



Raadsvoorstel 58
Vergadering 1 juli 2008

Gemeenteraad

Onderwerp : Ondersteuning aanbevelingen Burgerjaarverslag 2007.

B&W vergadering : 8 april 2008

Dienst / afdeling : ST.BOC

Aan de gemeenteraad,

Ingevolge het bepaalde in artikel 170 Gemeentewet rust op de burgemeester de plicht jaarlijks een burgerjaarverslag uit te brengen waarin in elk geval aandacht geschonken dient te worden aan: de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de kwaliteit van de procedures op het vlak van burgerparticipatie. Daarnaast biedt de wet de burgemeester nog ruimte ook andere onderwerpen aan de orde te stellen in het burgerjaarverslag, die genoemd zijn in het eerste lid van artikel 170. Het gaat daarbij in het bijzonder om de zorgvuldige behandeling van klachten en bezwaarschriften en andere overheden en een goed functioneren van gemeentelijke besluitvormingsprocessen. Het burgerjaarverslag is bestemd voor de bevolking en voor uw raad.

Het burgerjaarverslag 2007 is het zesde jaarverslag dat wordt uitgebracht na de inwerkingtreding van de Wet Dualisering Gemeentebestuur. De opzet is globaal gelijk gebleven. Het gehele verslag heb ik in het college van burgemeester en wethouders getoetst. Zoals vorig jaar zal wederom de samenvatting van het Burgerjaarverslag opgenomen worden in de Stadsgids (2008-2009).

Thans wordt het oordeel van uw raad gevraagd over dit burgerjaarverslag. Om de gedachtenwisseling met uw raad richting te geven zijn de nieuwe aanbevelingen 2008 uit het Burgerjaarverslag 2007 hieronder opgenomen. Een aantal aanbevelingen maakt ook deel uit van andere plannen zoals de programmabegroting e.d. Het burgerjaarverslag 2007 is reeds in uw bezit.

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 avonduren. 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 koffiepoint, 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 een beeld aan bedrijven verschaffen hoever zaken zijn
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. Dit om de aanvraag en afhandeling van subsidieaanvragen door instellingen te vergemakkelijken.
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.

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

Klachten en bezwaren

23. Blijven werken aan 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.

Het advies van de commissie algemene en bestuurlijke aangelegenheden zal, na ontvangst, voor u ter inzage worden gelegd.

Burgemeester en wethouders van Helmond,	
De burgemeester,	De secretaris,
Drs. A.A.M. Jacobs.	Mr. A.C.J.M. de Kroon.



Raadsbesluit 58
Vergadering 1 juli 2008

Gemeenteraad

De raad van de gemeente Helmond;
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 8 april 2008
gelet op de bepalingen artikel 170 van de Gemeentewet;

besluit:

De door de burgemeester in het Burgerjaarverslag 2007 gedane aanbevelingen te ondersteunen.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 1 juli 2008.

De raad voornoemd,

De voorzitter,

de griffier,