweede wijkadviseur benoemd. Zij vervullen een belangrijke rol als schakel tussen de wijk, het wijkorgaan en de gemeente.

Vernieuwend hondenbeleid

Overlast van hondenpoep is landelijk ergernis nummer één voor veel burgers. Helmond vormt hierop geen uitzondering. Een geweldige uitdaging om daarin verbetering te brengen. Wij hebben nieuw hondenbeleid geschreven. Dat wordt nu geleidelijk in de wijken ingevoerd. Samen met hondenbezitters en wijkorganen zijn in de wijken werkgroepen gevormd, die heel concreet het beleid vertalen in nieuwe initiatieven, zoals hondenloslaatterreinen, depodogs, beter reinigen en uitlaatstroken. In klankbordgroepen klinkt het succes van deze positieve benadering reeds door.

Jeugdenquêtes in Brandevoort en Dierdonk

In deze twee jonge wijken zien we dat het aantal jongeren verhoudingsgewijs hoog is. Ouders, verenigingen en wijkorganen hebben ons de vraag gesteld om samen met hen en het jongerenwerk te kijken naar wensen en behoeftes van die jongeren. Er is een enquête gehouden onder jongeren. Daaruit is onder meer naar voren gekomen dat er behoefte is aan activiteiten die beter aansluiten bij de jeugd. Juist door de



Een nieuwe fietscrossbaan in Brandevoort. Een schoolvoorbeeld van een goed samenspel tussen overheid en wijkbewoners.
(foto: Harrie van der Sanden)

goede samenwerking van alle partijen is het draagvlak aanwezig om tot waardevolle afstemming te komen. De vraag naar de pannakooi, die in alle wijken rouleert, heeft al heel concreet geleid tot de aanschaf van een tweede pannakooi.

2.5 Voorbeelden van meedoen

Burgerparticipatie is een wat vaag begrip als je het niet onderbouwt met voorbeelden. Die voorbeelden geven aan wat er op dit gebied gebeurt en wat de uitkomsten zijn. Alle voorbeelden noemen zou te veel zijn. Daarom beperken we ons op de volgende pagina's tot onderwerpen, die sterk tot de verbeelding spreken en die evenwichtig verdeeld zijn over de verschillende beleidsterreinen.



Wat was het onderwerp?	Wat was het plan?	Wat waren de reacties?	Wat was het resultaat?
Toetsingscommissie Versterking Jongerencultuur	Zeggen dat je aan jongerenparticipatie doet is één. Het echt doen is twee. De Toetsingscommissie Versterking Jongerencultuur laat zien dat het echt kan. Zij beslist over honorering van aanvragen via het project 'geef mij dat geld'. Jongeren kunnen dan subsidie vragen voor eigen activiteiten.	Jongeren staan bovenaan op de participatieladder. Niet meepraten, niet meedenken, maar meebeslissen! Jongeren die in de toetsingscommissie zitten, waarderen het dat zij een belangrijke stem hebben.	In 2009 kwam de toetsingscommissie vier keer bij elkaar. Onder voorzitterschap van de wethouder werd bekeken welke aanvragen voor subsidie in aanmerking kwamen.
Visiedocument combinatiefuncties	De gemeente Helmond neemt deel aan de Rijksregeling Impuls Brede Scholen, Sport en Cultuur. Gemeenten die combinatiefunctionarissen aanstellen, krijgen hiervoor van het Rijk een tegemoetkoming in de personeelskosten. Een combinatiefunctionaris is een werknemer in dienst bij één werkgever, maar hij of zij werkt in twee (of meer) werkvelden met kinderen en jongeren, in de sectoren onderwijs, cultuur en sport.	Het veld heeft meegepraat over en bijgedragen aan de visie en heeft deze aanpak gewaardeerd.	Een visiedocument over combinatiefuncties waar binnen de sectoren onderwijs, cultuur en sport draagvlak voor bestaat.
Schoolsport in Helmond-West	In Helmond West is een gering sportaanbod en een deel van de bewoners beschikt niet over de middelen of faciliteiten om hun kinderen via sportverenigingen te laten sporten. Basisschool De Troubadour en de Mariaschool hebben onder hun leerlingen geïnventariseerd welke sporten favoriet zijn. In samenwerking met een sport- en een dansschool en de Stichting Leergeld is gestart met onderwijs in judo en streetdance/breakdance.	Ouders en kinderen zijn razend enthousiast. Bij de Troubadour zijn zelfs vragen binnengekomen van kinderen buiten de school die zich voor de judolessen willen aanmelden.	Bij de Mariaschool zijn in het schooljaar 2009-2010 78 kinderen 1 maal per week naschools bezig met streetdance en breakdance, bij De Troubadour wordt inmiddels aan 6 groepen (58 kinderen) naschools judo gegeven.
Jeugdbeleid 13-	Ouders helpen bij het versterken van hun opvoedvaardigheden.	Organisaties die te maken hebben met opvoeders en opgroeiende kinderen, maken in een beleidsoverleg 13-afspraken over hoe succesvol op te treden.	Versnippering in het aanbod aan opvoedondersteuning neemt af. De afstemming tussen organisaties is gegroeid.
Centrum voor Jeugd en Gezin	In drie werkgroepen is het Centrum voor Jeugd en Gezin ontworpen.	Organisaties hebben meegedacht over de thema's informatie en advies, toeleiding en aansluiting. Soms voelde men zich beperkt door het thema, omdat men ook graag over andere thema's mee wilde praten. Ook een overkill aan bijeenkomsten werd soms beleefd.	Het resultaat was een gedragen ontwerp van hoe het Centrum voor Jeugd en Gezin eruit moest zien. Instellingen hebben hier in juli 2009 overeenstemming over bereikt dankzij het intensieve interactieve voortraject.

Wat was het onderwerp?	Wat was het plan?	Wat waren de reacties?	Wat was het resultaat?
Cultuurparticipatie jongeren	Jongeren bereiken om cultuurparticipatie te bevorderen ofwel: meer jongeren mee laten doen aan culturele activiteiten in de ruimste zin van het woord.	De reacties waren overwegend positief. Jongeren werden via allerlei voor hen georganiseerde evenementen met cultuur in aanraking gebracht. Zoals daar zijn: open podia, workshops nieuwe media, fotografie en film, (pop)festivals en kunstuitingen in en door scholen.	Op deze manier is het aantal jongeren, dat met cultuur in aanraking kwam, relatief groot geweest.
Voorzieningen wonen, welzijn, zorg voor mensen met beperkingen (Wonen, Welzijn, Zorgplan 2009-2015)	Na de wijkgesprekken in de tweede helft van 2008, moesten de visie en de uitvoering van het ontwikkelingsprogramma gerealiseerd worden. Veel betrokken instellingen en belangenbehartigers van burgers hebben hieraan meegewerkt.	Instemming met het plan als bruikbaar kompas en waardering voor het gezamenlijke proces onder regie van de gemeente. Ook is er aandacht gevraagd voor onder andere toenemende eenzaamheid en (culturele) verschillen. Nieuwe diensten kunnen hierbij helpen.	Het W(onen), W(elzijn) en Z(org)-plan is vastgesteld door de raad in juli 2009. Ter ondersteuning is door circa 25 partijen in september een convenant ondertekend.
Samenwerking met adviesorganen als Cliëntenplatform Werk & inkomen, Seniorenraad en Gehandicapten Overleg Helmond	Betrekken van cliënten en cliëntvertegenwoordigers bij de ontwikkeling en het beoordelen van het WMO (Wet Maatschappelijke Ontwikkeling)-beleid.	Zowel de cliëntorganisaties als de gemeente zijn positief over deze samenwerking. Vrijwel alle doelgroepen uit de WMO zijn in de adviesorganen vertegenwoordigd.	We hebben meer inzicht gekregen in de behoeften van cliënten. De kwaliteit van het WMO-beleid is toegenomen, evenals het draagvlak hiervoor.
WMO- gebruikersbijeenkomsten.	WMO-gebruikers wisselen tijdens deze bijeenkomsten hun ervaringen uit met elkaar en met beleidsmedewerkers.	De aanwezigen waren zeer positief over de bijeenkomsten. Zij gaven aan dat ze graag vaker een dergelijke bijeenkomst bij willen wonen om met elkaar en met de gemeente in gesprek te gaan.	Beleidsmedewerkers hebben een beter beeld gekregen over de praktijk zodat daar in nieuwe beleidsontwikkeling beter bij aangesloten kan worden.
Invoering Maatschappelijke stage	We willen voldoende maatschappelijke stageplekken creëren in Helmond. Daarmee stimuleren we vrijwilligerswerk onder jongeren. We willen hiervoor een samenwerkingsverband met middelbare scholen aangaan.	De jeugd, de scholen en de organisaties zijn positief. Meer jongeren dan verwacht hebben stage gelopen. Ook hebben meer scholen belangstelling getoond voor het samenwerkingsverband.	Er is daadwerkelijk een samenwerkingsovereenkomst gesloten. 1200 leerlingen hebben een maatschappelijke stage gelopen. Er zijn 20 organisaties die structureel als stagebieder fungeren.
Leefbaarheid Leonardusbuurt	We zijn in gesprek gegaan met bewoners en maatschappelijke partners. Met als doel om problemen van, maar ook kansen voor de buurt in kaart te brengen	Er was sprake van een actieve houding van bewoners en maatschappelijke partijen. De gesprekken lieten betrokkenheid van alle partijen zien.	Er is een waardevolle bijdrage geleverd voor een gezamenlijke aanpak om de leefbaarheid in de Leonardusbuurt te handhaven en op sommige punten te verbeteren.
Een gedragen Leisurenota	Betrokkenen is gevraagd naar wensen en behoeften van/voor vrijetijdsvoorzieningen. Om dat te bereiken hebben we diverse workshops met onder andere jeugd, ondernemers en experts georganiseerd.	We hebben veel interesse en een actieve houding ondervonden van verschillende betrokkenen en belangstellenden bij deze bijeenkomsten.	De wensen en behoeften van diverse betrokkenen op het punt van vrijetijdsvoorzieningen zijn duidelijk in kaart gebracht.

Aandacht voor dienstverlening



3.1 Beantwoording post en e-mails

Is uw brief of e-mail op tijd behandeld? Wij doen er alles aan om dat voor elkaar te krijgen. Wij hanteren zowel voor de post als voor de e-mail protocollen en werken met rappellijsten naar afdelingen om tijdig beantwoorden te bevorderen. In 2009 zijn we overgestapt op een nieuwe postregistratiesysteem. Door enkele aanloopproblemen is het nog niet mogelijk om de gewenste rapportages te maken voor het Burgerjaarverslag en om de afdelingen snel, tijdig en goed te kunnen informeren over dreigende termijnoverschrijdingen van te behandelen post en e-mails. Daar gaan we in 2010 hard aan werken. We voeren aanpassingen door aan het postregistratiesysteem waardoor behandeltermijnen nog beter beheersbaar worden. We kunnen dan in het volgende burgerjaarverslag nauwkeuriger rapporteren hoe we met post en e-mail zijn omgegaan.

3.2 De Stadswinkel

Klanttevredenheid

De Stadswinkel is er voor de inwoners. Daarom houdt de Stadswinkel van tijd tot tijd een onderzoek naar de klanttevredenheid. Wij zijn blij dat daar ook nu weer uitkomt dat de overgrote meerderheid van de klanten redelijk tevreden is. Onze inwoners waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 7,4. Ruim voldoende tot goed, maar het kan altijd beter!

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

Het klanttevredenheidsonderzoek bij de huwelijken gaf een prachtige score van een 8! De genoemde (kleine) verbeterpunten zijn doorgevoerd.

Telefoonbeantwoording

In mei 2009 is "Helmond heeft Antwoord" geïntroduceerd, onder andere met het telefoonnummer 14

0492 voor alle vragen van inwoners, bedrijven, verenigingen en instellingen. In een communicatiecampagne is dit (en wordt dit) onder de aandacht gebracht.

Met succes hebben we enkele jaren geleden de omslag gemaakt naar het direct beantwoorden van de binnengekomen telefoontjes in de Stadswinkel. Het percentage is gegroeid van 30% (2007) via 42% in 2008 naar 47% in 2009. Alle overige telefoontjes worden "warm" doorverbonden. Dit betekent dat de belter met zijn of haar vraag bij de collega-ambtenaar wordt aangemeld. Is deze ambtenaar niet de juiste persoon om de vraag te beantwoorden, dan wordt door het callcenter verder gezocht. Het "kastje naar de muur effect" komt hierdoor niet meer voor. De Stadswinkel beantwoordt voor steeds meer afdelingen de telefoon, zoals voor De Zorgpoort (uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning). In het najaar van 2009 hebben we een klanttevredenheidsonderzoek naar de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid uitgevoerd. Waar dat kan voeren we de verbeteringen door.

Bezoekersaantallen

In 2009 zijn er een kleine 80.000 bezoekers in de Stadswinkel ontvangen. Dit is ongeveer gelijk aan 2008 en 30% meer in vergelijking met 2004. Door veranderende wet- en regelgeving met name bij het rijbewijs en reisdocumenten moeten klanten vaker naar de Stadswinkel komen. In september is zonder noemenswaardige problemen de vingerscan ingevoerd bij de reisdocumenten.

In het voorjaar is de Stadswinkel 12 keer extra opengesteld tijdens woensdagavonden om de inwoners nog beter van dienst te zijn. In het najaar is een vernieuwd klantgeleidingssysteem ingevoerd met de mogelijkheid om via internet afspraken te kunnen maken. De klant kan online een afspraak inplannen via www.helmond.nl/afpraak. In de maand december hebben al ruim honderd klanten hiervan gebruik gemaakt. Drie informatieschermen geven de klant gerichte verwijzingen en informatie over onze stad.

Klachten

In 2009 kreeg de Stadswinkel 41 klachten (51 in 2008). Van de 41 klachten waren er 24 terecht. De meeste klachten (32) handelden wij binnen de normtijd van zes weken af. Oorzaken van klachten zijn met name lange procedures (17), onjuiste informatieverstrekking (vooral bij reisdocumenten) en slechte behandeling (13). 24 terecht klachten op het zeer grote aantal klantcontacten is relatief weinig, maar nog altijd te veel, vinden we. Daarom blijven wij werken aan houding en invoelingsvermogen van medewerkers. Hiervoor zijn acties opgenomen in de jaarplanning 2010 van de Stadswinkel. We blijven iedere mogelijkheid benutten om ons handelen klantvriendelijker te maken.

Dienstverlening aan bedrijven

Persoonlijk contact is een heel belangrijk onderdeel van onze dienstverlening aan bedrijven. Grote bedrijven hebben een accountmanager als vast aanspreekpunt. Ook kleinere bedrijven willen een duidelijke ingang voor vragen en horecabedrijven willen vooral meer coördinatie vanuit de gemeente. Om aan deze wensen te voldoen hebben we in 2009 eerder opgepakte verbetermaatregelen verfijnd. We doen dat bijvoorbeeld via de site www.helmond.nl/ ondernemen en via het centrale telefoonnummer 140492. De accountmanagers van de diverse afdelingen hebben de samenwerking verder op elkaar afgestemd.

3.3 Digitale dienstverlening

Nieuw digitaal loket

Sinds mei 2009 hebben we een nieuw digitaal loket. Het loket is sterk verbeterd door meer overzichtelijkheid en een grotere vindbaarheid. We gebruiken intussen slimme aanvraagformulieren, dat wil zeggen: bij ons bekende informatie wordt ingevuld en de vragen sluiten aan op eerder gegeven antwoorden. Ook informatie van andere overheidsloketten is beschikbaar via het Helmondse digitaal loket. Onder het motto "je regelt het snel op helmond.nl" is dit regelmatig onder de aandacht gebracht. Dit motto kunnen we in de praktijk steeds beter waarmaken. Dit blijkt ook uit een onlangs gepubliceerd onderzoek. Helmond scoort in de dienstverlening via het digitaal loket bijzonder goed, landelijk gezien zelfs een gedeelte zevende plaats. We blijven desondanks onderzoek doen naar ervaringen door gebruikers. Met als doel steeds weer onze dienstverlening te verbeteren.

Gebruik

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, 11,5% in 2008 en ruim boven de 10% (schatting) in 2009. De communicatiecampagne "je regelt het snel op Helmond.nl" is overgegaan in een thematische benadering van "Helmond heeft antwoord". Beide dragen bij aan de bekendheid en het gebruik van het digitaal loket. De doelstelling van 20% aanvragen via het digitaal loket in 2009 is niet gehaald. Om die reden hebben we een onderzoek uitgevoerd bij bezoekers van de Stadswinkel naar wat belemmeringen zijn voor het gebruik van het digitaal loket. Belangrijk aandachtspunt is opnieuw de zoekfunctie. Het verbeteren daarvan is en blijft een absoluut speerpunt van onze digitale dienstverlening.

Informatie over subsidieverlening.

Begin 2009 is een digitaal subsidieloket geopend voor verenigingen en instellingen. In nauwe samenwerking met vertegenwoordigers van de doelgroep hebben we dit loket ontwikkeld. In 2009 hebben we al ruim 2500 bezoekers geteld. De site www.helmond.nl/subsidieloket biedt informatie over Europese, landelijke en Helmondse subsidiemogelijkheden.



Subsidieloket Helmond.

Kwaliteitsbeoordeling website door Overheid.nl

Onze website wordt periodiek op kwaliteit beoordeeld door het ministerie van Binnenlandse Zaken. De website wordt via een landelijke meetmethode beoordeeld op de aspecten: gebruik van standaarden, openbaarheid van overheidsinformatie (transparantie), (gepersonaliseerde) dienstverlening, burgerbetrokkenheid/participatie en toegankelijkheid. Over heel 2009 is de gemeente Helmond geëindigd op een 32e plaats. We gaan in 2010 weer voor een plaats in de top25.

Volwassenheidsniveau digitaal loket

Het adviesbureau Ernst & Young meet ieder jaar het 'volwassenheidsniveau' van het digitaal loket bij gemeenten. Hierbij hanteert Ernst & Young een lijst van gangbare producten voor burgers en bedrijven. Voorbeelden zijn aanvragen van een uittreksel uit het

bevolkingsregister, indienen van een bezwaarschrift en melden van schade in de openbare ruimte. Ook kijken ze naar de aangeboden betaalmogelijkheden, de kwaliteit en reactietijd van vragen per e-mail en het gebruik van DigiD als verificatiemiddel. In deze ranglijst is Helmond net als vorig jaar geëindigd in de top 5.

Digitale nieuwsbrief

Midden 2009 hebben we onze elektronische informatievoorziening uitgebreid met een digitale nieuwsbrief. Via www.helmond.nl kan iedereen zich abonneren op een wekelijkse nieuwsbrief. Die brief wordt dan verzonden via de e-mail en bevat het laatste gemeentelijke nieuws. Tot nu toe hebben enkele honderden belangstellenden zich opgegeven. Wij gaan meer bekendheid geven aan de nieuwsbrief.



Veel waardering voor Virtueel Helmond, onder andere van Prins Constantijn.

Sociale media

We kijken ook naar de mogelijkheden van zogenoemde sociale media. In 2009 zijn we daarom begonnen met de inzet van Twitter en YouTube. Burgers en gemeente kunnen op deze manier meer met elkaar in contact komen. Voor ons als overheid is het allemaal nog wat onwennig, maar de ontwikkelingen gaan razendsnel en wij houden die ontwikkelingen nauwlettend in de gaten. De website Virtueel Helmond biedt ook steeds meer kansen om informatie te geven. We gaan daar dan ook zeker mee door.

3.4 Oordeel over informatievoorziening

Onderzoek

We hebben specifiek onderzoek uitgevoerd naar het gebruik, de bekendheid en de waardering van de verschillende communicatiemiddelen (media) die de gemeente inzet richting haar burgers. Het betreft de

gemeentelijke informatiepagina's in weekblad de Trompetter, de gemeentelijke televisie-uitzendingen, de gemeentelijke website en de Stadsgids/Lokaal totaal. Als bron voor gemeentelijke informatie worden de informatiepagina's in de Trompetter het vaakst gebruikt (60%). Ook www.helmond.nl en de Stadsgids/Lokaal totaal worden door meer dan 50% van de inwoners geraadpleegd. De gemeentelijke televisie-uitzendingen worden door minder inwoners bekeken (circa 40%).

Bekendheid

Bij drie van de vier media (televisie-uitzendingen, de website en de stadsgids) is onderzocht of men bekend is met het medium. Wat hierbij opvalt is dat de Stadsgids de meeste bekendheid heeft, ruim 75% van de inwoners kent dit medium. De televisie-uitzendingen zijn het minst bekend met 61%. Wat opvalt bij de resultaten van de gemeentelijke website is dat van de 69% van de inwoners die bekend zijn met de website, 83% de website ook daadwerkelijk gebruikt. Een goede score.

Waardering

We hebben in hetzelfde onderzoek bekeken hoe de verschillende media in de gemeente worden beoordeeld door de burgers. Over het algemeen wordt vrij positief geoordeeld en worden de vier communicatiemiddelen ruim voldoende (7,0 of hoger) beoordeeld. Ten opzichte van eerder onderzoek in 2003-2004 is de waardering nauwelijks veranderd. Qua bekendheid en gebruik is er wel een toenemende digitale tendens waar te nemen, niet onverwacht gezien de sterke digitalisering van onze maatschappij.

3.5 Onderhoud en zwerfvuil

Onderhoud

We onderhouden de openbare ruimte volgens een strakke en geautomatiseerde planning. Onder de openbare ruimte vallen de parken, plantsoenen en bossen, de vijvers, waterlopen en riolering, de wegen, pleinen, wandelpaden en openbare verlichting. Ondanks dit onderhoud kunnen er natuurlijk problemen ontstaan. Bewoners kunnen dit melden via telefoonnummer 14 0492. Dit nummer is ook onderdeel van het callcenter in de Stadswinkel. Via internet melden kan ook: www.helmond.nl en dan rechtsonder klikken op meldpunt. Wij verhelpen problemen zo snel mogelijk. Zie hiervoor ook onze servicenormen in het laatste hoofdstuk.

Zwerfvuil

Wij vinden het opruimen van zwerfvuil een belangrijk voorbeeld van dienstverlening, waarbij we nauw samenwerken met de bewoners. In onze stad zijn negen à tien wijkvegers dagelijks bezig de prullenbakken leeg

te maken, het vuil rond de glasbakken op te ruimen en het zwerfvuil te verwijderen. Voor het verwijderen van graffiti hebben we een professioneel QST (Quick Service Team). In 2009 is 7328 m² graffiti verwijderd (3787 m² in 2008). Deze forse toename heeft drie oorzaken. Het QST heeft sneller en alerter gereageerd, er is helaas meer graffiti gespoten en twee woningbouwverenigingen hebben zich voor de diensten van het QST aangemeld.



Wijkschoonmaakactie in Rijpelberg (foto: Eef van Schaijk)

Diverse scholen helpen mee bij het schoonhouden van de stad. Dit gebeurt hoofdzakelijk uit educatief oogpunt, waarbij milieubewustwording voorop staat. In 2009 zijn 37 (32 in 2008) wijkschoonmaakacties gehouden door scholen, verenigingen en wijkraden. Er zijn in totaal 1533 (1453 in 2008) jongeren en 346 begeleiders ingezet om het zwerfvuil op te rapen. Bij de 37 wijkschoonmaakacties is circa 10.000 (11.000 in 2008) kilogram zwerfvuil afgevoerd. In 2010 willen we nog meer acties houden.

3.6 Huisvuil

Alle inwoners van de gemeente Helmond produceren bij elkaar een hele hoop afval. Wij streven er naar 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, plastic enzovoorts. Als gemeente zorgen we voor het legen van de containers, het ophalen van papier en het regelen van inzamelpunten voor Klein Chemisch Afval. Afvoeren van overig afval doen de burgers zelf. De hoeveelheid ingezameld restafval is gedaald met 0,3%, ondanks een stijgend inwoneraantal. Er is circa 3% minder groente-, fruit- en tuin-afval ingezameld. De hoeveelheid ingezameld papier is gedaald met 4%, terwijl de hoeveel ingezameld glas gelijk bleef. Er werd in 2009 11% meer chemisch afval opgehaald en de hoeveelheid ingezameld grofvuil is gestegen met circa 5%. Het gaat hier om vuil van uithuiszettingen. Grofvuil, dat aangeleverd wordt bij de milieustraat, zit in de hoeveelheid restafval en gft-afval. In 2009 is ook begonnen met de inzameling van plastic afval. Dit leverde wat aanloopproblemen op, maar die zijn grotendeels opgelost. Bij de 3 ophaalbeurten in 2009 is ongeveer 92.000 kilogram plastic ingezameld.



Klachten en bezwaarschriften



4.1 Klachten

We willen een goede dienstverlening aan de burger. Daarbij past een klachtenmogelijkheid die duidelijk en zo eenvoudig mogelijk is. Daarnaast moet de klachtenregeling uiteraard adequaat uitgevoerd worden. Over de afhandeling van klachten maken we elk jaar een apart jaarverslag. Dat verslag toont aan dat we met onze klachtenprocedure goede resultaten halen.

Belangrijk is dat we een klacht niet zien als een ongemak, maar veeleer als iets dat kan leiden tot aanpassing van de gemeentelijke dienstverlening. Immers in een klacht zit veelal een (gratis) advies aan de gemeente. Op basis hiervan kunnen we de service verbeteren. Daarnaast kunnen we door de klachtbehandeling onze relatie met de burger verbeteren of herstellen.

In 2009 zijn 87 klachten ingediend. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2008. Bij de Ombudscommissie Zuidoost Brabant zijn 4 verzoekschriften behandeld. De termijnen van afdoening van de klachten zijn in 2008 en 2009 nagenoeg gelijk. Een actieve benadering en mondelinge informele benadering (mediation) blijken goed te werken en dus gaan we hier mee door. Afdelingen zijn veelal bekend met de klachtenregeling en de servicenormen. Men ziet het belang van een adequate klachtenbehandeling.

Uitgebreide informatie over hoe we het afgelopen jaar met klachten zijn omgegaan, vindt u in het jaarverslag klachtenregeling, dat op internet te vinden is (www.helmond.nl → bestuur & organisatie → klachtenregeling → bijzonderheden).

4.2 Bezwaarschriften

Tegen besluiten van de gemeente kan vaak bezwaar worden ingediend. Mensen kunnen bijvoorbeeld bezwaar aantekenen als ze het niet eens zijn met een (niet)verleende bouwvergunning of een afgewezen subsidie. Het bezwaar leidt tot een heroverweging van het eerder genomen besluit. Alle argumenten van de bezwaarmaker worden meegenomen in het besluit op dit bezwaar. Dit kan soms leiden tot een ander besluit.

Dan spreken we van een gegrond bezwaar. In andere gevallen kan het eerder genomen besluit ongewijzigd blijven (ongegrond bezwaar). De bezwaarschriftencommissie adviseert over de bezwaren voordat er een nieuw besluit door het bestuursorgaan wordt genomen. Er zijn twee bezwaarschriftencommissies (we noemen dit Kamers) die in verschillende zaken adviseren. Elke Kamer bestaat uit drie onafhankelijke leden en twee raadsleden. 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.

Aantal bezwaren licht gedaald

Het aantal bezwaarschriften blijft de afgelopen jaren redelijk stabiel. In 2009 ontvingen wij 2 procent minder bezwaarschriften dan het jaar daarvoor. In Kamer 1 gingen de meeste bezwaren over bouwvergunningen. In iets mindere mate betrof het bezwaren tegen ontheffingen, verkeersbesluiten en handhavingsbesluiten. In Kamer 2 werden voornamelijk bezwaarschriften over de Wet Werk en Bijstand behandeld. De rest van de bezwaren gingen over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en in mindere mate correcties Gemeentelijke basisadministratie, subsidies en leerlingenvervoer. Een tijdige afwikkeling van de bezwaarschriften heeft onze prioriteit. Het afgelopen jaar is de doorlooptijd niet verder gedaald. In Kamer 1 is de afhandelduur licht gestegen. Deze stijging is mede het gevolg van het feit dat er meer bezwaarschriften zijn afgehandeld (232 afgewerkte bezwaren, in 2008 werden er 176 bezwaren afgehandeld). Uit onderzoek is gebleken dat de termijn voor de afhandeling van bezwaarschriften landelijk gezien te krap was. Met ingang van 1 oktober 2009 is de afhandeltermijn wettelijk verruimd naar achttien weken. Met deze nieuwe wettelijke termijn verwachten wij een stijging van het aantal tijdig afgewerkte bezwaarschriften. Ook afgelopen jaar is er getracht om bezwaarschriften op een andere wijze af te doen. Er wordt vaker met de bezwaarmaker gebeld om te kunnen bepalen hoe het bezwaarschrift op de best mogelijke wijze kan worden behandeld.

De burgemeester in beeld

5.1 Veiligheid en overlast

De politie is in 2009 met een nieuw automatiserings-systeem gaan registreren. Daarom is het niet altijd goed mogelijk om de cijfers op veiligheidsgebied met voorgaande jaren te vergelijken. De inschatting is overigens dat de trend redelijk positief is. Er is een nieuw Masterplan Veiligheid voor Helmond voor de jaren 2010 – 2013 vastgesteld. De belangrijkste conclusie is dat het veiligheidsbeleid van de afgelopen jaren gewerkt heeft en dat we doorgaan op de ingezette weg. Het thema jeugdbeleid heeft extra aandacht gekregen in 2009. We gaan meer aan de slag met jongeren, die overlast veroorzaken en strafbare feiten plegen. Samen met alle betrokken instanties gaan we er voor zorgen dat de jeugd minder overlast veroorzaakt en minder snel in de criminaliteit terechtkomt.

5.2 Brandveiligheid

Vorbereiding

In 2009 zijn nagenoeg alle bereikbaarheidskaarten voor specifieke objecten gemaakt. Deze digitale kaarten worden gebruikt in de brandweerwagens met daarop gegevens voor speciale objecten wat aanrijroutes betreft, waterwinning, sleutelkluisjes en specifieke gevaren. Inmiddels heeft de brandweer samenwerking gezocht met de High Tech Automotive Campus op het gebied van de ontwikkeling van elektrische voertuigen en de veiligheid daarvan. In het kader van preventie zijn 310 bedrijven bezocht en 350 adviezen uitgebracht. Voor carnaval en kerstmis zijn weer extra controles uitgevoerd op aanbouwsels en versiering. De preventieafdeling bereidt zich samen met de betrokken gemeentelijke afdelingen voor op de komst van de omgevingsvergunning. In het najaar heeft de brandweer Helmond een nieuw, technisch geavanceerd blusvoertuig in gebruik genomen.

Blussen

De brandweerauto's worden vanuit de twee kazernes (Centrum en Brandevoort) bemenst. In 2009 is in to-

taal 879 maal een beroep gedaan op de brandweer, waarvan 667 voor brand en 212 maal voor hulpverlening. De directe brandschade bedroeg € 3.689.750,-.

Verder is het korps van Helmond met enige regelmaat uitgerukt naar de omliggende gemeenten om bijstand te verlenen.

De meest opvallende inzetten van de brandweer in 2009 waren:

19 april: Grote brand aan de Rootakkers in Stiphout waarbij beide posten volledig uitrukten om de brand in een kippenschuur te bestrijden.

25 mei: Een zeer grote bosbrand aan de Oude Lieshoutsebaan. Hierbij kreeg de brandweer van Helmond ondersteuning van andere korpsen.

5 juli: Brand onder een appartementencomplex. Hierbij zijn de bewoners tijdelijk geëvacueerd. Het vuur was snel onder controle en er raakte niemand gewond.



Nieuw blusvoertuig voor Helmondse brandweer (foto: Cofoto, Mario Coolen).

5.3 Rampenbestrijding

Het gemeentebestuur is verantwoordelijk voor een goed afgestemde rampenbestrijding en crisisbeheersing. De coördinatie hiervan ligt bij de brandweer terwijl de uitvoering voor het grootste gedeelte door de gemeente gedaan wordt. In 2009 is het gemeentelijk rampenplan geheel vernieuwd naar regionaal model wat de samenwerking bij rampen en de voorbereiding daarop bevordert. Daarnaast is er elke maand een bereikbaarheidstoets gedaan en zijn de nodige oefeningen gedraaid.

Voor de gemeente en voor de brandweer is een continuïteitsplan gemaakt om ervoor te zorgen dat bij een grootschalige griepaanval de meest vitale zaken doorgang blijven vinden.

5.4 Overige taken burgemeester

Koninklijke onderscheidingen

In 2009 hebben 17 burgers een koninklijke onderscheiding ontvangen (2008: 29). Dit keer waren het 4 dames en 13 heren, die een onderscheiding opgespeld kregen.

Door het jaar heen werden bij bijzondere gelegenheden onderscheiden: mevrouw C.G. Beekvelt van de Rijcke en de heren P.C. van der Weele en M.L.M. van Lierop. Bij gelegenheid van Koninginnedag 2009 werden onderscheiden: de dames H. de Vries-Hekker en C.J. M. van Bussel-van Duijnhoven en de heren P.J. Adriaans, A.J.G.C. Beerendonk, G.H.M.C. Brugmans, G.J.M. van den Eijnden, P.J. van den Heuvel, C.P.R. van Lierop, F.W.P. Verschuuren, J.C. de Waal, H.L.A. van de Westerlo, J.J. Wijnen, J. van der Sommen en J.J. Warmerdam

Gemeentelijke onderscheidingen

Wij kennen als gemeente ook een eigen decoratiestelsel, bestaande uit het ereburgerschap, de stadspenning en de vrijwilligerspenning. In 2009 werd 4 keer de stadspenning uitgereikt. Dat overkwam de heer G.A.M. Kuijpers op 20 januari, de heer mr. J. Swinkels op 29 mei, de heer ing. W.A.M. Kuypers op 8 oktober en de heer J.M.F. Verspaget op 10 december. Zij allen hebben zich op verschillende terreinen zeer verdienstelijk gemaakt voor de stad Helmond en haar inwoners.

Het aantal uitgereikte vrijwilligerspenningen in 2009 bedroeg 21. Deze penning werd toegekend aan de dames W.P.A. Corstens-Habraken, G.J.A. van Melis, J.M.E. Verberne-Bakermans, P.J.M. van Schaijk-Beekhuizen, H.A.P. van Heijster-Giebels, J.Th.M. van Neerven-van Berlo, A.J.Th. Berkers-van Schijndel, P.H.W. van den Reek-Vereijken, M.M.A. Flikweert-de Vliieger en E.M.A. Swinkels-van Eemeren en de heren R.J.J. van der Zanden, P.M. van Ettro, P.J.M. Teeuwen, mr. E. Boelen, A.H.J. de Groot. M.L.M. van Lierop, P.A.H. Jans, H.J.A. van de

Mortel, H.M.F. van Deursen, W.A.M. Verberne en P.M.A. Verberne.

Vieren en gedenken

Binnen de Helmondse gemeenschap willen wij zichtbaar aanwezig zijn. Het bestuur is er voor de bewoners, verenigingen, instellingen en bedrijven waarmee onze burgers verbonden zijn. Deze ontmoetingen bieden een goede gelegenheid, ook op informele wijze, met elkaar in contact te komen. 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 2009 veel huwelijksjubilea. Op aangemelde gouden huwelijksjubilea reageren wij met een schriftelijke felicitatie en een bloemstuk. Vanaf een diamanten huwelijksjubileum komt, als het mogelijk is, de burgemeester op bezoek. Zo bezocht de burgemeester in 2009 9 bruidsparen die hun 60e en 2 bruidsparen die hun 65e huwelijksdag vierden.

Op 4 mei 2009 vond wederom onder grote belangstelling de jaarlijkse dodenherdenking plaats bij het beeld van St. Joris en de Draak in het Hortensiapark. Verheugend is dat steeds meer jongeren de weg naar het Hortensiapark weten te vinden. De boodschap van 4 mei kan daardoor aan de volgende generatie worden doorgegeven.



Kranslegging op 4 mei.

In september 2009 werd op twee momenten stilgestaan bij de viering van de 65ste verjaardag van de bevrijding van Helmond. Dat gebeurde op 19 september 2009 toen een delegatie van veteranen van het Royal Norfolk Regiment Helmond bezocht en op 25 september 2009 toen in aanwezigheid van andere Britse oorlogsveteranen officieel stil werd gestaan bij de viering van de 65ste verjaardag van de bevrijding van

Helmond. Met een feestelijke parade van oude leger-voertuigen werden de oorlogsveteranen 's ochtends binnengehaald. Na een koffietafel en een ontmoeting met middelbare scholieren werd het middagprogramma afgesloten met het vertonen van twee films.

Wet tijdelijk huisverbod

Met ingang van 1 januari 2009 kan de burgemeester, als er sprake is van huiselijk geweld, een tijdelijk huisverbod opleggen aan degene die het huiselijk geweld pleegt. Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer wordt gepleegd. Een huisverbod geldt voor 10 dagen. De burgemeester kan een huisverbod verlengen met 18 dagen (tot ten hoogste 28 dagen). In 2009 heeft de burgemeester 9 tijdelijke huisverboden uitgevaardigd. In 2 gevallen werd het tijdelijk huisverbod verlengd. In 3 gevallen is het opgelegde huisverbod overtreden.

Wet Bijzondere Opnemingen

Psychiatrische ziekenhuizen

In dringende gevallen mag de burgemeester een machtiging afgeven voor opname van burgers in een psychiatrisch ziekenhuis. Hiertoe wordt pas overgegaan als hieraan een medische verklaring ten grondslag ligt en geen andere opties openstaan. De GGZ adviseert hierover. In 2009 is in 48 gevallen een machtiging afgegeven (2008: 35 gevallen).

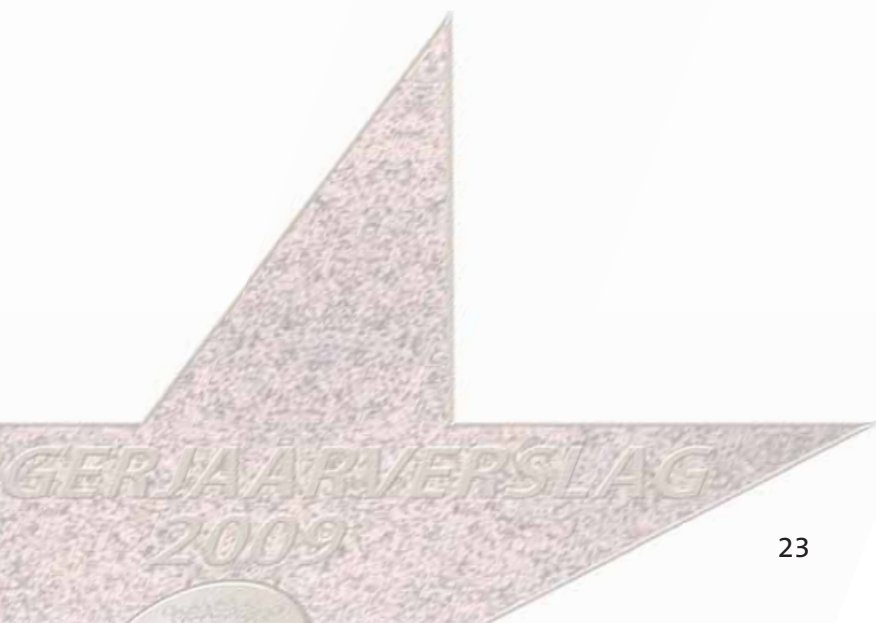
Helmond buiten de nationale grenzen

De burgemeester heeft ook als taak het bevorderen van de internationale betrekkingen van Helmond. In 2009 hebben we goed nagedacht over onze relatie met het Poolse Zielona Gora. We hebben een commissie Buitenland ingesteld, bestaande uit 4 raadsleden, de burgemeester en de wethouder Economische Za-

ken, Deze heeft als kwartiermaker allerlei internationale activiteiten geïnventariseerd en op basis daarvan een dossier voor de volgende gemeenteraad samengesteld. Een belangrijk onderdeel van dat dossier is het vormgeven van "Helmond als Millenniumgemeente". Door deel te nemen aan een landelijke campagne onder de naam "Caminando Juntos" (= samen op pad) is de relatie met San Marcos in Nicaragua verdiept en verstevigd. In deze campagne trekken we samen op met de Stichting Helmond – San Marcos. Deze samenwerking trekken we ook door naar Jena (Duitsland) en Biel (Zwitserland), eveneens partnergemeenten van San Marcos. In deze samenwerking proberen we aanvullend op elkaar mee te werken aan de ontwikkeling van (de inwoners van) San Marcos.



Te gast in de radiostudio van de lokale omroep in San Marcos.



Zijn wij onze beloften nagekomen?



6.1 Uitvoering voornemens 2009

Meedoen

1. Ook in 2009 interactief inhoud geven aan de uitvoering van het armoedebelief. Er is een budget van € 60.000 voor preventieprojecten. Een plan hiervoor zal tot stand komen in samenwerking met maatschappelijke partners in de stad. Ook de projecten 'Een klantbegeleider' en 'De Formulierenbrigade' moeten samenwerkingsprojecten worden.
De gezamenlijke inspanningen – intern en extern - hebben het afgelopen jaar tot concrete resultaten geleid. Zo zijn nieuwe projecten gerealiseerd. Voorbeelden zijn armoedeprojecten in het onderwijs zoals 'Blinggames' en 'Cash', de website www.berekenuwrecht.nl, MicroHulp Helmond en Helmond Sport voor minima. Andere projecten hebben een veelbelovende start gemaakt zoals de Formulierenbrigade. Bestaande initiatieven hebben zich positief doorontwikkeld (Super Sociaal, Lets Ruilwinkel) of zijn geïntensiveerd (Stichting Leergeld). We hebben de bestaande samenwerkingsverbanden verder aangehaald. Op twee terreinen - preventie en communicatie - zijn de verdieplingsplannen vergaand uitgewerkt. Dit alles vormt een goede basis om in 2010 op de ingeslagen weg voort te gaan.
2. Meer aandacht besteden aan de integratie van kwetsbare en moeilijk bereikbare groepen uit de Helmondse samenleving zoals allochtone vrouwen en allochtone ouderen.
In 2009 hebben we plannen voorbereid voor drie pilots onder de naam Buurtbinderij, die we in 2010 uitvoeren. Hiermee bieden we inwoners met beperkingen (autochtoon en allochtoon) laagdrempelige vormen van dagbesteding binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. We sluiten aan op bestaande voorzieningen en op aanbod van vrijwilligersorganisaties. Het zijn groepsgerichte activiteiten met - indien nodig – individuele begeleiding, waarin we de eigen kracht en beschikbare sociale netwerken optimaal benutten.
3. Instrumenten die gebruikt zijn in de projecten virtuele Binnenstad Oost en virtuele Markt verankeren in de aanpak en werkwijze rondom grote, gevoelige of ingewikkelde projecten in de openbare ruimte.
We hebben in 2009 geïnvesteerd in de basisinfrastructuur voor Virtueel Helmond, zoals een 3d-ballonvlucht over de hele stad. Verder wordt het instrument Virtueel Helmond in ieder geval ingezet in projecten als Suytkade, Centrumplan, de High Tech Automotive Campus (HTAC), Goorloopzone en de Spoorzone.
4. Bekender maken van ambtenaren met goede vormen van samenwerken tussen gemeente en (bewoners)organisaties. Op basis daarvan spelregels opstellen.
Dit is uitgevoerd. Begin 2010 hebben we workshops gehouden met ambtenaren uit de hele gemeente. Het resultaat hiervan wordt meegenomen in het traject herziening wijkgericht werken.
5. De mogelijkheden voor een nieuw digitaal instrument voor participatie onderzoeken.
Dit hebben wij gedaan. We deden mee aan een experiment van het Ministerie van Binnenlandse Zaken voor een virtueel veilige wijk. De mogelijkheden voor participatie hierin werken wij verder uit binnen Virtueel Helmond (zie aanbeveling 3.) en Virtueel Brabant.
6. Voortzetten, evalueren, uitbouwen en optimaliseren van het ingezette beleid op het gebied van jongerenparticipatie.
In 2009 heeft het ingezette beleid op het gebied van jongerenparticipatie vanuit de afdeling Cultuur de nodige aandacht gekregen. De website Helmondjong2gether.nl is verder ontwikkeld. Dit proces is nog niet afgerond. Met name de interactiviteit van de website is nog voor verbetering vatbaar.

Aandacht voor dienstverlening

7. De telefonische bereikbaarheid laten uitgroeien (vergt meerdere jaren). De eerste beantwoording van de telefoontjes van de Zorgpoort medio 2009 onderbrengen in het callcenter. Het samenspel met de overige afdelingen blijft een belangrijk aandachtspunt. Doelstelling voor het callcenter: 60% van de telefoontjes rechtstreeks inhoudelijk beantwoorden. Telefonische bereikbaarheid wordt periodiek geëvalueerd.

De telefonische bereikbaarheid is in 2009 verder gegroeid. 47% van de telefoontjes wordt rechtstreeks door het callcenter van de Stadswinkel beantwoord (in 2008 was dit 42%). De eerste beantwoording van het binnenkomende telefoonverkeer van de Zorgpoort is eind 2009 ook ondergebracht in de Stadswinkel.

8. Medio 2009 een 14+netnummer (14 0492) introduceren als het telefoonnummer van de gemeente Helmond. Dit in het kader van de één-loket-gedachte.

Het nummer 14 0492 is begin mei 2009 geïntroduceerd. Via dat nummer komt men terecht bij de Stadswinkel, die haar rol als eerste aanspreekpunt voor inwoners en bedrijven daarmee verder gestalte geeft.

9. Dienstverlening op afspraak in de Stadswinkel verder ontwikkelen. In het najaar van 2008 is een voorzichtig begin gemaakt met deze mogelijkheid. Er komt een nieuw klantgeleidingssysteem en een instrument om de klant in staat te stellen via internet een afspraak te maken. Deze mogelijkheid in de tweede helft van 2009 breder onder de aandacht brengen.

Dienstverlening op afspraak in de Stadswinkel is gerealiseerd. Iedereen kan via www.helmond.nl/afspraken een afspraak maken voor diverse diensten.

10. De dienstverlening aan bedrijven met de gerealiseerde verbetermaatregelen in het voorjaar van 2009 onder de aandacht brengen van de Helmondse ondernemers. Plaatsen van een berichtenbox in het digitaal loket. Het huidige bedrijvenloket verder uitbouwen. Waar nodig aansluiten bij de Europese dienstenrichtlijn (o.a. meertalige informatie en productenaanbod).

De dienstverlening aan bedrijven is verbeterd door de realisatie van een digitale berichtenbox en meerdere aanvraagformulieren. We hebben daarbij aangesloten bij de Europese dienstenrichtlijn. In het kader van het project 'Verbeteren dienstverlening aan bedrijven' zijn verder verschillende deelprojecten opgepakt en zijn er duidelijke keuzes gemaakt. Verschillende projecten worden momenteel uitgevoerd.

11. Voor verenigingen, instellingen en bedrijven is een subsidieloket beschikbaar. Ook is er een eerste ver-

kenning van de dienstverlening aan deze doelgroep. *Het subsidieloket voor verenigingen, instellingen en bedrijven is gerealiseerd. Dit is uitgebreid onder de aandacht gebracht van de betrokken doelgroepen.*

12. De servicenormen in 2009 aanscherpen en uitbreiden. Per 1 januari 2010 voldoen aan termijnen zoals deze zijn opgenomen in de Wet Dwangsom en Beroep bij niet tijdig beslissen.

De gemeentelijke servicenormen zijn aangescherpt. Ze zijn in een handzame brochure (in druk en digitaal) voor belangstellenden beschikbaar. Een tijdige afwikkeling van de bezwaarschriften heeft onze prioriteit. Er zijn de laatste jaren een aantal administratieve en organisatorische wijzigingen doorgevoerd die de afhandeltermijn aanzienlijk hebben versneld. Het afgelopen jaar is de doorlooptijd niet verder gedaald.

Met ingang van 1 oktober 2009 is de afhandeltermijn van bezwaarschriften (in verband met de invoering van de wet Dwangsom) wettelijk verruimd naar achttien weken. Met deze nieuwe wettelijke termijn verwachten wij een stijging van het aantal tijdig afgewerkte bezwaarschriften.



Hoezo bouwvergunning aanvragen?
www.helmond.nl

Helmond heeft Antwoord®
Voor al uw vragen over een bouwvergunning
kijk op www.helmond.nl
of bel 14 0492

Gemeente Helmond

13. In 2009 verder gaan met de campagne "Je regelt het snel op Helmond.nl". Dit ter promotie van de digitale dienstverlening op www.helmond.nl.

In 2009 is de campagne "je regelt het snel op helmond.nl" overgegaan in een bredere thematische

aanpak onder het motto “Helmond heeft antwoord”. Deze integrale campagne promoot de dienstverleningsmogelijkheden op helmond.nl en de prima telefonische bereikbaarheid van de gemeente Helmond via nummer 14 0492.

14. De website en het digitaal loket verder vervolmaken, zodat klanten hier nog meer gebruik van gaan maken. Doelstelling: eind 2009 vindt 20% van de dienstverlening via het digitaal loket plaats. Meer publiciteit geven aan de website van het sportservicepunt. Er komt extra aandacht voor de mogelijkheid voor het huren van een gym- en sportzaal. Voor het huren van binnensportaccommodaties een aparte folder ontwikkelen met een link naar de website en het digitaal loket.
De website en het digitaal loket zijn verder vervolmaakt. De bij ons bekende gegevens worden automatisch aangevuld in de aanvraag, er zijn meer aanvraagformulieren beschikbaar en er is een uitgebreid subsidieloket geïntroduceerd (zie ook onder 11). Helaas hebben we de doelstelling van 20% van de totale hoeveelheid aanvragen via internet nog niet gehaald. In 2009 is de digitale nieuwsbrief ‘Sport-servicepunt Helmond’ ontwikkeld. Deze nieuwsbrief is in 2009 8 keer verschenen en wordt verstuurd aan sportverenigingen, scholen, maatschappelijke organisaties en andere contactpersonen van het Sport-servicepunt. In de nieuwsbrief staat gemeentelijke informatie, maar ook persberichten van verenigingen e.d. worden gepubliceerd.
15. De verbetermaatregelen uit het klanttevredenheidsonderzoek op het punt van “huwelijken” waar mogelijk uitvoeren.
Het klanttevredenheidsonderzoek van de huwelijken scoort een 8. Verbeteringen zijn doorgevoerd. De indeling van de trouwzalen is bijvoorbeeld aangepast, zodat iedereen een goed zicht heeft op het bruidspaar.
16. In het kader van deregulering zo min mogelijk bewijslast van de klanten vragen als we deze informatie zelf hebben (bijvoorbeeld: uittreksels e.d.).
Bruidsparen hoeven geen uittreksels meer in te leveren. Middelbare scholen hebben we laten weten dat bij nieuwe aanmeldingen geen uittreksel meer nodig is. De Zorgpoort wikkelt veelal zonder formulier de aanvragen af. Als er inkomensgegevens nodig zijn en deze zijn niet bij afdeling De Zorgpoort bekend, wordt wel een aanvraagformulier gebruikt.
17. In 2009 opnieuw een top 25-positie behalen in het jaarlijks kwaliteitsonderzoek van gemeentelijke websites van het ministerie van Binnenlandse Zaken.
Deze doelstelling is dit jaar helaas net niet gehaald. We zijn op de 32e plaats geëindigd.
18. Als onderdeel van de verbetering van de persoonsgerichte dienstverlening (MijnHelmond) een aansluiting realiseren op Mijnoverheid.nl (de landelijk ontwikkelde persoonlijke internetpagina).
De aansluiting is inmiddels gerealiseerd.
19. De nieuwe omgevingsvergunning invoeren. Als onderdeel daarvan (aansluiting op) een landelijk ontwikkeld digitaal omgevingsloket realiseren. Hier kunnen burgers/bedrijven hun vergunningsaanvraag integraal en digitaal indienen en volgen. Ook via internet gegevens over individuele vergunningen beschikbaar stellen.
De invoering van de Omgevingsvergunning is uitgesteld tot minimaal midden 2010. Intussen wordt volop geoefend met het internetloket, dat digitale aanvraag van deze vergunning mogelijk moet maken. Naar verwachting is dit loket gereed op het moment dat de omgevingsvergunning wordt ingevoerd.
20. Voor 15 producten aanvraagformulieren vooraf invullen met alle gegevens die bekend zijn bij de overheid (eenmalige gegevensverstrekking).
Als onderdeel van de ingebruikname van ons nieuwe digitale loket (mei 2009) hebben we dit voornemen gerealiseerd.
21. Aansluiten op het landelijk ontwikkeld elektronisch loket voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen (bijvoorbeeld: Regelhulp.nl).
In 2009 hebben we deze aansluiting nog niet gerealiseerd. Dat had te maken met de vertraging in de doorontwikkeling van Regelhulp.nl en de relatie tussen deze toepassing en ons lokale initiatief Guido-Helmond.
22. Het verbeteren van de leesbaarheid van brieven en formulieren blijft een belangrijk punt van aandacht.
Sinds 2005 kent de gemeente Helmond een eigen schrijfstijl. Deze schrijfstijl omvat uitgangspunten voor gestructureerd en begrijpelijk schrijven. Sinds de invoering worden nieuwe medewerkers elk jaar getraind in het toepassen van deze schrijfstijl. In 2010 staat een evaluatie van de schrijfstijl op de rol. De evaluatie richt zich op de kwaliteit van de brieven, van de nota's, alsook op de uitgangspunten van de door ons gekozen schrijfstijl.
23. De vindbaarheid van documenten (met name in het Bestuurlijk Informatiesysteem) wordt verbeterd.
Evaluatie van deze problematiek heeft tot de conclusie geleid, dat we een nieuw beheersysteem voor onze website (content management systeem (cms)) nodig hebben. Pas dan kan een echte sprong voorwaarts gemaakt worden.
24. De budgetwinkel geeft voorlichting over verstandig omgaan met geld.

In 2009 heeft de budgetwinkel regelmatig voorlichtingsbijeenkomsten in wijken en buurten georganiseerd (totaal 12). Zij heeft daarbij rechtstreeks voorlichting gegeven aan burgers. Ook heeft de budgetwinkel informatie verstrekt aan non- professionele organisaties over de producten van De Zorgpoort (WMO- & parkeervoorzieningen en inkomensondersteunende regelingen).

Klachten en bezwaarschriften

25. Blijven werken aan het binnen de termijn van zes weken afhandelen van klachten. Voor klachten die de formele behandeling hebben doorlopen, maar die eerst informeel zijn behandeld, gaat een termijn van 10 weken gelden.

Slechts 1 klacht was in 2009 meer dan 10 weken in behandeling. Van de klachten die binnen 10 weken werden afgehandeld, werden er 2 via de formele weg behandeld. De informele weg (mediation) werpt dus

haar vruchten af. We stimuleren dat snel en persoonlijk contact wordt opgenomen met burgers wanneer zij een klacht indienen. Dit leidt in vele gevallen tot een snellere klachtenafhandeling en een verbetering van de klanttevredenheid.

26. De doelmatigheid van de digitale intake verder verbeteren. De procedure voor het digitaal indienen van klachten zodanig aanpassen, dat het onderscheid tussen klachten en andersoortige meldingen bv. over de openbare ruimte, voor burgers begrijpelijker wordt.

Medio 2009 is een nieuw digitaal loket in gebruik genomen. We geven meer duidelijkheid over het verschil tussen klachten en 'gewone' meldingen over bijvoorbeeld de openbare ruimte. We hebben daardoor aanzienlijk minder meldingen gehad, die ten onrechte als klachten zijn geregistreerd.



6.2 Uitvoering servicenormen 2009

Norm behaald: Ja = 100%
 Grotendeels = > 90%
 Nee = < 90%

Afdeling of soort dienstverlening	Absoluut aantal 2009	Norm behaald	Percentage (als van toepassing)
WOZ-taxatiewaarde			
De WOZ-waarde stellen wij jaarlijks vast. In 2009 is de WOZ-waarde voor het belastingjaar 2010 bepaald.		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.	23.689 WOZ beschikkingen	Grotendeels	99,8% uiterlijk 28 februari bekend gemaakt.
Bezwaarschrift tegen WOZ-beschikking of belastingaanslagen			
U kunt binnen zes weken na de dagtekening van het besluit een bezwaar indienen en dit kan ook via www.helmond.nl .	2.139 bezwaar-schrijven ingediend. Hiervan 303 via de website (2008: resp. 2.631 / 343)	Ja	
Binnen veertien dagen na ontvangst van uw bezwaarschrift, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging.		Ja (vast onderdeel van het werkproces)	
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)	
Binnen zes maanden na indiening volgt een besluit over uw bezwaarschrift.	2.139 bezwaarschrijven voor objecten in totaal (schriftelijk en via website)	Grotendeels	99,4% besluit binnen zes maanden (2008: 97,6%; wettelijke norm is binnen één jaar).
Taxatiewerslag			
Binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag versturen wij het taxatiewerslag.		Ja (vast onderdeel van het werkproces)	
Via het WOZ-loket op www.helmond.nl/belastingen kunt u uw taxatiewerslag direct inzien en afdrukken.	In 2009 ongeveer 4.500 taxatiewerslagen opgevraagd (2008: 4.450) Door storing in registratie in april geen exacte cijfers beschikbaar	Ja (voor zowel woningen als niet-woningen)	
Aanvraag Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) bij De Zorgpoort			
U ontvangt binnen 8 weken bericht op uw aanvraag WMO. WMO-aanvragen betreffen: huishoudelijke zorg, rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen en parkeervoorzieningen voor gehandicapten.	3700 aanvragen WMO (exclusief herindicaties); 3500 afgehandeld.	Nee	Over 2009 zijn geen betrouwbare cijfers beschikbaar. Dit komt omdat de feitelijke levering van de voorziening en de administratieve afhandeling van de aanvraag in veel gevallen ver uit elkaar liggen. De verwachting is dat met de doorgevoerde veranderingen bij de Zorgpoort dit probleem in de loop van 2010 is verholpen.
Wanneer wij de aanvraag niet binnen 8 weken kunnen afhandelen, dan melden wij dit schriftelijk voor het verstrijken van de termijn.		Grotendeels	In een aantal gevallen is dit ook mondeling gebeurd. Dat komt vanwege achterstanden in de uitvoering. De achterstanden bij de Zorgpoort, die voor een groot deel administratief van aard zijn, worden op dit moment geleidelijk ingelopen.

Klacht over de gemeente					
Voor de behandeling van klachten over medewerkers en afdelingen ligt de behandelnorm op 6 weken. Ten aanzien van bestuursorganen op 10 weken. Klachten, die eerst op informele wijze worden behandeld en, als dit niet lukt, daarna alsnog op formele wijze, dienen ook binnen de 10 weken afgedaan te worden. Klachtcoördinatie houdt de behandelduur in de gaten. Zo nodig wordt gerappelleerd en contact gezocht met de behandelaar. Waar gewenst wordt ondersteuning geboden.	87 klachten zijn binnengekomen, waarvan 6 niet-ontvankelijk of ingetrokken; van de resterende 81 klachten zijn er in 2009 71 afgehandeld.	Grotendeels	90,1% van de klachten is binnen 6 weken afgehandeld (dit percentage heeft betrekking op de 71 afgehandelde klachten). 7 klachten werden niet binnen 6 weken afgehandeld. 6 daarvan werden binnen 10 weken afgehandeld (bij 2 klachten was er een formele behandeling, 2 klachten hebben vanwege vakantie enige vertraging opgelopen, bij de overige klachten is er ondanks rappelleren enige vertraging geweest). De zevende klacht had een behandelijd van meer dan 10 weken (is onvoldoende voortvarend behandeld).		
Klagers dienen bovendien binnen 5 dagen na ontvangst van hun klacht een ontvangstbevestiging te krijgen.		Grotendeels	94,3% hebben een ontvangstbevestiging binnen 5 dagen gekregen. De 5 overschrijdingen zijn te wijten aan tijdelijke piekdrukke.		
Bezwaarschrift indienen					
U kunt tegen een beslissing van de gemeente per post of via het digitaal loket bezwaar maken. U ontvangt een ontvangstbevestiging binnen 5 dagen na ontvangst.	Totaal aantal bezwaren: 536				
Wij beslissen binnen de wettelijke termijn op uw bezwaar (op dit moment 14 weken) Kamer 1	Kamer 1: 232 afgewerkte bezwaren	Nee	Kamer 1: 72% binnen 14 weken afgehandeld (2008: 80%)		
Wij beslissen binnen de wettelijke termijn op uw bezwaar (op dit moment 14 weken) Kamer 2	Kamer 2: 304 afgewerkte bezwaren	Nee	Kamer 2: 69% binnen 14 weken afgehandeld (2008: 69%).		
Museum					
Wij bevestigen boekingen van groepen binnen 3 dagen vanaf het moment van wederzijdse akkoordverklaring.	396 groepen	Ja			
't Speelhuis					
Voorreserveringen worden aangenomen in een periode van 4 weken nadat de brochure is uitgekomen, van medio mei tot medio juni 2009. Wij voeren alle aanvragen in in ons kaartverkoopsysteem waarna een loting plaatsvindt. Wij selecteren de populaire voorstellingen en laten hier diverse malen de loting overheen gaan. Klanten krijgen dan altijd maar 1 of 2 populaire voorstellingen toegewezen. Het is dus nooit zo dat 1 klant 5 populaire voorstellingen toegewezen krijgt en een andere klant helemaal niks.	2490 aanvragen voor voorreserveringen	Ja	De voorreserveringen zijn via de gewogen loting verdeeld.		
Stadswinkel					
De openingstijden van de balie zijn dinsdag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 16.00 uur en op maandag tot 19.00 uur. Ons streven is om u binnen 15 minuten te helpen. Als de wachttijd langer is dan 15 minuten, informeren wij u daarover bij binnenkomst.	78.026 klanten; 7:30 minuut gemiddelde wachttijd	Nee	89,5 % minder dan 15 minuten		
In het voorjaar zijn er extra avondopenstellingen op woensdagen ingevoerd.	In het voorjaar van 2009 12 extra avondopenstellingen.	Ja			
In het najaar is de mogelijkheid ingevoerd om via het internet een afspraak te maken met de bedoeling de wachttijden nog verder in te korten.					
Als u een afspraak heeft (eventueel via het internet), dan laten wij u niet langer wachten dan 5 minuten.	1.283 afspraken	Nee	66,8% minder dan 5 minuten; hier is sprake van aanloopp Problemen		

Afdeling of soort dienstverlening	Absoluut aantal 2009	Norm behaald	Percentage (als van toepassing)
Vervolg Stadswinkel			
U ontvangt minimaal 1 maand voor het verstrijken van de geldigheid van uw reisdocument en rijbewijs van ons een schriftelijke herinnering.		Ja	
Als u ontevreden bent over onze dienstverlening kunt u bij ons een klacht indienen. Wij nemen binnen 1 week contact met u op over de inhoud van uw klacht en handelen die binnen 6 weken af.	41 klachten (vorig jaar 51)	Nee	78% binnen 6 weken afgehandeld.
Telefonische dienstverlening			
In het voorjaar is het 14+nummer voor Gemeente Helmond gestart. Vanaf dat moment kunnen burgers met de overheid in contact komen via telefoonnummer 140492.			
Met dit vereenvoudigde nummer wordt de telefonische bereikbaarheid bevorderd. Het gebruik van het 14+ nummer past in de landelijke ontwikkelingen van Overheid heeft. Antwoord.			
De norm is om 50% van de telefoontjes direct door het callcenter te laten beantwoorden.	In 2009 zijn er in totaal 103.304 oproepen geweest.	Grotendeels	47% van de telefoontjes zijn direct beantwoord (streven was 50%).
80% van alle inkomende telefoontjes moet binnen 20 seconden opgenomen worden.	65% is binnen 20 seconden opgenomen.	Nee	81% binnen de norm.
De norm is dat minder dan 5% van alle inkomende telefoontjes wordt afgebroken voordat het contact plaats vindt.	7% van de inkomende telefoontjes wordt afgebroken	Nee	71% binnen de norm. We zijn op de goede weg, maar nog niet goed genoeg.
De gemiddelde gesprekstijd van alle ingekomen telefoontjes is 0:01:44.			
Digitaal loket: www.Helmond.nl			
Op onze website kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht voor informatie over de gemeente Helmond. Ook vindt u informatie over de Helmondse politiek en de stad Helmond.		Ja	
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 digitale loket te raadplegen voordat u gaat bellen of langskomt.			
De norm is om 75% van de gemeentelijke producten via de website te beschrijven.	226 producten en diensten zijn beschreven (= 75%)	Ja	
95 % van de 26 meest gevraagde producten moeten via het digitaal loket beschikbaar zijn	21 van de meest gevraagde producten zijn via het digitaal loket beschikbaar	Nee	80 % van de 26 meest gevraagde producten in digitaal loket
Vershillende 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.	95 pdf formulieren 45 webformulieren	Nee	Door gebrekkig monitoren geen exact percentage bekend. In 2010 willen we de afhandeling beter monitoren door middel van een automatisch systeem. Levering binnen 5 werkdagen kan niet worden gegarandeerd.
Bij verschillende producten moet u zich identificeren met DigiD.			
De informatie op www.helmond.nl is zo actueel mogelijk. Ziet u toch onvolledigheden of heeft u een suggestie, wij stellen het op prijs als u dit aan ons doorgeeft via het contactformulier.		Ja, wordt periodiek geactualiseerd.	
Wij behandelen uw elektronische gegevens correct en betrouwbaar.		Ja	

Bouwaanvraag				
Als u een bouwaanvraag indient, krijgt u van ons 1 aanspreekpunt toegewezen dat wij vermelden op uw ontvangstbevestiging.				
Als blijkt dat uw aanvraag niet compleet is, ontvangt u daarvan binnen 4 weken bericht, waarna u nog 4 weken de tijd heeft om het ontbrekende aan te vullen.	51 aanvragen niet compleet	Grotendeels	96 % binnen 4 weken bericht	
Wij nemen binnen 6 weken een besluit over uw aanvraag voor een lichte bouwvergunning.	367 lichte bouwvergunningen	Grotendeels	95,8 % binnen termijn	
Voor reguliere bouwvergunningen (dus niet lichte vergunningen) nemen we volgens de geldende norm een besluit binnen 12 weken	194 reguliere bouwvergunningen	Neen	86 % binnen termijn (overschrijdingen hebben te maken met complexiteit van aanvraag, van eventuele benodigde vrijstellingen en van mogelijk onvolledigheid (zie hierboven))	
Meldingen openbare ruimte				
U kunt meldingen in de openbare ruimte telefonisch melden of via het digitale loket. Meldingen verhelpen wij binnen 10 werkdagen.	Er zijn 12193 meldingen ontvangen. Telefonisch: 8785 Digitaal loket: 1733 Eigen waarneming: 592 Brief: 12 Mondeling: 46 Bron onbekend: 1025	Nee	85% binnen de norm verholpen. Van 11618 meldingen kan de doorlooptijd berekend worden. Binnen 5 werkdagen: 8630 Binnen 10 werkdagen: 1189 Binnen 15 werkdagen: 543 Binnen 20 werkdagen: 319 Binnen 25 werkdagen: 228 Langer dan 25 werkdagen: 709 De doorlooptijd heeft te maken met de complexiteit van het probleem, de weersomstandigheden, de levertijden van materialen en dergelijke.	
Als dit niet mogelijk is, dan nemen wij (als u heeft aangegeven dat te willen) hierover contact met u op.		Ja	Soms lukt het niet, omdat mensen overdag niet telefonisch bereikbaar zijn.	



Colofon

Uitgave:

Gemeente Helmond, Stafhoofdafdeling Beleidsondersteuning

Redactie:

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

Datum:

juni 2010

Oplage:

350

Telefoon:

14 0492

Internet:

www.helmond.nl

E-mail:

gemeente@helmond.nl

Adres:

Postbus 950, 5700 AZ Helmond

Informatie:

Piet van Schijndel (0492) 58 7730

Opmaak en druk:

Van Stiphout Drukkerij Helmond

Foto's:

Tenzij expliciet vermeld, Stafafdeling Communicatie

