

Burgerjaarverslag 2006





Burgerjaarverslag 2006

Dit verslag bevat de volgende onderdelen:

Voorwoord burgemeester Jacobs: Trots op Helmond!	3
1. Aanbevelingen 2007	5
2. Hoe u ons en wij u betrokken: participatie in de praktijk	8
2.1 De bewoners en de politiek	8
2.2 Meedoen met beleidsontwikkeling en -uitvoering	9
2.3 In gesprek met de wijken en buurten	13
2.4 Wat was uw mening over het gemeentebestuur?	16
3. Hoe goed was onze dienstverlening?	19
3.1 Is uw brief of e-mail op tijd behandeld?	19
3.2 De telefoonbeantwoording	19
3.3 De Stadswinkel: denken in mogelijkheden	19
3.4 Zijn wij ook digitaal optimaal?	21
3.5 Beheer en onderhoud van de stad	24
3.6 Verwijderen van huishoudelijk afval	24
4. Waarover klaagde u?	27
4.1 Klachten houden ons scherp en geven ons advies	27
4.2 Bezwaren: lichte daling van aantal	28
5. Overige taken burgemeester	31
5.1 Samenwerken aan een veilig en leefbaar Helmond	31
5.2 Brandveiligheid	33
5.3 Rampen en incidenten	34
5.4 Waar de burgemeester nog meer over gaat	34
6. Uitvoering aanbevelingen en servicenormen 2006	37
6.1 Uitvoering aanbevelingen 2006	37
6.2 Uitvoering servicenormen 2006	40

Burgemeester Jacobs: Trots op Helmond!

Belangrijk voor de stad en voor de lokale democratie waren in 2006 natuurlijk de gemeenteraadsverkiezingen. Stemmen is een voorrecht en de bewoners kunnen ook maar eens in de vier jaar bepalen wie namens hen de stad besturen. Ik ben dan ook blij dat zoveel stadsgenoten van dat recht gebruik maken. De opkomst was zelfs iets hoger dan in 2002. De nieuw gekozen vertegenwoordigers zetten zich inmiddels al weer ruim een jaar in om Helmond goed op de kaart te zetten.



Belangrijk voor mij is hoe de bewoners de stad en de gemeente waarderen. Dat oordeel vermeld ik dan ook ieder jaar in het Burgerjaarverslag. Opvallend is dat het aandeel bewoners dat in de Inwonersenquête aangeeft dat de stad vooruit is gegaan flink is toegenomen: van 32 procent in 1996, via 46 procent in 2004 naar 77 procent in 2006! En ook geeft nog steeds 80 procent van de bewoners in 2006 aan dat we hen serieus nemen.

Voor het eerst golden voor de meeste gemeentelijke afdelingen met klantcontacten in 2006 servicenormen. De Stadswinkel had die al eerder. Het jaar 2006 was een proefjaar en ik rapporteer in hoofdstuk zes of de service al volgens die normen geleverd is. Voor de werkzoekende en werkgever betekende de opening van het Werkplein Regio Helmond op Hoogeind in 2006 een grote stap in de verbetering van samenhangende dienstverlening. In dit kantoor werken instanties voor werk en inkomen in de regio Helmond samen, waaronder de afdeling werk en inkomen van de gemeente.

Voor bedrijven betekende de opening van het digitale bedrijvenloket op de website in 2006 een nieuwe stap in de verbetering van de service. Voor ieder van belang is de mogelijkheid vanaf september 2006 om alle gemeentelijke regelgeving op te vragen via Regelgeving op de website.

Als blijkt dat wij het toch nog niet goed genoeg doen dan bevat dit verslag aanbevelingen om dienstverlening maar ook participatieprocedures, klachten- of bezwarenprocedures en andere zaken te verbeteren.

Belangrijk uit mijn eigen takenpakket was de opening van het Veiligheidshuis Regio Helmond, in november 2006. Het is de opvolger van het Justitiekantoor Helmond maar met meer taken en voortaan onder leiding van de gemeente. Samen met veel partners werken wij intensief samen om veiligheid en zorg nog beter te stroomlijnen.

Het jaar 2006 was voor de gemeentelijke organisatie nog waardevoller dan anders. De inspanningen om onze organisatie voor de bewoners te verbeteren zijn in 2006 verschillende keren ook buiten onze gemeentegrenzen positief gewaar-

deerd. Daar ben ik trots op! Ik noem de prijs van Helmond voor "Beste Politie Keurmerk Veilig Wonen gemeente 2006", de toekenning aan Helmond van het "GemeentenCompliment" voor gemeente met het beste vrijwilligersbeleid, de benoeming van de bewonersparticipatie bij de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning als "good practice" en de "Juridische Kwaliteitsprijs" voor het project Regelgeving.

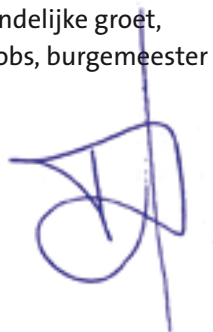
Tot slot stond 2006 in het teken van de Helmondse vrijwilligers, nog een reden om trots te zijn. Zij wonnen terecht begin 2006 de titel "100% Helmond" tijdens een grootse slotmanifestatie van de campagne rond de Helmregel "Zorg dat je trots op je stad kunt zijn".

Onder deze vrijwilligers zijn ook de bewoners die participatie in eigen wijk en buurt vorm geven. Ook voor hen gelden "100 % Helmond" en het GemeentenCompliment!

Het thema voor het Burgerjaarverslag 2006 is daarom dit keer: Focus op de wijk. Wie kunnen beter een impressie van hun wijk in 2006 geven dan die vrijwilligers zelf? Van alle wijken met wijk- en buurtbeheer heb ik een foto met toelichting mogen ontvangen voor dit verslag, waarvoor ik hen hartelijk dank. Deze bijdragen vindt u door dit verslag heen.

Als u wilt reageren op dit verslag kan dit via e-mail (gemeente@helmond.nl) of per post (Postbus 950, 5700 AZ, Helmond) onder vermelding van Burgerjaarverslag 2006.

Met vriendelijke groet,
Fons Jacobs, burgemeester

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Fons Jacobs', written over a vertical line.

1. Aanbevelingen 2007

Participatie

1. Evalueren van de rollen van de gemeenteraad (kaders stellen, controleren en volksvertegenwoordiging) in een raadsbijeenkomst in het voorjaar.
2. Leerlingen van het voortgezet onderwijs (Carolus Borromeus) door een project betrekken bij de gemeentepolitiek met als doel de politiek dichterbij de jeugd te brengen. Als het project slaagt bezien of deze werkwijze naar meer scholen uitgebreid kan worden.
3. Voortgaan met werkbezoeken door raadscommissies.
4. Brainstormsessies houden in de raad(-commissies) over onderwerpen om goed kaders te kunnen stellen.
5. Onderzoeken welke onderwerpen uit de Stemmijzer als thema's kunnen dienen om met de stad uit te werken en hoe de raad nog bekender kan worden (werkgroep dualisme).
6. Een nieuwe visie burgerparticipatie vaststellen met concrete maatregelen om burgerparticipatie verder vorm te geven en te bevorderen en hiermee de relatie tussen bewoners en gemeentebestuur te verbeteren.
7. Een notitie opstellen samen met jongeren hoe de gemeente jongerenparticipatie bij activiteiten en nieuw beleid moet vormgeven.
8. Publiceren participatiewijzer als onderdeel van www.helmond.nl.
De wijzer is bedoeld om burgers te laten zien hoe ze invloed kunnen uitoefenen in hun buurt of wijk en in de stad en hoe de gemeente werkt.

Dienstverlening

1. Maatregelen nemen om de telefonische bereikbaarheid verder te verbeteren. Dit zijn installatie van de nieuwe telefooncentrale in het voorjaar 2007 en ook het totale samenspel tussen de voorkant (het callcenter) en de achterkant (de vakafdelingen) goed regelen. Een nieuw centraal telefoonnummer, vroegere bereikbaarheid (vanaf 8:30 uur op werkdagen) en gaandeweg meer vragen in het callcenter beantwoorden in plaats van direct doorverbinden (streven is 30 procent) moeten ook hierbij helpen. Verbeterpunten zijn verder de introductie van een organisatiebrede gedragscode telefonische bereikbaarheid en een nummerplan. In 2008 de kwaliteit van het gesprek verhogen door gemeentebrede trainingen.
2. In 2007 in de Stadswinkel als proef starten met het werken op afspraak voor kort-cyclische diensten en producten om zo wachttijden te verkorten.
3. In verband met langere wachttijden en ook de drukte op maandagavond de gewenste openingstijden van de Stadswinkel onder de bevolking onderzoeken en dat toetsen aan een kosten-batenanalyse.
4. Een besluit nemen of er ook een echt loket voor bedrijven komt, naast het al bestaande digitale bedrijvenloket op de website.
5. De bestaande servicenormen verder uitwerken en zonodig aanscherpen en uitbreiden vooral op het vlak van elektronische dienstverlening.
6. Organiseren van een communicatiecampagne gericht op het stimuleren van het gebruik van de gemeentelijke website. Dit omdat we constateren dat er nog een relatief grote groep

“nog niet gebruikers” is. Het gemiddeld aantal bezoekers van de gemeentelijke website moet hierdoor stijgen naar 31.500 bezoekers per maand.

7. Eind 2007 een top 25 positie behalen in het kwaliteitsonderzoek gemeentelijke websites van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkszaken. Dit kan door onder meer gebruik te gaan maken van de landelijke inlogcode DigiD, het publiceren van bestemmingsplannen op internet, afspraken via internet, vindbaarheid en toegankelijkheid van informatie te verbeteren en de eerste stappen te zetten in het op maat aanbieden van informatie (persoonlijke dienstverlening).
8. Eind 2007 95 procent van de 26 meest gevraagde dienstverleningsproducten voor burgers en bedrijven aanbieden. Eind 2007 moeten we hierdoor een top tien positie in de monitor “publieke dienstverlening 65 procent elektronisch” behalen.
9. Elektronische dienstverlening, informatieverstrekking over het product en waar nodig het daadwerkelijk aanvragen van het product, mogelijk maken voor 50 procent van het totale productenaanbod van circa 300 producten voor burgers en bedrijven.
10. Vernieuwen en doorontwikkelen van het digitale loket. Eind 2007 vindt hierdoor en door meer bekendheid te geven aan het productenaanbod (zie ook aanbeveling zes) meer dan vijftien procent van het aantal aanvragen van producten die via het internet worden aangeboden plaats via het digitale loket.

11. Naast de regelgeving ook het gemeentelijk beleid en onderzoek op internet beschikbaar stellen.

12. Het Geografisch Informatie Systeem (GIS) beschikbaar stellen via de website.

13. In 2007 scholen en andere organisaties stimuleren om nog meer wijk schoonmaakacties te houden.

Klachten en Bezwaren

1. Hoewel zeker op de goede weg nog meer aandacht geven aan het binnen de termijnen afdoen van klachten. Daartoe de doorlooptijd extra goed bijhouden zodat op 1 juni 2007 geconstateerd kan worden of de doelstelling van kortere doorlooptijd gehaald is. Als de doelstelling niet bereikt is dient Klachtencoördinatie op 1 september een probleemanalyse en een plan van aanpak klaar te hebben om de doorlooptijd te verkorten.
2. Het gebruik van het digitaal loket voor het indienen van klachten in 2007 goed bijhouden om te bezien of het onderscheid tussen meldingen openbare ruimte en klachten over gedragingen van de gemeente bij de indieners duidelijk is. Uit een aantal klachten blijkt dat het onderscheid tussen deze twee mogelijkheden niet altijd duidelijk is.
3. Opnieuw in 2007 kritisch onderzoeken waar de knelpunten in de procedure van bezwaarschriften liggen om zodoende tot een verdere verbetering van de afhandelingstermijn te komen.

Brandevoort

Halloween

Zaterdag 28 oktober 2006 liepen zo'n 350 kinderen met ouders én grootouders de Halloween-optocht in Brandevoort. Ondanks regen 's ochtends was het 's avonds tijdens de tocht lekker weer. Regen en kou waren verdwenen en alle kinderen konden met hun lampion over straat. Veel bewoners hadden hun huizen en tuinen prachtig versierd. Op het middenveld werden jongleerkunsten met vuur vertoond. Onderweg konden kinderen op de foto bij de Fotoclub Brandevoort.

Na de tocht kwamen veel deelnemers in tenten op het Blokskenserv bij elkaar. Tot 23.00 uur werd er gezellig nagepraat onder het genot van een drankje en de muziek van onze diskjockeys. Dédédanceballet en Dansschool Friends lieten zien dat er behoorlijk wat danstalent in Brandevoort woont. Wij kijken terug op een geslaagde avond!

Halloweenwerkgroep Brandevoort



Binnenstad

Voortuinenwedstrijd

Elk jaar organiseert de Vereniging Wijkbeheer Binnenstad een voortuinenwedstrijd. Met zes personen doorkruisen we de Binnenstad op zoek naar mooie voor- of geveltuinen of balkons. Vijftig worden er genomineerd, waaruit veertien prijswinnaars worden gekozen: zes voortuinen, vier geveltuinen en vier balkons. De overigen krijgen een waardebon. Na de prijsuitreiking door een prominent persoon is er een loterij met prijzen, geschonken door de firma Joosten uit Bakel (zie foto). Ook de woningbouwcorporaties Volksbelang, Wocom en Woonpartners steunen ons met een financiële bijdrage. Met deze actie willen we de mensen activeren om hun straat of buurt met een mooie onderhouden tuin, netjes en gezellig te maken of te houden.

Mevrouw Lies Swinkels, Vereniging Wijkbeheer Binnenstad

2. Hoe u ons en wij u betrokken: participatie in de praktijk

2.1 De bewoners en de politiek

De gemeenteraadsverkiezingen en de stemwijzer

Voor het eerst zette de gemeente Helmond begin 2006 de Stemwijzer in om bewoners te adviseren over hun partijkeuze voor de gemeenteraadsverkiezingen. Wij ontwikkelden die in samenwerking met het Instituut voor Publiek en Politiek (IPP). Het IPP formuleerde samen met de raad in workshops stellingen gebaseerd op de partijprogramma's van de Helmondse politieke partijen. De stemwijzer bleek behoorlijk populair: er zijn 13.662 adviezen uitgebracht. De kiezers konden blijkbaar wel een advies gebruiken voor hun keuze op 7 maart 2006! Ook heeft de raad de stellingen gebruikt om te achterhalen welke onderwerpen de Helmondse kiezers belangrijk vonden. Dit waren onder meer: veiligheid, gratis openbaar vervoer, sport, voortijdig schoolverlaters, arbeidsmarktbeleid en uitkeringen. De werkgroep dualisme van de gemeenteraad beziet hoe de raad met de stad deze onderwerpen verder zou kunnen uitwerken.



GEMEENTERAADSVERKIEZINGEN 2006

De stemgerechtigde Helmonders konden op 7 maart 2006 hun stem uitbrengen. De opkomst van 51 procent lag 1,2 procent boven die van 2002. Sinds de gemeenteraadsverkiezingen van 1990 ligt dat percentage redelijk stabiel rond de 50 procent. In de jaren ervoor lag dat nog ruim boven de 60 procent. De verhoudingen tussen de partijen in de raad wijzigden zich. De PvdA werd voor het eerst de grootste partij in plaats van het CDA. Er was verder verlies voor de VVD en winst voor SP en CDA. Van de zes plaatselijke lijsten die meededen haalden vijf de gemeenteraad met te samen tien zetels.

Na de coalitieonderhandelingen vormden CDA, PvdA en VVD een nieuw college en stelden een collegeprogramma op. Het Collegeprogramma gemeente Helmond 2006-2010 "Sociaal en betrokken" is te verkrijgen via de Stadswinkel en is ook te vinden op www.helmond.nl.

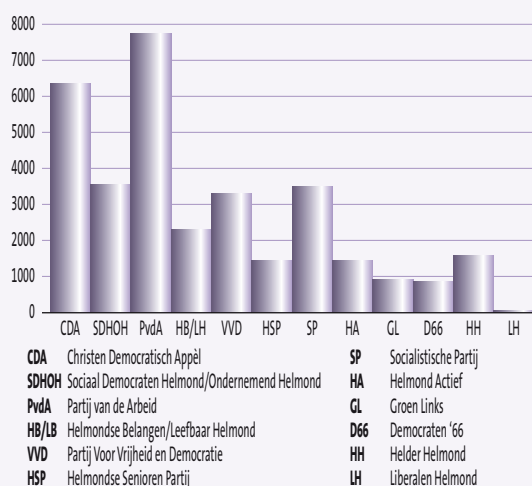
De gemeenteraad en raadscommissies

In 2006 vergaderde de gemeenteraad dertien keer en de vier raadscommissies vergaderden zo'n 50 keer.

Bewoners of instellingen hebben drie keer spreektijd aangevraagd in een raadsvergadering waarbij zij twee keer petitie aanboden. Onderwerpen waren de herstructurering van de Binnenstad, de wijziging van de sluitingstijd van de weekmarkt en de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Bij de raadscommissies vroegen 22 inwoners of vertegenwoordigers namens instellingen of organisaties spreektijd aan. Naast de onderwerpen waarover men ook bij de raad spreekrecht vroeg

UITSLAG GEMEENTERAADSVERKIEZINGEN 2006 IN AANTAL UITGEBRACHT STEMMEN



Bron: Afdeling Beleidscoördinatie, Onderzoek en Statistiek

ging het bijvoorbeeld nog over het luchtkwaliteitsplan, de verplaatsing van sportvelden in Brouwhuis en peuterspeelzaalwerk. De inbreng van de insprekers helpt de raadsleden om hun standpunt te bepalen en wij vermelden deze inbreng in de notulen van een vergadering.

In 2006 hebben de raadscommissies ook negen keer werkbezoeken afgelegd, zoals naar het nieuwe Werkplein, naar onderwijs- en welzijnsinstellingen en de regiopolitie Brabant Zuidoost.

De tribune in de raadszaal was in 2006 dikwijls beter gevuld dan in 2005.

Ook benaderen bewoners en organisaties raadsleden informeel om belangen te behartigen. Raadsleden doen dit ook richting burgers om de rol van volksvertegenwoordiger goed te kunnen vervullen.

Raad als maat

Bij de begrotingsbehandeling op 9 november 2006 heeft de gemeenteraad de motie: "Raad als Maat" aangenomen. In de motie is opgenomen dat de leden van de gemeenteraad en het college zich actief inzetten om de leefwereld en problemen van jongeren die langdurig werkloos zijn beter te leren kennen. Hierdoor weten de raadsleden wat werkloze jongeren bezighoudt en kunnen ze hiermee in hun functie rekening houden. Daarnaast krijgen jongeren een kijkje achter de schermen wat de raadsleden voor de gemeente Helmond doen. Het sociale aspect in de begeleiding staat centraal. Het Centrum voor Werk en Inkomen, Jeugdzorg, de regionale meld- en coördinatiefunctie (RMC) en diverse gemeentelijke afdelingen zoals leerplicht werken hierbij samen.

De gemeenteraad op internet

Onderdeel van de vernieuwde gemeentelijke website is het nieuwe Bestuurlijk Informatiesysteem, dat het zoeken naar raadsvergaderstukken heeft vereenvoudigd. Ook downloaden is simpeler. De gebruikers geven aan dat ze de site klantvriendelijker vinden. Het oude systeem kan men ook nog doorzoeken en in 2007 voegen wij het nieuwe en oude samen. Daarnaast gaan we de bewoners beter wijzen op de mogelijkheden om invloed uit te oefenen bij de raad en overige gemeenteonderdelen. Waar mogelijk bieden we digitale formulieren en hulpmiddelen aan. De burgers kunnen dus steeds meer en beter digitaal met ons in contact komen.

2.2 Meedoen met beleidsontwikkeling en -uitvoering

Hierna beschrijven wij hoe op verschillende beleidsterreinen bewoners en organisaties kennis, ervaring en visie hebben geleverd om plannen en projecten tot stand te brengen.

RAAD VOOR DE SPORT OFFICIEEL ADVIESORGAAN

De Raad voor de Sport behartigt de belangen van de amateursportverenigingen bij de gemeente.

Op 18 oktober 2006 kreeg de Raad voor de Sport de officiële positie van adviesorgaan, door het samen met de gemeente ondertekenen van een overeenkomst.



Zo is geregeld hoe de Raad informatie krijgt om te kunnen adviseren en hoe de gemeente met adviezen om moet gaan. De Raad kan onder meer gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen, belangen behartigen van de sportverenigingen, deelnemen aan ontwikkeling en uitvoering van sportbeleid en de sport in Helmond promoten. Eind 2007 wordt gekeken of dit allemaal goed functioneert.

WAT WAS HET ONDERWERP?	HOE KONDEN BELANG-HEBBENDEN DEELNEMEN?	WAT WAREN DE REACTIES?	WAT WAS HET RESULTAAT VAN DE INSPRAAK?
Samenleving en Economie			
Verminderen van regels (deregulering) en vereenvoudigen van aanvraagformulieren voor het Subsidieprogramma Jeugd, Zorg en Welzijn (vrijwilligersgedeelte).	Wij hebben een werkgroep ingesteld met vrijwilligers, de Vrijwilligerscentrale en de gemeentelijke medewerkers beleidsuitvoering en wijkcoördinator.	De werkgroep kwam met concrete wijzigingsvoorstellen en aanbevelingen voor deregulering en vereenvoudiging van aanvraagformulieren. Mensen zijn positief over dit meedenken.	De aanvraagformulieren voor het Subsidieprogramma Jeugd, Zorg en Welzijn zijn aanzienlijk vereenvoudigd. Mensen voelden zich betrokken en waren bereid om actief mee te denken en mee te doen.
Wijkgerichte aanpak valpreventie bij ouderen.	Samen met de GGD, ouderenorganisaties (SOOH, SWOH), Savant, Zorgboog, Zorgpoort en de woningcorporaties startten we in de wijk 't Hout met het motiveren van ouderen om te werken aan het voorkomen van vallen (valpreventie). Hiervoor organiseerde men activiteiten. Doel is ook dat deze organisaties beter gaan samenwerken (vanuit de eigen doelstelling) bij dit onderwerp. Zo worden ouderen dus vanuit verschillende invalshoeken gewezen op het belang van valpreventie.	Zowel de deelnemende organisaties als de deelnemers aan de activiteiten waren positief over de aanpak. De bereidheid tot samenwerking op het gebied van valpreventie bij de deelnemende organisaties was groot.	De samenwerking tussen de genoemde organisaties bij valpreventie is verbeterd. - Meer aandacht voor valpreventie bij de deelnemende organisaties. - Concrete valpreventie activiteiten: voorlichting, informatie en advies, bewegen en mobiliteit. 't Hout was een proefwijk. Het doel is om ook in andere wijken met deze methode te gaan werken.
Helmondse vrijwilligerskaart	Bij de totstandkoming van de Helmondse vrijwilligerskaart betrokken wij zowel de vrijwilligers als Helmondse bedrijven en organisaties. Zo is het aanbod van de kaart samengesteld aan de hand van de wensen van vrijwilligers.	De kaart staat symbool voor de waardering van vrijwilligers en biedt aan hen ondersteuning bij hun werk. Het grote aantal vrijwilligers dat gebruik maakt van de kaart laat zien dat de participatie voor een goed product heeft gezorgd. Mede door de positieve waardering van de vrijwilligers wonnen wij het Nationale Gemeenten-Compliment in 2006, de prijs voor het beste vrijwilligersbeleid.	In 2006 is de eerste Helmondse Vrijwilligerskaart uitgereikt. Eind 2006 hadden meer dan 7000 vrijwilligers een kaart. Op dit moment zijn er ruim 120 aanbieders die hun maatschappelijke betrokkenheid tonen door aan dit initiatief mee te doen.

WAT WAS HET ONDERWERP?	HOE KONDEN BELANG-HEBBENDEN DEELNEMEN?	WAT WAREN DE REACTIES?	WAT WAS HET RESULTAAT VAN DE INSpraak?
Campagne waardering Helmondse vrijwilligers	In 2006 hebben wij een publiciteitscampagne uitgevoerd als waardering voor de Helmondse vrijwilligers. Wij maakten en verspreiden posters met foto's van vrijwilligers in de stad, met verschillende achtergronden en van vrijwilligersorganisaties.	In 2007 evalueren wij zowel de vrijwilligerskaart als de publiciteitscampagne. Los daarvan zijn er alleen maar positieve reacties van mensen. Er was groot enthousiasme om mee te doen, maar mensen vonden het ook erg leuk om voor hun bekende gezichten op deze manier in de stad terug te zien.	In 2006 hebben wij 20 Helmondse vrijwilligers gefotografeerd. Eind 2006 stonden zes weken lang driehoeksborden met deze foto's en een bedanktekst verspreid door de stad. De publiciteitscampagne zetten wij in 2007 voort, met verspreiding van posters en kaarten met deze foto's door de stad.
2e Debatte over het Integraal Jeugdbeleid 13+	Begin 2006 organiseerden wij in het Filmhuis nog een debat (discussie), als vervolg op de Debatte eind 2004. Hiermee betrekken wij jongeren bij het nieuwe jeugdbeleid. Doel was ook hun te laten vertellen hoe Helmond een aantrekkelijker stad voor jongeren kan worden. Er was een forum van zes vertegenwoordigers uit de politiek, waaronder de wethouder onderwijs, professionals met verstand van jongeren (-participatie) en cultuur. Dit zat tegenover een jongerenpanel, een gevarieerd gezelschap van jongeren in de leeftijd van 13 tot 23 jaar. Op basis van stellingen raakten de twee groepen in discussie.	Er was een grote opkomst: 80 jongeren! Er ontstond een levendige discussie tussen het forum, het jongerenpanel en de zaal.	Jongeren noemden richtingen voor Helmond waarbij jongeren hun eigen inbreng als uitgangspunt voorop zetten. Er is ook begrip ontstaan voor het verschil in communicatie, beelden en verwachtingen tussen ouderen en jongeren en tussen jongeren onderling (niet één maar uiteenlopende jongerenculturen).
Toekomstig beleid voor poppodium Plato	Wij hielden een debat met jongeren van met name Jongerenstichting Impact over hoe het verder moet met Plato.	Uit de levendige discussie bleek de waardering van de deelnemende jongeren dat wij hen betrokken bij de toekomst van Plato.	Wij legden de wensen van de jongeren vast in een verslag en publiceerden dat in de Trompetter. Impact zette dit verslag op hun eigen website. Dit verslag is onderdeel van de notitie over de toekomst van Plato, die de raadscommissie Samenleving zal bespreken.

WAT WAS HET ONDERWERP?	HOE KONDEN BELANGHEBBENDEN DEELNEMEN?	WAT WAREN DE REACTIES?	WAT WAS HET RESULTAAT VAN DE INSPRAAK?
Helmond Connect	In 2006 startten wij met het project Helmond Connect in de wijk Helmond-West. Doel is verbeteren van de leefbaarheid doordat jongeren zelf projecten bedenken en uitwerken.	Jongeren voelen zich betrokken en zijn actief.	Te verwachten is dat projecten beter draaien doordat ze door jongeren zelf opgezet zijn en dat de leefbaarheid in de wijk verbetert.
.....			
Clëntenplatform Werk, Inkomen en Zorg	In de vijf vergaderingen in 2006 hebben wij onder meer de onderwerpen: evaluatieverslag van de Wet Werk en Bijstand, het beleidsplan Reïntegratie 2007, de ontwerp-enquête rekenkamercommissie, de resultaten van het klanttevredendheidsonderzoek Werk, Inkomen en Zorg en tot slot de voortgang van het Werkplein Regio Helmond besproken.	De besprekingen leverden verschillende commentaren op.	De commentaren verwerken wij in het advies voor het college van B&W.
.....			
Leegstandproblemen op bedrijventerreinen en kantorenlocaties	Wij hebben een werkgroep gevormd waaraan marktpartijen zoals makelaars en vastgoedontwikkelaars deelnemen om de leegstandsproblematiek te bespreken.	De deelnemende partijen stellen op prijs dat wij luisteren naar hun visie op dit gebied en dat wij hen zo bij het beleid betrekken.	Samen stelden wij vast dat leegstand op bedrijventerreinen niet, maar op kantorenlocaties wel een structureel probleem is. Met deze resultaten werken wij aan een nieuw beleid leegstand.
.....			
Wijkvisie Helmond-West	Om het onderdeel wijkconomie in een nieuwe visie voor Helmond-West op te stellen vroegen wij intermediaire organisaties en belangenbehartigers, zoals de ondernemersvereniging Mierloseweg, om deel te nemen aan deze visie.	Het in zo'n vroeg stadium kunnen deelnemen leverde een positieve reactie op bij de ondernemersverenigingen.	Een op het onderdeel wijkconomie breed gedragen visie.
.....			
Parkmanagement bedrijventerreinen	Wij nodigden bedrijven van bedrijventerreinen uit in een werkgroep voor parkmanagement, een methode om kwaliteit van bedrijventerreinen in stand te houden. Voor Hoogeind onderzochten wij welk model zou passen en waaraan dit zou moeten voldoen volgens bedrijven en de gemeente.	De ondernemersvereniging Hoogeind vond de werkgroep en werkwijze een duidelijke meerwaarde hebben. Waardering van deze werkwijze tussen bedrijven en gemeente bleek doordat de bedrijven de workshops goed bezochten. Men vond het een goede vorm van communiceren.	De ondernemersvereniging wilde zelfs deelnemen aan het bedrijvenplatform BZOB. Wij gaan gezamenlijk verbeterpunten uitvoeren. Als het model voor Hoogeind afgerond wordt in 2007 dan streven wij ernaar dit uiteindelijk op alle bedrijventerreinen in Helmond toe te passen.

WAT WAS HET ONDERWERP?	HOE KONDEN BELANGHEBBENDEN DEELNEMEN?	WAT WAREN DE REACTIES?	WAT WAS HET RESULTAAT VAN DE INSPRAAK?
Wandelroutenetwerk	In 2006 startten wij met het ontwikkelen van een wandelroutenetwerk. Om interessante routes te verkrijgen schakelden wij de kennis van alle wijkraden, en van sport, natuur en cultuurhistorische organisaties in. Zij namen deel in een werkgroep.	De werkgroepleden waren positief over de vroegtijdige inschakeling, bezochten workshops goed en namen enthousiast deel.	Een wandelroutenetwerk van circa 80 kilometer door heel Helmond, dat aansluit op het wandelroutenetwerk in omliggende gemeenten. Het netwerk wordt in 2007 opgeleverd.
Lokaal Toeristische Adviesraad (LTA)	In de raad nemen (culturele) ondernemers uit de toeristisch-recreatieve sector deel aan toeristisch beleid en activiteiten.	De leden stellen deelname op prijs hoewel het praten over beleid soms als te algemeen of abstract wordt ervaren. Zij dragen liever bij aan concrete projecten, een beter toeristisch klimaat en een betere toeristische promotie.	In 2006 is het Actieprogramma 2006 door de LTA uitgevoerd. Dit betekende onder meer een bijdrage leveren aan de toeristische plattegrond van Helmond en aan het genoemde wandelroutenetwerk in Helmond.

2.3 In gesprek met de wijken en buurten

Klankbordgroepen en wijkorganen

Een aantal activiteiten in de wijken hebben de wijkbewoners dit jaar zelf in beeld en woord weergegeven, als thema van het verslag. Natuurlijk zijn er nog veel meer onderwerpen waarover wij met de wijken in onder meer de klankbordgroepen in gesprek waren en waar oplossingen gezocht zijn voor aangedragen zaken. Wij vinden dat de wijkorganen via de klankbordgroepen een directe en korte lijn naar het stadsbestuur hebben en dat werkt goed. Door hun grote actieve betrokkenheid is veel tot stand gekomen, teveel om op te noemen. Een grote pluim dus op de hoed van alle wijkorganen: ook 100% Helmond!

AANDEEL BEWONERS DAT ZEGT ACTIEF TE ZIJN GEWEEST OM DE BUURT TE VERBETEREN

	2000	2002	2004	2006
Aandeel bewoners dat zegt actief te zijn geweest om buurt te verbeteren	20%	18%	18%	20%

Bron: Monitor Leefbaarheid en Veiligheid

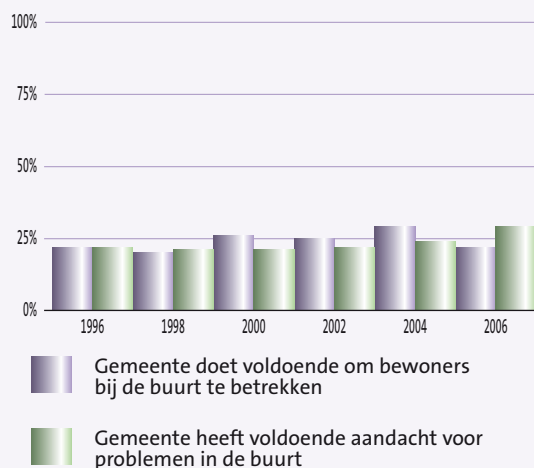
We zien dat vanaf de eerste meting in 1996 het aandeel bewoners dat actief is om de buurt te verbeteren stabiel rond de 20 procent schommelt.

Toch lijkt het aandeel bewoners dat bereid is deel te nemen in wijkorganen en klankbordgroepen in de waarneming van de adviseur bewonersorganisaties wat af te nemen. Het kost de wijken meer moeite geschikte vrijwilligers te vinden, die zich willen inzetten voor het algemeen belang van hun wijk. Dit zou kunnen omdat onder actief zijn voor de buurt bewoners ook bijvoorbeeld kunnen verstaan het deelnemen aan buurtpreventieprojecten of buurtverenigingen en niet alleen die wijkbrede organen en overlegplatforms. Wij zullen in ieder geval het belang van een goed bezet wijkorgaan bij wijk- en buurtbeheer onder de aandacht moeten blijven brengen.

De Monitor Leefbaarheid en Veiligheid die sinds 1996 elke twee jaar gehouden wordt, levert onder meer het oordeel over de buurt en wat de gemeente voor de buurt doet volgens de bewoners.

In de grafiek is te zien dat in 2006 22 procent van de bewoners die een mening gaven vond dat de gemeente voldoende doet om bewoners te betrekken. Daarmee is de stijgende lijn van tevredenheid helaas verbroken. Het percentage weet niet/geen mening is wel al deze jaren hoog (rond 50 procent). Wel vinden sinds 2000 steeds meer mensen dat de gemeente aandacht heeft voor problemen in de buurt.

DOET DE GEMEENTE VOLDOENDE OM DE BEWONERS BIJ DE BUURT TE BETREKKEN EN HEEFT ZE VOLDOENDE AANDACHT VOOR PROBLEMEN IN DE BUURT



Bron: Monitor Leefbaarheid en Veiligheid

Het vaakst noemen bewoners, gevraagd naar op welke manier wij bewoners zouden moeten betrekken: bewoners vaker naar hun mening vragen, daarna meer overleg plegen en daarna meer en betere informatie verschaffen. Zie verder de tabel.

WAT ZOU DE GEMEENTE KUNNEN DOEN OM BEWONERS BIJ VERANDERINGEN IN DE BUURT TE BETREKKEN

Manieren genoemd door bewoners in 2006 om hen te betrekken bij veranderingen in de buurt	Hoe vaak genoemd
Bewoners vaker om hun mening vragen	47%
Meer overleg met buurtbewoners	36%
Meer en betere informatie verschaffen	36%
Meer inspraak bij plannen	25%
Beloftes nakomen	24%
Bewoners meer serieus nemen	23%
Meer betrekken bij besluitvorming	19%
Meer activiteiten in de buurt	18%
Anders namelijk	5%

Bron: Monitor Leefbaarheid en Veiligheid

Binnenstad (Centrum)

Ontwikkelingen

In het centrum gingen de vernieuwingen in 2006 in hoog tempo door.

Het centrummanagement, bestaande uit de heren De Wit en Verspaget die de vernieuwing van het bestaande centrum mede aanstuurden, ging in overleg met de ondernemers, bewoners, projectontwikkelaars en andere belanghebbenden van de Markt en de Kerkstraat. Doel was ook hier het herinrichten met nieuwe bomen, beelden, plateaus voor terrassen en straatmeubilair en waar nodig aanpassen van de gevels. Dit naar voorbeeld van de Ameidestraat, de Veestraat en de Oude Aa

en als onderdeel van de Kwaliteitsimpuls Centrumgebied.

Naast de herinrichting hebben wij in 2006 ook de literaire wandeling in het centrum uitgebreid samen met gebruikers van panden en soms ook opstellers van teksten. Zo onthulde schrijver Jacques Vriens een plaque op Hotel St. Lambert, waar hij zelf in zijn jeugd woonde, met een door hem geschreven tekst.



Ook hebben wij onderzoek gedaan naar het functioneren van de weekmarkten. Met betrokken marktkoopliden, winkeliers en horeca-exploitanten hebben wij hierover intensief overleg gevoerd.

Resultaten zijn een gewijzigde opstelling van de markt en met ingang van 2007 ook een verlengde openingstijd op zaterdag.

Verder werkten wij in 2006 samen met de projectontwikkelaars AM en ING Real Estate om het vastgestelde Masterplan Centrum voor de uitbreiding van het centrum verder uit te werken en te vertalen in concrete uitwerkingsplannen.

Hoe zien de bewoners de Binnenstad (Centrum)? Sinds 2000 meten wij de aantrekkelijkheid van de stad en het centrum in rapportcijfers. Hebben de grote investeringen en ontwikkelingen al waardeering tot resultaat? Zoals te zien in de tabel vinden de bewoners het centrum in het algemeen steeds leuker en het culturele klimaat ook. Het uitgaansleven blijft ongeveer gelijk. Onderverdeeld naar leeftijd in 2006, blijkt dat jongeren tot 25 jaar wat minder positief zijn en vooral het uitgaansleven lager waarderen dan gemiddeld (6,5 algemeen en 5,8 jongeren).

Binnenstad (Oost)

Vernieuwingen

Voor de oostelijke Binnenstad loopt het ingrijpende programma voor herstructurering. Ieder jaar doen wij verslag van de vorderingen.

Vele betrokken burgers en belangenverenigingen zetten zich in en droegen bij aan de verdere uitvoering van de eerste en tweede fase (Vossenbergh en Zonnekwardier) en aan de planvorming voor de derde fase van de herstructurering (omgeving Karel Raijmakersstraat).

De wijkvoorzieningen voor oude en nieuwe bewoners zijn in 2006 verder gerealiseerd en de organisatie ervan met ook weer veel inzet van bewoners uitgewerkt. Dat waren de Fonkel, de heropende stadshobbywerkplaats Het Baken en de opening van jongerenaccommodatie Het Badhuis. Wij kregen nog een extra rijkssubsidie om dagarrangementen voor kinderen vorm te geven en werken dit uit met partners in de wijk. De met jongeren vormgegeven accommodatie Het Badhuis opende in het voorjaar.

Eigenaren en geïnteresseerde ondernemers hebben tijdens twee bijeenkomsten voorstellen voor gevelverbetering in de Heistraat besproken. Mid-2006 kon de gemeenteraad daardoor een Subsidieverordening Gevelverbetering in de Heistraat vaststellen. Eind 2006 hadden wij al acht aanvragen binnen.



Bewonersgroepen en wijkbeheer

In zowel de genoemde nieuwe delen van de wijk als in bestaande delen zoals de Leonarduswijk bestaan er bewonersgroepen. Zij zijn oog en oor van de wijk en dus heel belangrijk. Ook de afdeling wijkbeheer van de gemeente neemt deel aan overleggen van deze groepen. Zo kunnen wij snel reageren op klachten, vragen en opmerkingen. Onder andere organiseerden deze groepen vier keer opruimdagen in delen van de wijk, deden zij suggesties voor verkeersmaatregelen en gaven handhavingszaken door aan de Stichting Stads-wacht.

Communicatie tussen oude en nieuwe bewoners

Ieder is het erover eens dat goede banden tussen de mensen die al in de Binnenstad woonden en de nieuwe, al een woning bewonende en toekomstige bewoners, belangrijk zijn. Voor deze mensen organiseerde de bewonersgroep Vossenbergh samen met Stichting Welzijn, Vereniging Wijkbeheer, Stichting Woonpartners en de gemeente, een kennismakingsavond.

Naast presentaties legde ieder er de nadruk op om gezamenlijk verantwoordelijkheid te nemen voor de wijk, bijvoorbeeld door deel te nemen aan wijkactiviteiten en ook de jonge mensen. Men noemde schoonmaakacties, buurtoverleg en buurtschouw. Resultaat was dat al verschillende bewoners zich aanmeldden bij de vereniging wijkbeheer om zich te gaan inzetten voor hun woonomgeving.

Hoe beleven bewoners de herstructurering en participatie hierbij?

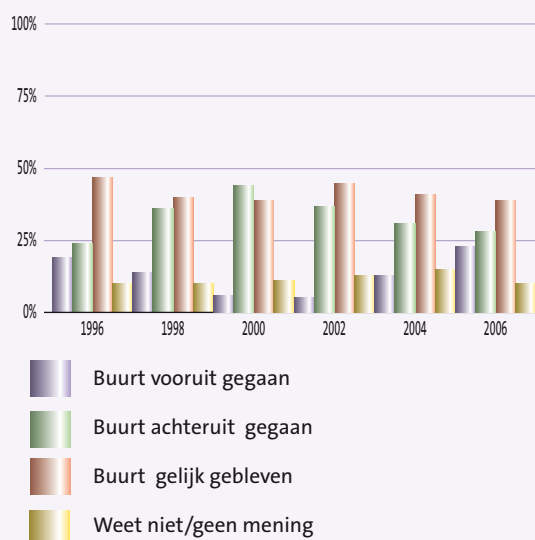
Ook voor dit deel van de stad kunnen we gegevens halen uit de Monitor Leefbaarheid en Veiligheid 2006. De vragen zijn of de inspanningen van bewoners en alle instanties bij de herstructurering tot positievere oordelen en ontwikkelingen leidden en of ze hun betrokkenheid bij het proces waarden.

AANTREKKELIJKHEID STAD EN BINNENSTAD (CENTRUM) DOOR DE TIJD EN NAAR LEEFTIJD

	Rapportcijfer door de tijd				Rapportcijfer naar leeftijd 2006					
	2000	2002	2004	2006	tot 25 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65 jaar en ouder
Verenigingsleven	6,7	6,9	7,0	7,0	6,6	6,9	7,0	7,1	7,3	7,2
Uitgaansleven	6,4	6,4	6,6	6,5	5,8	6,5	6,6	6,6	6,8	6,8
Culturele klimaat	6,2	6,3	6,4	6,6	6,2	6,4	6,6	6,6	6,8	6,8
Aantrekkelijkheid centrum algemeen	6,1	6,4	6,3	6,8	6,7	6,9	6,8	6,6	6,8	6,9
Parkeermogelijkheden (auto en fiets) in het centrum				6,6						
Aantrekkelijkheid stad voor jongeren 18-24 jaar				6,0	5,5	6,1	6,1	6,0	6,2	6,2

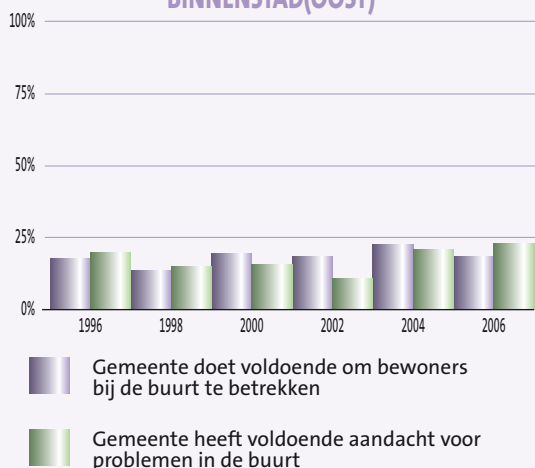
Bron: Monitor Leefbaarheid en Veiligheid

MENING BEWONERS BINNENSTAD (OOST) OVER DE ONTWIKKELING VAN HUN BUURT



Bron: Monitor Leefbaarheid en Veiligheid

DOET DE GEMEENTE VOLDOENDE OM DE BEWONERS BIJ DE BUURT TE BETREKKEN EN HEEFT ZE VOLDOENDE AANDACHT VOOR PROBLEMEN IN DE BUURT IN BINNENSTAD(OOST)



Bron: Monitor Leefbaarheid en Veiligheid

De waardering van de bewoners daalde vanaf 1996 tot een dieptepunt in 2002. Dit kwam ook door de lange tijd van plannen ontwikkelen. Lange tijd was er veel onduidelijk voor bewoners rond sloop en vernieuwing en dit leverde frustratie op.

Pas na de definitieve besluiten was er duidelijkheid. Sinds de echte start van de grootschalige vernieuwingen (vanaf 2001/2002) geven steeds meer bewoners aan dat hun wijk vooruit is gegaan en steeds minder dat hij achteruit is gegaan. De bewoners ervaren dus ook echt vooruitgang in hun buurt en meer dan in Helmond totaal (zie hiervoor ook hoofdstuk vijf).

Het aandeel bewoners van de Binnenstad (Oost) dat vindt dat we voldoende doen om hen te betrekken is iets gedaald ten opzichte van 2004 maar een stijgend aandeel vindt dat we oog hebben voor problemen in de buurt. Deze trend zien we overigens ook in de hele stad.

2.4 Wat was uw mening over het gemeentebestuur in 2006?

Oordeel over de bestuursorganen

De burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad kregen van de bewoners in de Inwonersenquête 2006, die hierover een mening hadden, voor het derde jaar op rij een krappe voldoende (6, 2, 6,2 en 6,1). Het percentage "geen mening" ligt met circa 50 procent wel hoog.

Oordeel over de relatie tussen bewoners en gemeente

De relatie tussen bewoners en de gemeente krijgt net geen voldoende en dit is iets slechter sinds we dat meten.

In het in 2007 nieuw vast te stellen beleid burgerparticipatie nemen we dan ook maatregelen op ter verbetering van die relatie. Het percentage "geen mening" ligt ook hier vrij hoog, tussen 35 en 39 procent.

Oordeel over stellingen over het gemeentebestuur

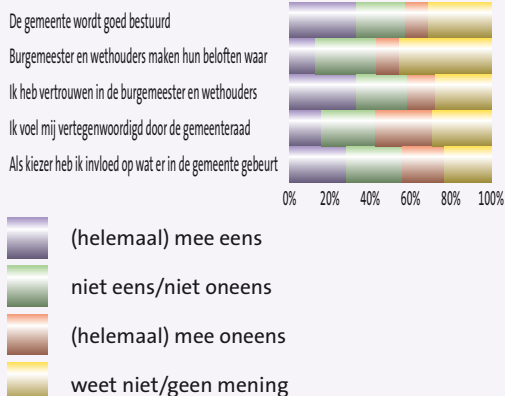
Voor het eerst legden we in de Inwonersenquête

RAPPORTCIJFER VOOR DE RELATIE TUSSEN BEWONERS EN GEMEENTE

	Rapportcijfer door de tijd					In 2006		
	2002	2003	2004	2005	2006	% geen mening	% < 6	% groter of gelijk 8
Mate dat het gemeentebestuur luistert naar problemen van burgers	6,0	6,1	5,9	6,1	5,8	39%	32%	7%
Mate dat gemeentebestuur inwoners betreft bij belangrijke ontwikkelingen	6,0	6,0	5,9	6,1	5,8	35%	37%	8%
Inspraak die burgers hebben bij belangrijke plannen	5,7	5,7	5,6	5,7	5,4	38%	46%	4%

Bron: Inwonersenquête

VOELEN BEWONERS ZICH POLITIEK VERTEGENWOORDIGD EN HOE BEOORDELEN ZIJ DE KWALITEIT VAN POLITIEK EN BESTUUR



Bron: Inwonersenquête 2006

2006 aan de bewoners stellingen voor over of zij vinden dat de politiek hun goed vertegenwoordigt en dezelfde stellingen als in een aantal andere gemeenten. Zo kunnen we beter zien hoe Helmond scoort ten opzichte van enkele andere vergelijkbare gemeenten.

In de tabel staan stellingen en telkens daarbij de soorten antwoorden. Opvallend is weer het grote percentage bewoners dat geen antwoord op de

stellingen kan geven (circa 20 tot ruim 40 procent).

Als inwoners wel een antwoord kunnen geven is de meerderheid positief of neutraal. Het minst positief is men over of de gemeenteraad de bewoners vertegenwoordigt. De totale score voor al deze aspecten samen is een 5,9. We kunnen deze antwoorden en het opkomstpercentage van Helmond bij de gemeenteraadsverkiezingen vergelijken met enkele met Helmond vergelijkbare gemeenten (Hengelo, Oss, Roosendaal en Vlaardingen). Helmond scoort redelijk vergelijkbaar op deze antwoorden.

Oordeel over het serieus genomen worden door de gemeente

In het algemeen is het aandeel dat vindt dat de gemeente de inwoners serieus neemt toch nog steeds hoog: 80 procent!

NEEMT DE GEMEENTE DE BEWONERS SERIEUS?

	2002	2003	2004	2005	2006
Aandeel bewoners dat vindt dat de gemeente de bewoners serieus neemt	72%	78%	72%	80%	80%

Bron: Inwonersenquête



Helmond-Noord

Delegatie van het college brengt bezoek aan Helmond-Noord

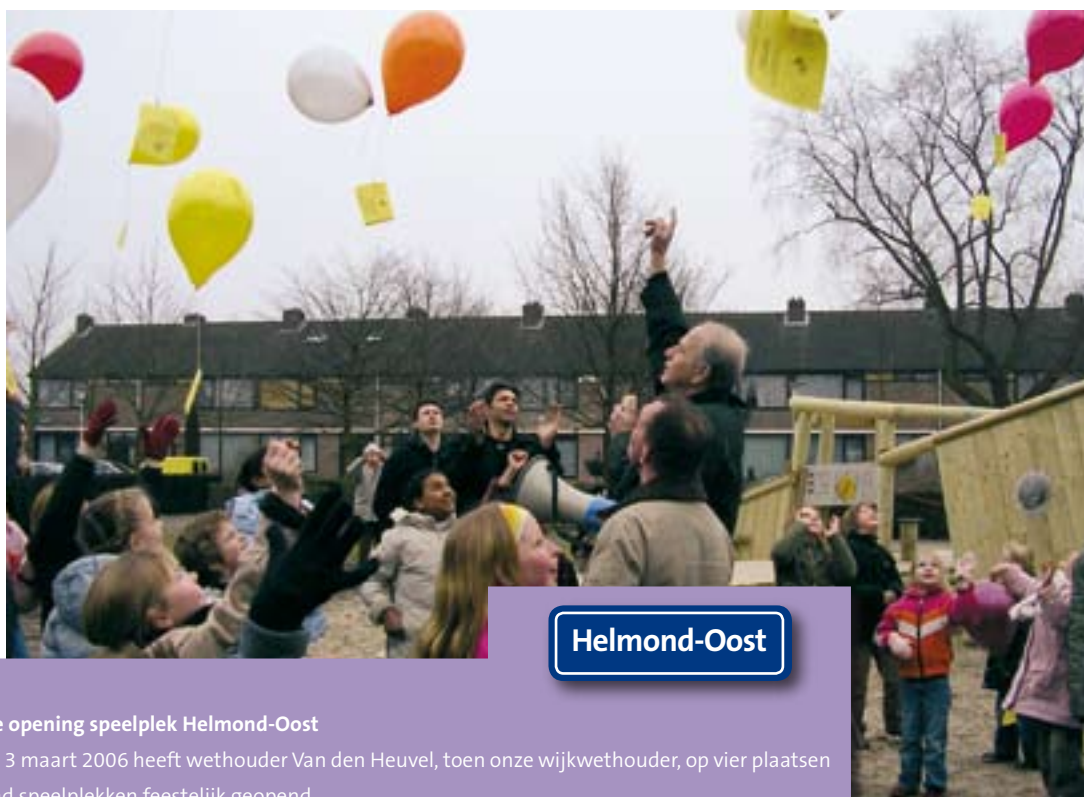
De wethouders Veyden en Houthoofd, enkele ambtenaren en een vertegenwoordiger van de SWH maakten op 20 september met bewoners een rondrit in onze wijk.

Bewoners in de Ruusbroeclaan wezen op sluipverkeer en in de Kemenadelaan verzochten bewoners om speelgelegenheid voor de oudere jeugd. Daarna wezen bewoners bij wijkcentrum De Boerderij op het ontbreken van een op- en afrit, vooral gevaarlijk bij activiteiten, en op het hoge onkruid op de voormalige Jeu de Boulesbaan (zie foto). Wethouder Houthoofd zegde toe dat dit stukje binnenkort geasfalteerd zal worden, net zoals het Peppellaantje.

De voorzitter van de Wijkvereniging overhandigde vervolgens aan de bewoners van het Heemplantsoen een bloemetje. De reden was dat zij dit gemeenteparkje zelf hebben aangelegd in 1996 en al tien jaar onderhouden!

Tot slot bekeek het gezelschap in de Isidoor Opsomerstraat het goede resultaat van de grote voorjaars schoonmaakbeurt, door SWH, woningbouwvereniging, buurtconciërge en natuurlijk bewoners uitgevoerd.

Marianne Hegeman, Projectgroep Helmond-Noord



Helmond-Oost

Feestelijke opening speelplek Helmond-Oost

Op vrijdag 3 maart 2006 heeft wethouder Van den Heuvel, toen onze wijkwethouder, op vier plaatsen in Helmond speelplekken feestelijk geopend.

Eén van deze nieuwe speelplekken ligt op het Lindbergplein in de luchtvaartbuurt van onze wijk. Uniek voor Helmond is dat hier een speeltoestel in de vorm van een vliegtuig is geplaatst. Hopelijk kunnen onze kinderen er lang van genieten!

Gerry van Liempt, Vereniging Wijkraad Helmond-Oost

3. Hoe goed was onze dienstverlening?

3.1 Is uw brief of e-mail op tijd behandeld?

Wij hanteren inmiddels zowel voor de post als voor de e-mail protocollen en werken met rappellijsten naar afdelingen om tijdig beantwoorden te bevorderen. De meting van hoe goed het gaat, staat in de rapportage van de servicenormen in hoofdstuk zes.

3.2 De telefoonbeantwoording

In 2006 beantwoordden wij 20 procent van de telefoontjes in het callcenter. Onze medewerkers zijn getraind in het direct beantwoorden van de vragen in plaats van meteen door te verbinden. Uit een steekproef blijkt dat de telefonische bereikbaarheid per afdeling sterk verschilt. Er bleken veel verschillen te bestaan over hoe belangrijk men bereikbaarheid vindt, hoe voice mail wordt gebruikt en hoe afdelingen omgaan met terugbelverzoeken. Onaangekondigd doorverbinden leidt nogal eens tot het “van kastje naar de muur” effect. Tot slot hanteren sommige afdelingen een telefonisch spreekuur en daarbuiten staat de voice-mail aan. Deze bevindingen hebben geleid tot een gemeentebreed plan van aanpak inclusief een gedragscode.

3.3 De Stadswinkel: denken in mogelijkheden

Wacht- en transactietijden

Zoals ieder jaar geven wij de wacht- en behandel (= transactie) tijden in de Stadswinkel weer.

WACHT- EN BEHANDEL (=TRANSACTION) TIJDEN

	Burgerzaken		Bouwen en Wonen		Zorg en Inkomen	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Aantal klanten	59.347	68.166	4.436	4.142	7.590	4.917
Gemiddelde wachttijd in minuten	6:48	9:36	3:44	4:32	5:10	5:08
Gemiddelde transactietijd in minuten	6:28	6:52	10:52	10:26	8:02	8:22
Totale gemiddelde doorlooptijd in minuten	13:16	16:28	14:36	14:58	13:12	13:30
Groei aantallen in %		14,9%		-6,6%		-35,2%
Toename doorlooptijd in %		24,1%		2,5%		2,3%

Bron: Stadswinkel

In vergelijking met 2005 stegen de wachttijden bij burgerzaken, met ruim drie minuten gemiddeld, en bij Bouwen Wonen Leefomgeving en Zorg en Inkomen bleven de doorlooptijden net onder de grens van vijftien minuten. Belangrijkste oorzaken van de stijging zijn het groter aantal bezoekers bij burgerzaken, de verscherpte criteria voor de pasfoto's van de reisdocumenten en de gewijzigde aanvraagprocedure rijbewijzen.

Klachten en bezwaar- en beroepszaken Stadswinkel

In 2006 dienden 49 burgers een klacht in over de dienstverlening. Hiervan waren er 36 terecht.

De meeste klachten (34) handelden wij binnen de normtijd van zes weken af.

Oorzaken van klachten zijn met name lange procedures, onjuiste informatieverstrekking, vooral bij reisdocumenten, en slechte behandeling (23). De stijging van de klachten met als oorzaak slechte behandeling hadden wij niet verwacht, aangezien alle dienstverleners in het voorjaar 2006 een uitgebreide training “klantgericht werken” hebben gevolgd. Dit betekent dat dit onderwerp in 2007 weer alle aandacht verdient en ook krijgt. We blij-

AFHANDELING EN SOORTEN KLACHTEN STADSWINKEL

	2005	2006
Aantal afgehandelde klachten	30	49
Aantal lopende (nog niet afgehandelde) klachten	2	1
Minimale afhandeltijd in dagen	2	1
Maximale afhandeltijd in dagen (norm = 42)	88	85
Gemiddelde afhandeltijd in dagen (norm=28)	20	19
Aantal officiële klachten	1	5
Klachten over producten	11	2
Klachten over (bureaucratische) procedures	8	17
Klachten over functioneren ambtenaar	13	23
Aantal ontvankelijke (terechte) klachten	16	36

Bron: Stadswinkel

ven iedere mogelijkheid benutten om werkprocessen klantvriendelijker te maken, heldere en correcte informatie te verschaffen en procedures die te lang duren apart te bekijken om sneller een besluit te kunnen nemen.

Overige ontwikkelingen dienstverlening

Servicenormen

Voor alle afdelingen met klantcontacten golden in 2006 voor het eerst de servicenormen. De al bestaande normen van de Stadswinkel hebben wij wederom aangescherpt. Ze zijn voor alle bezoekers van de Stadswinkel goed te zien, ze staan op de website en in dit burgerjaarverslag.

Iedere brief een visitekaartje

Goed voor bewoners en anderen is dat wij in 2006 alle standaardbrieven in de Stadswinkel maar ook van alle andere afdelingen hebben herschreven onder het motto: "Iedere brief is een visitekaartje". De klant staat centraal en de brief is geschreven in heldere taal. Wij blijven regelmatig controleren of brieven klantvriendelijk zijn.

Stadsgids

In 2006 hebben we de Stadsgids opgesteld vanuit de vraag van de klant. Alle diensten en producten worden overzichtelijk via een catalogus gepresenteerd.

Huwelijken

Het is sinds midden 2006 mogelijk om op een mooie locatie naar eigen keuze te trouwen, bijvoorbeeld in de eigen tuin. Hieraan hebben wij wel een aantal voorwaarden verbonden, waarmee gegadigden bij voorkeur in een vroeg stadium van de huwelijksplanning rekening moeten houden. Bij de Stadswinkel kan men hierover een mooie kleurenbrochure krijgen of deze via de website raadplegen.

Naturalisatieceremonie

Op 24 augustus 2006 organiseerden wij voor het eerst een feestelijke nationale naturalisatieceremonie. Alle nieuwe Nederlanders, periode augustus 2005 tot en met 2006, waren uitgenodigd.

Burgemeester Jacobs heette hen welkom en zij kregen uit zijn handen een Nederlandse vlag en houder.

Budgetwinkel

De toegangstijd tot de dienstverlening van de budgetwinkel is verkort van zes maanden naar drie maanden. Voor iedere klant wordt binnen één maand, na indienen van de aanvraag, duidelijk wat hij of zij aan hulp van de budgetwinkel kan verwachten. Naast schuldhelpverlening en budgetbeheer is het ook mogelijk een persoonlijk financieel advies te verkrijgen van de budgetwinkel.

In 2006 maakten wij in nauwe samenwerking met de Stichting Welzijn Ouderen Helmond een informatiefilm "schuldhelpverlening". Deze kan ieder via de gemeentelijke website bekijken.

Dienstverlening aan bedrijven

Wij onderzochten de tevredenheid van bedrijven over onze dienstverlening. Dit leverde de volgende gerealiseerde verbetermaatregelen op:

- aanstelling van een centrale accountmanager voor de vergunningaanvragen van bedrijven zodat zij één aanspreekpunt hebben
- inrichting van een digitaal bedrijvenloket op www.helmond.nl met vele diensten en producten voor bedrijven en ook informatie over landelijke wet- en regelgeving.
- afschaffing van diverse regels en invoering van een dereguleringsstoets om onnodige nieuwe regels te voorkomen.
- dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op één locatie door middel van opening met partnerorganisaties van het Werkplein Regio Helmond alsmede via een website Werkplein

Vereenvoudiging van de procedure voor verlening kwijtschelding van belasting

Deze vereenvoudiging is gestart begin 2007.

Oordeel over gemeentelijke informatievoorziening

De Stadswinkel en de afdeling communicatie zijn de belangrijkste afdelingen van de gemeente die informatie over de gemeente verschaffen via onder meer de loketten en leestafel in de stadswinkel, de stadsgids, de website, de gemeenterubriek in De Trompetter, Gemeente TV en persberichten. Een goede informatievoorziening is belangrijk voor de bewoners en een permanent punt van aandacht voor ons. In 2006 hebben wij de bewoners over informatievoorziening een aantal stellingen voorgelegd.

WERKPLEIN REGIO HELMOND: 1-LOKET VOOR WERKZOEKENDE EN WERKGEVER

Op 1 mei 2006 is het Werkplein Regio Helmond aan de Churchilllaan in gebruik genomen. Dit kantoor is één loket voor werkzoekende en werkgever in de regio Helmond. Hierin werken de Uitkeringsinstantie Werk Voorzieningen (UWV), het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI), de gemeente Helmond (de afdeling Werk en Inkomen), en nog andere organisaties op het terrein van werk en inkomen samen. Midden 2006 was ook de website van het Werkplein Regio Helmond klaar: www.werkpleinregiohelmond.nl

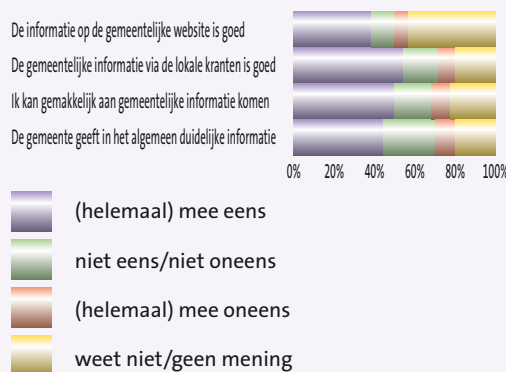


Wat betekent het Werkplein voor de klant?

1. De klant heeft niet meer te maken met verschillende loketten en locaties voor werk en inkomen.
2. Het Werkplein stemt de dienstverlening af op de behoeften van de individuele klant. Maar de dienstverlening is niet vrijblijvend: de belangen van de klant kunnen soms strijdig zijn met de belangen van de gemeente.
3. Het Werkplein helpt de werkzoekende zo snel en goed mogelijk van de ene naar de volgende instantie of regeling die voor hem of haar geldt op het terrein van arbeidstoeleiding en sociale zekerheid.
4. De klant heeft zo weinig mogelijk aanspreekpunten en de klant kan een beroep doen op een samenhangend aanbod van werk, inkomen en voorzieningen.
5. De klant, de werkzoekende, heeft een volledig overzicht van de aangeboden diensten en kan eenvoudig zijn of haar keuze maken.
6. De klant hoeft in principe maar eenmaal zijn of haar verhaal te doen.

Over dit onderdeel geven onze bewoners vaker hun mening dan over het gemeentebestuur en regels en handhaving. Het oordeel zoals te zien in de grafiek is overwegend positief of neutraal. Het is ook positiever dan over de hiervoor genoemde twee thema's. Opnieuw verschilt de mening van de bewoners niet veel van die van enkele vergelijkbare gemeenten (Hengelo, Oss, Roosendaal en Vlaardingen). De totale score informatievoorziening

OORDEEL OVER INFORMATIEVOORZIENING



Bron: Inwonersenquête 2006

ning is hoger dan bij het oordeel over het gemeentebestuur en het stellen en handhaven van regels, namelijk een 6,8.

3.4 Zijn wij ook digitaal optimaal?

Nieuwe plannen digitale dienstverlening

In het Collegeprogramma 2006 – 2010 staat dat we als onderdeel van de Brainportregio vanzelfsprekend voorop willen lopen in elektronische dienstverlening. Het gebruik van internet en de website zijn belangrijke instrumenten in de communicatie met en bij de dienstverlening aan bewoners, bedrijven en instellingen. Om dit nader in te vullen zijn we in 2006 gestart met het maken van nieuwe plannen voor de periode 2007– 2010. Hierbij wordt gedacht aan zaken als:

- De informatie en het productenaanbod meer toespitsen op de individuele behoefte van bewoners zoals een persoonlijke internet pagina: "MIJN HELMOND".
- Het verder bevorderen van burgerparticipatie met behulp van digitale hulpmiddelen zoals het digitale stadspanel.
- Het inzetten van digitale hulpmiddelen voor meer transparantie zoals het publiceren van vergunningen op internet.
- Het verbeteren van de elektronische dienstverlening zoals het aanbieden van aanvraagformulieren waar de gegevens die binnen de overheid bekend zijn al ingevuld zijn

Bezoek gemeentelijke website 2006

In verband met de overgang naar de nieuwe website in april 2006 hebben we niet een volledig beeld van de ontwikkeling van de bezoekersaantallen over de periode mei tot november 2006. Inmiddels hebben we weer betrouwbare cijfers over

de maanden december 2006 (18.500 bezoekers) en januari 2007 (22.000 bezoekers) beschikbaar. In vergelijking met dezelfde maanden van het vorig jaar zien we een lichte stijging. Onze doelstelling voor 2006 van 30.000 bezoekers per maand, die was gebaseerd op de groei van bezoekersaantallen in de periode ervoor, hebben we niet gehaald. Een gerichte communicatiecampagne om meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden van onze website zou het bezoekersaantal kunnen vergroten.

Kwaliteitsbeoordeling website door Overheid.nl

Maar het gaat natuurlijk niet alleen om het aantal bezoekers. Ook de kwaliteit telt. Ook daarvoor is een goed meetinstrument voorhanden. In opdracht van de rijksoverheid beoordeelt "Advies.Overheid.nl" jaarlijks overheidswebsites op inhoud en kwaliteit. Helmond nam in 2006, gemeten naar de beoordeelde onderdelen, een 81e plaats in op de ranglijst van gemeenten van de Monitor Overheid.nl. Hierbij werd de maand oktober 2006 als peildatum gehanteerd.

BEOORDELING WEBSITE DOOR OVERHEID.NL		
Aspecten van beoordeling website	Score website Helmond in % oktober 2006	februari 2007
Gebruiksvriendelijkheid	45	90
Transparantie	35	59
Dienstverlening	79,5	80,4
Gepersonaliseerde dienstverlening	40	40
Toegankelijkheid	44	44
Gewogen score van Helmond	51,2%	63,2%

Bron: Monitor Overheid.nl

Hiermee hebben we de doelstelling voor 2006, een plaats in de top 25, niet gehaald. In de maanden november 2006 tot en met februari 2007 maakten we een inhaalslag. In februari 2007 is de website weer gestegen naar plaats 26. Stilzitten is in dit verband achteruitgang. Om een top 25 positie te halen in 2007 moeten we dan ook flinke inspanningen plegen.

Gebruik en kwaliteitsbeoordeling website door burgers 2006

Wij vroegen de bewoners in de Inwonersenquête 2006 wat ze van onze website vonden (zie de grafiek in 3.3). Bijna de helft, 44 procent, vult "weet niet/geen mening" in bij de stelling over de website. Er zijn dus veel Helmonders die de website nog niet kennen. Bij de drie andere stellingen over informatievoorziening van de gemeente ligt dat percentage "weet niet/geen mening" maar rond de twintig procent. Ook uit landelijk onderzoek

blijkt dat heel veel mensen de mogelijkheden van de elektronische dienstverlening nog niet goed kennen.

Daar staat tegenover dat bijna 70 procent, van degenen die wel een mening hierover hadden, aangaf dat ze (helemaal) tevreden zijn met de informatie op de website. In eerdere jaren, toen wij nog vroegen een rapportcijfer te geven, kreeg de website gemiddeld een zeven als waardering.

Elektronische dienstverlening en digitaal loket

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

AANBOD TOP-26 GEMEENTELIJKE PRODUCTEN VIA DIGITAAL LOKET			
	Percentage/plaats Helmond oktober 2004	Percentage/plaats Helmond oktober 2005	Percentage/plaats Helmond oktober 2006
Burgers	53% (plaats 26)	60% (plaats 38)	gemiddeld 79,5% (plaats 6)
Bedrijven	50% (plaats 35)	74% (plaats 5)	

Bron: Advies.Overheid.nl

Ook kijkt het ministerie naar de mate waarin het dienstverleningsproces elektronisch verloopt. We staan in 2006 op een met Papendrecht gedeelde zesde plaats. Enschedé en Leidschendam-Voorburg stonden op de eerste en tweede plaats, Dordrecht op de derde plaats, 's-Gravenhage op de vierde plaats en 's-Hertogenbosch op de vijfde plaats. De investeringen in de jaren hiervoor, leveren, wat later dan gepland, resultaten op. Helmond liep in 2006 met net geen 80 procent duidelijk voor op de landelijke doelstelling dat in 2006 bewoners 60 procent van de gemeentelijke producten via internet moeten kunnen aanvragen.

Ook in 2006 scoorden we nog een achtste plaats in een vergelijkend onderzoek onder gemeenten naar hoe ver de digitale dienstverlening ontwikkeld is.

Hoe zit het met het gebruik van het digitaal loket?

Ook belangrijk naast het aanbod, is het gebruik van het digitaal loket door bewoners en bedrijven. Vanaf begin 2006 hebben we voor vijftien producten, die men schriftelijk en digitaal kan aanvragen, de verhouding tussen het aantal aanvragen via

GEMEENTE HELMOND: TRANSPARANT, DIGITAAL EN EENVOUDIG!

In 2005 en 2006 hebben we ons ingespannen om alle gemeentelijke regelgeving compleet en helder ("transparant") op de website te krijgen. Na ruim een jaar van intensieve inventarisaties en verdere voorbereiding lukte dit per 1 september 2006. Hiervoor ontvingen wij de landelijke Juridische Kwaliteitsprijs. Via de knop Regelgeving op de Homepage van de website kan ieder nu eenvoudig alle geldende gemeentelijke regelgeving opvragen en downloaden.

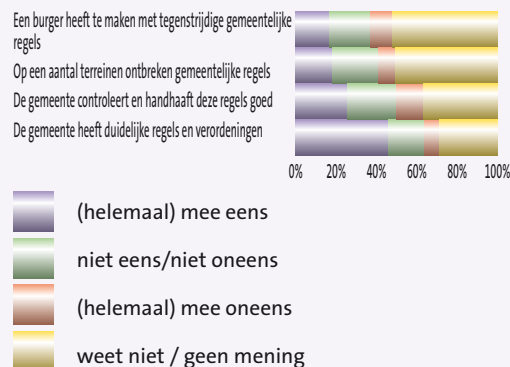


De gemeente wil ook onnodig ingewikkelde procedures en regels afschaffen. Dit om de administratieve lasten voor bewoners en organisaties te verkleinen, "deregulering" genoemd. Wij stellen ons steeds de vragen: is er wel een regel nodig en kan het simpeler? Daarom ook nodigen wij voortaan ieder die onze regels via Regelgeving raadpleegt via een knopje "reactie" uit suggesties ter vereenvoudiging van die regel

door te geven, zodat wij verbeteringen aan kunnen brengen.

Vraag tot slot is wat de Helmonder van onze regels en handhaving vindt.

GEMEENTELIJKE REGELS EN HANDHAVING DAARVAN



Bron: Inwonersenquête 2006

We legden in de Inwonersenquête 2006 enige stellingen hierover voor, dezelfde als in andere gemeenten. Het percentage "geen mening" is wel hoog, maar dat is ook niet zo verwonderlijk omdat niet veel bewoners met regels in aanraking komen. Die er wel mee in aanraking komen hebben overwegend een positieve of neutrale houding. Vergeleken met vergelijkbare gemeenten als Hengelo, Oss, Roosendaal en Vlaardingen, lijken de Helmonders net iets positiever. De totale score is 6,1.

het digitaal loket en het totaal aantal aanvragen met betrekking tot deze producten bijgehouden. Het blijkt dat gemiddeld per product ruim vijf procent elektronisch aangevraagd werd, exclusief het WOZ/taxatieverslag. Daarmee is de doelstelling van vijf procent in 2006 gehaald. Er zijn wel grote verschillen tussen producten. Dit ligt ook aan de verschillende manieren waarop wij hebben laten weten aan de bewoner dat indienen via de website mogelijk is.

Vooraf het via de website indienen van bezwaarschriften, het doorgeven van verhuizingen en producten met betrekking tot parkeren zijn erg in trek maar producten van de Wet Voorzieningen Gehandicapten minder. Wij gaan ons productenaanbod in het digitaal loket en de wijze van bekendmaking hiervan beter afstemmen op de verschillende doelgroepen. Hiervoor maken wij gebruik van de cijfers uit dit onderzoek.

Transparantie via onze website

Om betrokkenheid bij de samenleving te tonen moeten wij ons actief opstellen in het openbaar maken van overheidsinformatie. Zo maken wij het voor mensen gemakkelijker ook echt mee te doen. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is de website. In de afgelopen jaren hebben wij op de website al statistische gegevens, geografische informatie en bestuurlijke stukken (Bestuurlijk Informatie Systeem) geplaatst. Nieuw op de website waren in 2006 de publicatie van de gemeentelijke regelgeving, het digitale bedrijvenloket en de deelname van Helmond aan de regionale informatie over wegwerkzaamheden.

Ons gebruik van digitale hulpmiddelen om burgers te betrekken bij bestuur en politiek in 2006 staat verspreid over hoofdstuk twee vermeld.

3.5 Beheer en onderhoud van de stad

Onder de openbare ruimte vallen de parken, plantsoenen en bossen, de vijvers, waterlopen en riolering, de wegen, pleinen, wandelpaden en openbare verlichting. Voor deze gemeentelijke eigendommen worden jaarlijks onderhoudsplannen gemaakt. Het beheer van de stad wordt gepland met behulp van geautomatiseerde systemen. Zo besparen wij kosten en krijgen een zo gunstig mogelijke planning in de tijd. Bij de uitvoering van deze plannen streeft de gemeente ernaar zoveel mogelijk zaken te combineren. Een voorbeeld in 2006 is de Hobbemalaan. Hier zijn de volgende zaken in één keer samen uitgevoerd: asfalt- en elementenverharding vervangen, openbare verlichting aangepast of vervangen en riolering vervangen.

Geografisch Informatie Systeem en “Haal meer uit de weg”

In 2006 hebben we het Geografisch Informatie Systeem (GIS) verder ontwikkeld. In dit systeem kunnen wij in één oogopslag gaan zien waar en wanneer er onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd en bijvoorbeeld hoe lang het gaat duren. Voor ons betekent dit dat wij beter kunnen plannen. Nieuw in 2006 was ook, zoals vermeld, de regionale informatie over wegwerkzaamheden op internet via www.haalmeeruitdeweg.nl, met hierin ook de informatie over Helmond. Deze site is ook te bereiken via de knop “wegwerkzaamheden” op de homepage van onze website.

Meldingen openbare voorzieningen

Zijn er problemen in de openbare ruimte, dan kan men dit melden via telefoonnummer 58 76 90. Dit nummer is ook onderdeel van het callcenter in de Stadswinkel. Via de website melden kan ook: www.helmond.nl en dan doorklikken naar Stadswinkel en vervolgens “Melden”. De procedure na melden staat beschreven in servicenormen en de rapportage over die normen in 2006 staat in hoofdstuk zes.

Bevordering opruimen van zwerfafval in de wijken

In de gemeente Helmond zijn circa tien wijkvegers dagelijks bezig de prullenbakken leeg te maken, het vuil rond de glasbakken op te ruimen en het zwerfvuil op te ruimen.

Daarnaast zijn er ook diverse scholen, wijkraden en verenigingen die meehelpen bij het schoonhouden van de stad. Dit gebeurt hoofdzakelijk uit

educatief oogpunt waarbij milieubewustwording voorop staat. Wij stellen veiligheidshesjes, vuilniszakken en afvalgreepers ter beschikking en voeren afval af.

WIJSCHOONMAAKACTIES IN HELMOND

	2005	2006
Aantal acties door scholen	24	25
Aantal acties door verenigingen	9	12
Aantal kinderen dat deelnam	1412	1543
Aantal vol afgevoerde vuilniszakken	1200	1380

Bron: Afdeling wijkonderhoud en exploitaties

De bedoeling is dat er in 2007 nog meer acties worden gehouden. Ondanks deze wijkvegers en schoonmaakacties geldt natuurlijk voor iedere bewoner, jong en oud, de helmregel: Helmond schoon, dat doe je gewoon!



Tevredenheid bewoners over onderhoud groen, wegen en water

De bewoners waren redelijk tevreden in 2006 met hoe wij het groen, de wegen en de waterlopen van de stad onderhouden. De score voor dit onderhoud, zo blijkt uit de Inwonersenquête 2006, is een 6,6.

3.6 Verwijderen van huishoudelijk afval

Alle inwoners van de gemeente Helmond produceren bij elkaar een hele hoop afval. Wij streven ernaar zoveel mogelijk afval gescheiden te verzamelen. Dit begint bij de bewoners thuis: de groene

container, de grijze container, papier, glas, Klein Chemisch Afval (KCA), grof vuil enzovoorts.

Wij zorgen vervolgens voor het legen van containers, het ophalen van papier en het regelen van inzamelpunten voor KCA. Afvoeren van overig afval doen de bewoners zelf.

In 2005 en begin 2006 is de vervuiling van huisvuil of papier in de Groente-Fruit-Tuinafval (GFT)-container aangepakt. Door intensieve controles van de Stadswachten is de GFT-afkeur gedaald. Maar elke kilo is er nog één teveel. Ook in 2007 zullen we hierop controleren.

De hoeveelheid ingezameld GFT-afval is in 2006 gestegen met zeven procent en de hoeveelheid in-

gezameld KCA met circa zestien procent. Bij de kledinginzameling is een daling opgetreden van circa acht procent en bij het oud papier is er circa één procent minder papier ingezameld dan in 2005. Een groot deel van de opbrengst van oud papier is afkomstig van de huis-aan-huis inzamelingen die vier keer per jaar plaatsvinden. Er is in 2006 één procent minder glas ingezameld dan in 2005. Ook de ingezamelde hoeveelheid restafval is gedaald met drie procent, ondanks groeiende inwoneraantallen.

Het scheidingspercentage bedroeg daarmee in 2006 58 procent.



Brouwhuis

Boeremert in Brouwhuis

Een typische Brouwhuise activiteit is de jaarlijks terugkerende Boeremert op 1ste Pinksterdag. Deze Boeremert, opgezet voor en door vrijwilligers van de verenigingen uit Brouwhuis, laat menig bezoeker kennismaken met het oud-Brabantse plattelandsleven. Men waant zich in een dorp uit lang vervlogen tijden. Er zijn vele oude ambachten te zien met onder andere demonstraties vlegeldorsen, sigaren maken, klompen maken, loodkloppen, manden maken en nog vele meer die bijna of helemaal zijn uitgestorven. Ook zijn er natuurlijk allerlei dieren te vinden en loopt de scharensleper rond. De dorpsomroeper laat van zich horen en de dorpsveldwachter houdt een oogje in het zeil. Deze Boeremert wordt in 2007 voor de 25ste keer georganiseerd!!

Werkgroep Boeremert



Dierdonk

Feestelijke Opening Vijfzwaai Dierdonk

In het voorjaar van 2006 ging een lang gekoesterde wens van de wijkraad in vervulling. Er werd, in samenwerking met de gemeente, een prachtige vijfzwaai (schommel) geplaatst in het Dierdonkpark. Op 10 juni 2006 vond de feestelijke ingebruikneming plaats: Wethouder Yeyden trok samen met kinderen en wijkraadleden de verpakking van de vijfzwaai. Het openingsfeest werd verder opgeluisterd door demonstraties van een enthousiast breakdance team, van het Dukino skateteam en een leuke demonstratie van basketbalvereniging de Wizzards. Met deze vijfzwaai is Dierdonk, naast de eerder in gebruik genomen skateramp, een speelvoorziening rijker voor de opgroeiende jeugd!

Jaap Lozekoot, wijkraad Dierdonk

4. Waarover klaagde u?

4.1 Klachten houden ons scherp en geven ons advies

Als bewoners of instanties een klacht hebben over de gemeente dan kunnen ze die mondeling, schriftelijk, per e-mail of via de website bij de gemeente indienen. De Klachtencoördinatie bij de afdeling Bestuurs- en Juridische Zaken zorgt voor behandeling van klachten. Hoe wij met klachten precies omgaan staat in servicenormen beschreven (zie hoofdstuk zes).

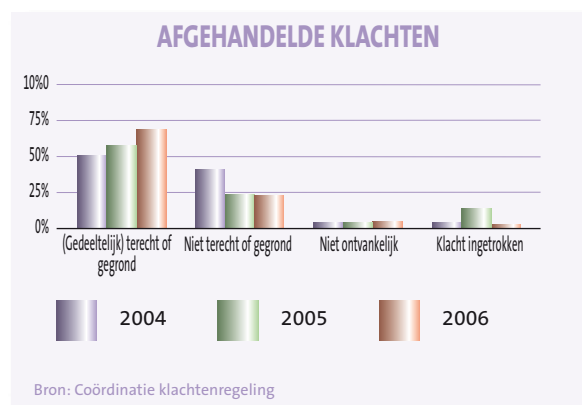
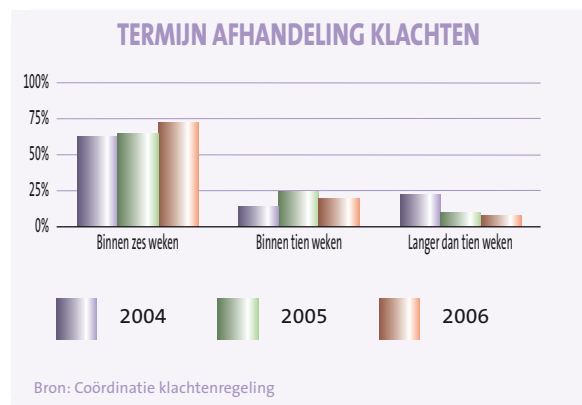
Resultaten klachtenbehandeling 2006

In 2006 ontvingen wij 65 klachten, tien meer dan in 2005, waarvan er 22 gingen over de Dienst Samenleving en Economie en 36 over de Dienst Stedelijke Ontwikkeling en Beheer. Deze twee diensten hebben het meeste met dienstverlening aan burgers te maken. De overige zeven betroffen andere gemeentelijke onderdelen.

Vanaf 2006 bestaat de mogelijkheid om via de website van de gemeente klachten in te dienen. Van deze mogelijkheid is goed gebruik gemaakt (ruim 30 procent). Meer dan de helft van de klachten (53 procent) wordt schriftelijk ingediend. Een derde van de klachten (34 procent) ging over de manier waarop de indiener behandeld was. De oorzaak “geen antwoord ontvangen” is goed voor een kwart (26 procent) en “nog geen uitvoering gegeven aan een bepaalde zaak / niet nakomen toezegging” is gegroeid naar 29 procent van de klachten.

Steeds meer klachten kunnen wij binnen zes weken afhandelen in vergelijking met voorgaande jaren, zoals de grafiek laat zien.

De ontwikkeling van het aandeel (gedeeltelijk) terecht of gegronde klachten is te zien in de tweede grafiek over klachten. Van het totale aantal afgehandelde klachten deden wij in 2006 81 procent informeel af. Deze klachten konden wij oplossen zonder de gehele (formele) klachtenprocedure te hoeven doorlopen. In 2005 was dat nog 76 procent en het jaar daarvoor 73 procent. Er lijkt dus een stijgende lijn te zitten in het aantal klachten dat buiten de formele klachtenprocedure blijft omdat wij alsnog op een snelle en voor de klager afdoende wijze reageren.



De Regionale Ombudscommissie

Als een bewoner het niet eens is met de uitkomst van de gemeentelijke klachtenbehandeling dan kan deze zijn of haar klacht indienen bij de Regionale Ombudscommissie. Wij zijn daar al jaren vrijwillig bij aangesloten. Vanaf 1 januari 2006 is het aansluiten bij zo'n commissie (of de Nationale Ombudsman) voor alle gemeenten verplicht geworden.

In 2006 was het aantal bij de commissie ingediende verzoekschriften zes (in 2005: twee). De commissie deed uitspraak over een klacht die in 2005 was ingediend en beoordeelde deze als ongegrond en deels niet-ontvankelijk. Van de zes nieuwe verzoekschriften uit 2006 verklaarde de commissie er twee gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond, één gegrond en één niet-ontvankelijk. De andere twee procedures lopen nog.

De Regionale Ombudscommissie heeft naar aanleiding van enkele verzoekschriften opnieuw aandacht gevraagd voor het belang van het horen van klagers en beklaagden in elkaars tegenwoordigheid. Mede daarom hebben we dit in 2006 formeel vastgelegd in de gemeentelijke klachtenregeling.

4.2 Bezwaren: lichte daling van aantal

Als burgers of instanties het niet eens zijn met een besluit van de gemeente dan kunnen ze een bezwaar indienen bij de gemeente. Wij hebben een bezwaarschriftencommissie die deze bezwaren behandelt. Deze bestaat uit twee kamers. De eerste kamer gaat vooral over de ruimtelijke zaken zoals bouwzaken, verkeer en milieu. De tweede kamer gaat meer over sociaal-maatschappelijke zaken zoals de Wet Werk en Bijstand, onderwijs, welzijn en burgerzaken. In elke kamer zitten onafhankelijke leden en twee gemeenteraadsleden. Ook voor de bezwaarschriftenbehandeling gelden servicenormen (zie hoofdstuk zes).

Resultaten Kamer 1:

lichte daling aantal bezwaarschriften

Voor Kamer 1 kwamen in 2006 182 bezwaarschriften binnen, waarvan er 175 werden afgehandeld. Dat aantal van ontvangen bezwaarschriften is dertien minder dan in 2005 en acht minder dan in 2004. Uitgezonderd een aantal aangewezen bomen, is het vanaf 2006 niet meer nodig om een kapvergunning te hebben voor het kappen van een boom. Deze deregulering lijkt oorzaak voor een verminderd aantal bezwaarschriften. Van de 175 afgehandelde bezwaarschriften was

ruim de helft, te weten 102 (58 procent), ongegrond. Zestien bezwaarschriften (negen procent) waren niet-ontvankelijk of werden ingetrokken. Dit betekent dat 57 bezwaarschriften gegrond waren (33 procent). In 2004 was dat 28 procent en in 2005 zeventien procent. Bijna de helft van die 57 gegronde bezwaarschriften (25) was gericht tegen één verkeersbesluit. Bij het merendeel van deze gegrondverklaringen bleek dat wij het besluit waartegen men bezwaar maakte onvoldoende motiveerden of onjuist motiveerden. Nadat wij de motivering alsnog verbeterden bleven vrijwel alle besluiten toch in stand.

Het grootste deel van de bezwaarschriften betrof verleende of geweigerde bouwvergunningen (62). Ook ontvangt deze kamer steeds meer bezwaarschriften over handhavingsbesluiten (33).

Resultaten Kamer 2:

lichte daling aantal bezwaarschriften

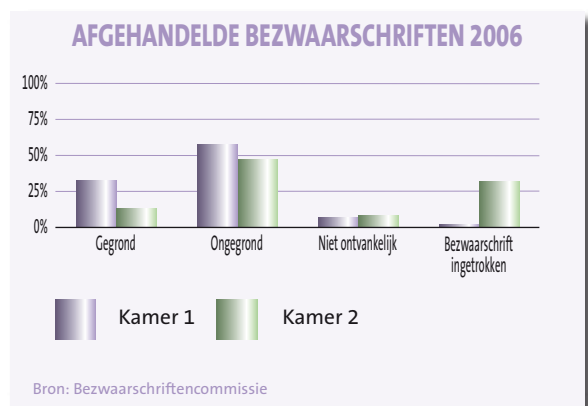
Voor Kamer 2 kwamen er in 2006 367 bezwaren binnen, waarvan er 359 werden afgehandeld. Ten opzichte van de ingekomen bezwaren in 2005 is dit een lichte daling van twee procent. In 2005 waren dat er 374 en in 2004 kwamen er 413 binnen. Het merendeel van de bezwaren (65 procent) gaat over de Wet Werk en Bijstand (WWB). Het betreffen hier bezwaren tegen beëindigingen, terugvorderingen, afwijzingen, opgelegde maatregelen, afgewezen langdurigheidstoeslagen en afgewezen verzoeken om bijzondere bijstand. Ook in 2004 en 2005 maakten de bezwaren op grond van de WWB het merendeel uit van de in Kamer 2 behandelde bezwaren. Het aantal bezwaarschriften is door de invoering van de WWB structureel gestegen. Het lijkt erop dat dit het gevolg is van de strengere wetgeving.

Er is een toename van het aantal bezwaarschriften op grond van de inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie. Dit is het gevolg van intensivering van de controle op een correcte inschrijving. In 2006 kwamen er ook veel bezwaarschriften over de uitschrijving als woningzoekende. Dit is het gevolg van de wijzigingen en opschoningen die hebben plaatsgevonden in het systeem van woningzoekenden.

Groot aantal ingetrokken bezwaren

Van de door Kamer 2 afgehandelde bezwaren (359) trokken indieners er 114 in (32 procent). De reden van dit intrekken is dat wij, naar aanleiding van de ingediende bezwaren, vaak andere besluiten namen waarin wij tegemoet konden komen aan het bezwaar. Verder heeft Kamer 2 167 bezwaar-

schriften (47 procent) ongegrond en 48 gegrond (dertien procent) verklaard en 30 (acht procent) bezwaarschriften waren niet-ontvankelijk. Deze laatste bezwaarschriften waren niet gericht tegen een voor bezwaar vatbaar besluit of werden te laat ingediend. Ter vergelijking: in 2004 was twaalf procent gegrond en in 2005 vijftien procent.



Afhandelingstermijn

Volgens de wet moet een bezwaarschrift binnen tien en maximaal veertien weken worden afgehandeld. Wij legden afspraken vast om de afhandelingstermijn in 2006 te verkorten. Deze afspraken houden in dat wij beter alle fasen van de behandeling voorbereiden om zo tussen de fasen geen tijd kwijt te raken. Binnen fasen hebben

wij ook extra controles ingebouwd om de voortgang niet te belemmeren. Wij werken daarbij met wekelijkse werklijsten die worden uitgezet om de voortgang te kunnen bewaken. Ondanks dit alles ligt het aandeel tijdig, binnen veertien weken, afgehandelde bezwaarschriften in 2006 voor Kamer 1 op 30 procent en voor Kamer 2 op 25 procent. Dit is te laag en behoeft verbetering. Zie hiervoor de aanbeveling in hoofdstuk één.

Internet

Het is mogelijk om via internet een bezwaarschrift in te dienen en de procedure te volgen. Dit kan via de site www.helmond.nl. Onder het kopje 'Bestuur en organisatie' kan men kiezen voor 'Bezwaar en beroep'. Ook als het bezwaar per post is ingediend kan de indiener via een wachtwoord op internet de procedure volgen.

Publicatie vergunningen

De bezwaarschriftencommissie merkte op dat er meer vergunningen zijn dan bouw- en milieuvergunningen waarvoor het van belang kan zijn dat derden daarvan kennis kunnen nemen. Een voorbeeld zijn horecavergunningen. Daarom publiceren wij inmiddels meer soorten vergunningen op de gemeentepagina van huis-aan-huis blad De Trompetter.



Helmond-West

Internationale vrouwendag

Op zondag 12 maart 2006 organiseerde de Vrouwenwerkgroep Helmond-West vanwege de internationale vrouwendag een vrouwen- en meidendag in het Jeugdhonk. Bijna 200 vrouwen en meiden van binnen en buiten Helmond-West kwamen erop af! Populair waren de kookworkshops Marokkaanse Couscous, Turkse gevulde broodjes en Chili con carne. Ook kon je een gezichtsreiniging, make-up of tips visagie krijgen bij twee schoonheidsspecialisten. De jurken getoond op de modeshow zou je zelf nog kunnen verfraaien met wat je geleerd had bij de workshop borduren. Ook erg in trek was de henna-painting. Een Indische dansgroep zorgde voor een fantastische dansshow. Het lekkere eten, veel plezier en dans (veel vrouwen hadden hun eigen muziek meegebracht) maakten het voor allochtone en autochtone meiden en vrouwen een geslaagde dag. Hierop zijn we als vrouwenwerkgroep trots!

Vrouwenwerkgroep Helmond-West



Mierlo-Hout

Skatebaan en jeugddisco aanwinsten voor Mierlo-Hout

Wijkraad Mierlo-Hout had als speerpunt voor 2006 de jeugd. In het jaarprogramma voerden twee acties de boventoon. Voor de basisschooljeugd organiseerde de Wijkraad met regelmaat van de klok in de aula van de Openbare Basisschool 't Hout (wegens gebrek aan een andere geschikte accommodatie) geslaagde en door veel Houtse jeugd bezochte discoavonden. Een ander hoogtepunt was de aanleg van de skatebaan op de hoek Heeklaan/Wilgenhoutstraat. De totstandkoming kostte veelvuldig overleg en lange voorbereiding. Wethouder Bethlehem opende op zaterdag 10 april 2006 de skatebaan, bestaande uit zes toestellen, in het bijzijn van veel aanwezigen. Sindsdien vermaakt de jeugd zich bijna dagelijks wonderwel op de smalle wielotjes of de skateplank.

Wijkraad Mierlo-Hout

5. Overige taken burgemeester

5.1 Samenwerken aan een veilig en leefbaar Helmond

Uitvoering Actieprogramma Handhaving en Veiligheid 2006

In 2006 voerden wij het Actieprogramma Handhaving en Veiligheid 2006 uit. Wij stippen globaal de gerealiseerde activiteiten aan.

Middelen gepland voor vragen uit de wijken benutten wij voor kleinere veiligheidsongemakken in diverse wijken. In de wijken waren in juni 2006 jongeren weer aan zet om voor bewoners klussen uit te voeren tijdens het project “De Uitdaging”.

Wij voerden een onderzoek uit naar de beleving van veiligheid onder oudere bewoners en die bleken zich iets veiliger te voelen dan jongere bewoners.

Meermalen overlegden wij met vertegenwoordigers van allochtone afkomst en konden zo enige knellende problemen oplossen. De overleggen leverden wederzijds begrip en informatie op.

Al genoemd is de campagne rond de Helmregel “Zorg dat je trots op je stad kunt zijn”, onderdeel van een set normen en gedragsregels door de Helmonders zelf in 2004 opgesteld. De campagne bracht de Helmondse vrijwilligers de titel “100% Helmond”.

Wij boekten goede resultaten bij de aanpak van veelplegers en plegers van huiselijk geweld.

Het lukte ons om, samen met de fietsersbond, het aantal fietsendiefstallen volgens het voornemen een kwart omlaag te krijgen door een gerichte aanpak.

Ook al genoemd is de samenwerking met de partners zoals Justitie en vele anderen met als resultaat de opening van het Veiligheidshuis aan de Smalstraat. Wij werken hierin samen aan veiligheid en zorg in de regio.



Overlast van hennepsteelt kreeg veel aandacht en het aantal kwekerijen neemt af.

Overige overlast en overtreding van diverse regels kan rekenen op een samenhangende aanpak door het “Helmonds Interventie Team” (HIT). Dit team opereert onder aanvoering van de gemeente, is opgericht in het voorjaar 2006 en werkt vanuit het Veiligheidshuis. Met dit team controleren wij met politie, brandweer, milieudienst en andere partners op het nakomen van regelgeving in de stad. Voorbeelden zijn brandveiligheid van panden of illegale kamerbewoning. Ook het Team Woonoverlast met onder meer woningcorporaties, zorginstellingen en politie, ondervindt de voordelen van de samenwerking in het HIT.

In 2006 namen wij ook het nieuwe computersysteem Zorg voor Jeugd in gebruik. Hierin verzamelen allerlei instanties informatie over jongeren waar het mis mee gaat of kan gaan. Het systeem moet voorkomen dat instanties langs elkaar heen

werken en is een landelijk voorbeeld. Informatie hierover staat op www.helmond.nl onder Plannen en Projecten en dan Jeugd.

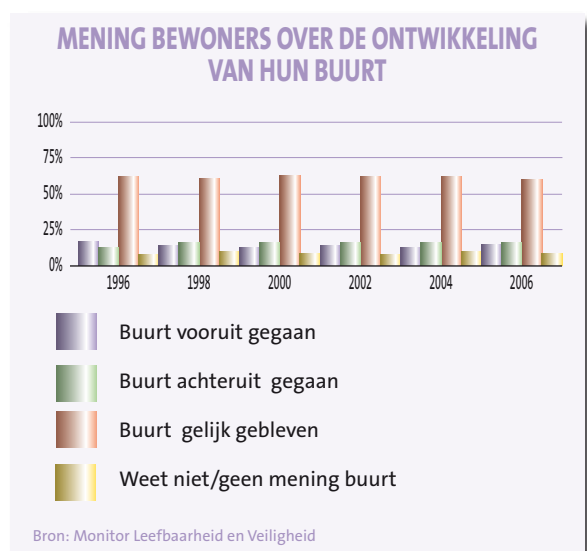


Wij brachten ook gevaren rond bedrijven onder in een computersysteem, te raadplegen via internet. Tot slot hebben we voor bedrijventerrein Groot Schooten het "Keurmerk Veilig Ondernemen" afgegeven en hopen dat voor Hoogeind en De Weijer in 2007 ook te doen.

Beeld van buurt en stad

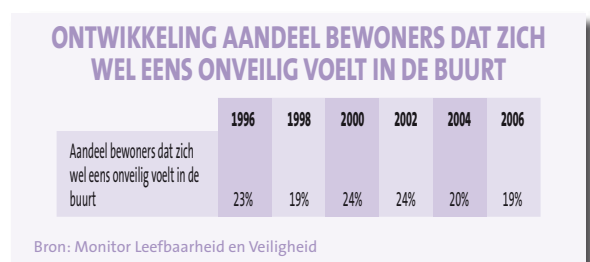
Over 2006 maakten wij voor het eerst de rapportage "Hoe staat Helmond er anno 2007 voor?". Hierin geven wij in het hoofdstuk veiligheid uitgebreid de veiligheidsontwikkeling in cijfers weer, deels per wijk uitgesplitst. Het is niet goed mogelijk in kort bestek alles samen te vatten, zonder de cijfers en ontwikkelingen geweld aan te doen. Wij verwijzen daarom naar dit rapport, te vinden op www.helmond.nl onder Feiten en Cijfers.

In onderstaande grafieken staan een paar algemene ontwikkelingen die zonder toelichting toch een globaal beeld geven.

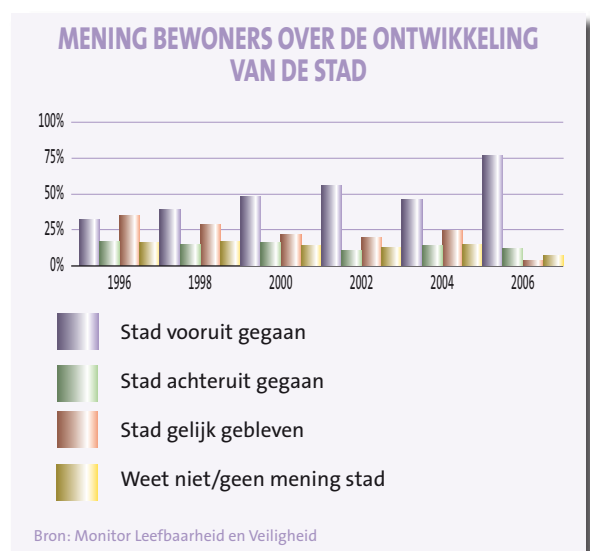


Sinds 1996 is het beeld over de buurt in het algemeen eigenlijk vrijwel ongewijzigd. Een meerderheid (60 procent) geeft telkens aan dat de buurt gelijk is gebleven. Telkens ongeveer vijftien procent meent dat die achteruit of vooruit is gegaan. Eerder zagen we dat het oordeel tussen wijken wel uiteen kan lopen.

Het beeld over de ontwikkeling van de stad is sinds 1996, in tien jaar tijd dus, enorm verbeterd. In 2006 is het aandeel bewoners dat aangeeft dat de stad vooruit is gegaan met ruim 30 procent gestegen ten opzichte van 2004! Dit sluit ook aan bij de eerder beschreven stijgende rapportcijfers over aspecten van de stad. Enkele redenen voor deze toename zouden kunnen zijn het nieuwe uiterlijk van de winkelstraten en terrassen, de toename van het aantal mooie winkels (zoals in het voormalige V&D gebouw) en het nieuwe complex Scalazaal/Bavariahouse/Kunstkwartier in de Binnenstad (Centrum), de toename van het aantal aansprekende evenementen, de verdere voltooiing van Brandevoort, de ontwikkeling van Suytkade en de voltooiing van veel nieuwe buurten, pleinen en voorzieningen in Binnenstad (Oost), dit alles in de periode 2004-2005-2006.



Het aandeel bewoners dat zich in de eigen buurt wel eens onveilig voelde vertoont sinds 2002 een licht dalende lijn uitkomend op negentien procent in 2006. Uit "Hoe staat Helmond er anno 2007



voor?” blijkt dat die licht dalende lijn overeen komt met de dalende trend in incidenten zoals blijkt uit de politieregistratie en uit door bewoners zelf aangegeven slachtofferschap van misdrijven.

5.2 Brandveiligheid

Preventie

De afdeling preventie gaat over vergunningen die een relatie hebben met brandveiligheid. Het gaat dan om afgifte van bijvoorbeeld gebruiksvergunningen, het adviseren over bouw- en milieuvergunningen en om de controle van verleende vergunningen. Inrichtingen zoals cafés, verzorgingshuizen of scholen die door hun karakter een extra risico kunnen vormen, hebben een gebruiksvergunning nodig.

Behalve door regelgeving bevorderen wij ook brandveiligheid door het geven van voorlichting. In 2006 besteedden wij tijdens de brandpreventieweek bijzondere aandacht aan rookmelders. Wij bezochten naar aanleiding hiervan diverse woningen in verschillende wijken in Helmond en

voerden een brandveiligheidstoets uit. Hierover berichtten wij in het Eindhovens Dagblad. Doel is het voorkomen van letsel en schade ten gevolge van brand.

Organisatieontwikkelingen brandweer 2006

De landelijke Inspectie voor Openbare orde en Veiligheid (IOOV) controleerde in 2006 of de producten van de brandweer zoals preventie, opleiding en oefening en de opkomstnormering ook bestuurlijk waren vastgesteld.

Ook hebben wij meegewerkt aan de verdere ontwikkeling van de veiligheidsregio. De organisatie ervan is vastgelegd in een gemeenschappelijke regeling die alle gemeentebesturen in de regio hebben vastgesteld. Op 1 januari 2007 startte de veiligheidsregio Zuidoost-Brabant. Nu moeten de brandweercorpsen, waaronder Helmond, ook echt in die regionale structuur gaan werken. Dit is vergelijkbaar met de politieorganisatie die al heel lang regionaal is. De beroepsbrandweer zal als eerste in dienst komen van de regio Zuidoost-Brabant en op termijn waarschijnlijk ook de vrijwilligers. Als het goed is zullen de bewoners hier niet veel van merken.

BRANDWEER: OPVALLENDE INZETTEN IN 2006

In 2006 rukte de brandweer ruim 100 keer meer uit dan in 2005: maar liefst 1086 maal. Dit was in 399 gevallen voor brand, 305 maal voor hulpverlening en 382 maal voor een loos alarm. Opvallende inzetten waren:

20 januari: Hulp aan bejaarde man die door te vroeg afslaan op de treinrails terecht was gekomen.

23 maart: Ontdekking Engelse vliegtuigbom uit de Tweede Wereldoorlog aan de Heibloemweg op het Bedrijventerrein Zuidoost-Brabant, die op zaterdag 25 maart tot ontploffing werd gebracht.

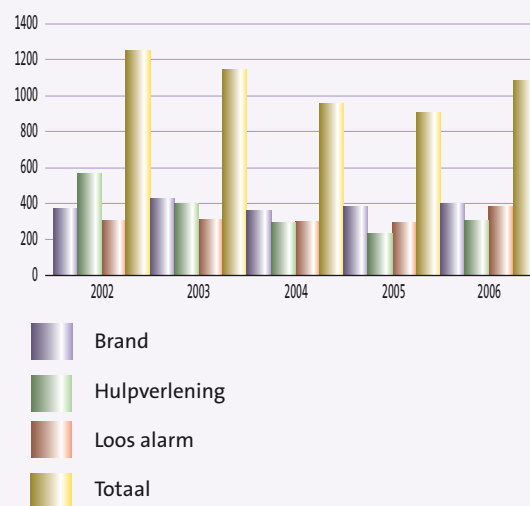
26 maart: In de Hindestraat branden drie sloopwoningen af.

12 juni: Zeer grote brand bij metaalbedrijf Ned-schroef aan de Kanaaldijk Noord-West. Door snel en adequaat optreden kon de brandweer de productiehallen sparen.

14 oktober: Hulpverlening na een frontale aanrijding tussen twee auto's op de N279 waarbij vijf mensen gewond raakten, van wie één zeer ernstig.

23 november: In verband met een felle brand, enorme rookontwikkeling en aanwezigheid van schadelijke stoffen aan de Van den Dungenstraat, ontruimde de brandweer een aantal woningen

ONTWIKKELING ALARMERINGEN BRANDWEER



Bron: Brandweer Helmond

Ook veranderde er voor de brandweer veel op het gebied van de arbeidsvoorwaarden. De beroepsbrandweer kreeg te maken met forse en weinig populaire hervormingen. Het vervroegd uittreden in verband met de zwaarte van het beroep werd veranderd. Het nieuwe systeem bestaat uit werken voor bepaalde tijd in een zware functie, gevolgd door een tweede loopbaan in een niet zware functie. De nieuwe arbeidstijden die ingingen per 1 juni 2006 hebben voor de dienstroosters bij de

brandweer grote gevolgen. Dit geldt vooral voor het beroepspersoneel en ook enigszins voor de vrijwilligers.

5.3 Rampen en incidenten

Het gemeentebestuur is verantwoordelijk voor een goed afgestemde rampenbestrijding en crisisbeheersing. Ook bij grootschalige incidenten werken wij zoals bij rampen. De coördinatie en de voorbereiding van de rampenbestrijding liggen bij de brandweer. De voorbereiding houdt onder meer in de aansturing van oefeningen en opleidingen en de planvorming.

Afgelopen jaar was er één incident waarvoor wij de rampenstructuur hanteerden, namelijk de bomruiming van 23 tot 25 maart. Het ging om een Engelse vliegtuigbom uit de Tweede Wereldoorlog die per toeval door bouwwerkzaamheden op Bedrijventerrein Zuidoost-Brabant te voorschijn kwam. Een gemeentelijk beleidsteam en actiecentrum waren hiervoor actief in de brandweerkazerne. De bedrijven in de omgeving kregen informatie en er waren verkeersomleidingen met permanente bewaking. Uiteindelijk kon de Explosieven Opruimingsdienst de bom ter plaatse veilig tot ontploffing brengen.



Om goed voorbereid te zijn op crises en rampen zijn er allerlei deelprocessen die de gemeente moet uitvoeren. Wij leiden hiervoor veel medewerkers op of scholen die bij. In totaal zijn 130 ambtenaren naast hun normale werkzaamheden voorbereid op een taak bij rampen of incidenten. De publiekscampagne rampenbestrijding tot slot is veranderd naar het thema "Rampen kun je niet plannen, maar je kunt je wel voorbereiden". Dit thema maakten wij onder andere via diverse spots op radio en tv bekend. Een belangrijke internetsite voor informatie aan de burger is www.crisis.nl.

5.4 Waar de burgemeester nog meer over gaat

De burgemeester heeft in verschillende wetten een eigen bestuurstaak.

Wet op de Lijkbezorging

Deze wet regelt dat de burgemeester zorg draagt voor lijkschouwing en lijkbezorging als blijkt dat familie of anderen dat niet kunnen doen. In de praktijk komt dat nog wel eens voor als gevolg van schuldenproblematiek of vereenzaming. In menselijk opzicht zijn het altijd trieste situaties. In 2006 betrof het tien personen.

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. In 2006 heeft de burgemeester in 35 gevallen een machtiging moeten afgeven (2005: 31 gevallen). In 2006 is de werkwijze die gevolgd wordt bij het afgeven van een machtiging veranderd. Een nieuw landelijk softwarepakket heeft de administratieve afhandeling van inbewaringstellingen vereenvoudigd.

Koninklijke onderscheidingen

In 2006 hebben 24 Helmonders een koninklijke onderscheiding ontvangen.

Door het jaar heen, bij bijzondere gelegenheden, gebeurde dat met de dames J.A.M. Witteveen-van den Berg en W.T. Maasakkers-Boudewijns en de heren A.W.C.M. van Veggel en A.J.M. van Melis.

Op vrijdag 28 april 2006 ontvingen in het kader van Koninginnedag de dames A.M.G.H. van Daal-Bax, O.H. Ferwerda-Bos, J.M. de Groot-Vliegenberg, M.G.L. Leenhouders en J.P. Verschuur-de Ridder een koninklijke onderscheiding. Voorts ook de heren P.G.C. Aarts, Th.G. de Bruijn, H.A.Th.L. van Daal, Th. Duijmelings, J.A.Th. Janssen, H.A.J.M. Martens, W.I. Meulendijks, B.A.J. Oosterbos, H.M.J. Pluijm, M.J.J. van Riet, P.G. van Rooij, J.F.G. Rovers, D.J.W. Smetink, J. Steenbrink en M.A.M. Toll. Bijzonder was dat de heer Th.G. de Bruijn mocht vernemen van de gezaghebber op St. Maarten (Nederlandse Antillen), waar hij toen verbleef, dat hij een koninklijke onderscheiding kreeg. Jaarlijks plaatsen wij in de maand mei in huis-aan-huis blad De Trompetter een oproep om verdienstelijke Helmonders bij de burgemeester voor te dragen



voor een koninklijke onderscheiding. Meer informatie is te vinden op www.lintjes.nl

Militaire onderscheiding

Op vrijdag 15 september 2006 heeft de burgemeester het Draaginsigne Gewonden uitgereikt aan de heer J.F.L. Haeren. De heer Haeren heeft dit ereteken ontvangen voor de opgelopen gevolgen tijdens zijn uitzending als lid van de Koninklijke Landmacht naar Libanon in de periode september 1982 - maart 1983 voor Unifil.

Gemeentelijke onderscheidingen

Wij kennen als gemeente ook een eigen decora-tiestelsel bestaande uit het ereburgerschap, de stadspenning en de vrijwilligerspenning. Op 12 november 2006 ontvingen tijdens een feestelijke receptie de heer M.A.M. Toll en de heer A.W.P.M. Swinkels, bij gelegenheid van hun afscheid als voorzitter, respectievelijke vice-voorzitter van de stichting De Keijebijters, de stadspenning.

Voor hun vrijwilligersactiviteiten voor tal van Helmondse organisaties huldigden wij in 2006 in totaal negen Helmonders. Dit zijn: de dames C.A.A.A.A. van Doorne-Blijlevens, M.W.H.C. Meulendijks-Senders, X. F.H. Naus-van Mol en A.P.G. Hendriks-Buets en de heren G.H. Slegers, H.L.A. van de Westerlo, P.J.M. van Bokhoven, J.W. Korsten en J.A.H. Bertels.

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 2006 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 2006 negentien bruidsparen die hun 60ste, twee bruidsparen die hun 65ste en drie bruidsparen die hun 70ste trouwdag vierden. Ook bezocht hij op 14 december 2006 de heer G.C. Sprengers die die dag in de Rivierenhof zijn 100ste verjaardag vierde.

Op 4 mei 2006 vond wederom onder grote belangstelling de jaarlijkse dodenherdenking plaats bij het beeld van St. Joris en de Draak in het Hortensiapark. Deze locatie is voor deze gebeurtenis bijzonder geschikt, zoals ook blijkt uit de vele positieve reacties.

Op 29 juni 2006 vond alweer voor de tweede keer officieel de Veteranendag plaats. Dat gebeurde in het verenigingsgebouw TOV in Helmond-Oost onder auspiciën van de Stichting Veteranendag Helmond en omstreken. Het was een zeer geslaagde bijeenkomst voor enkele honderden deelnemers en partners. Gelijktijdig vond ook in Eindhoven een regionale veteranenmanifestatie plaats met medewerking van het ministerie van Defensie. Wij spraken af om in de toekomst met de regio te gaan samenwerken om voor de vele veteranen in onze stad duidelijkheid te scheppen.

Rijpelberg

College op de fiets door Rijpelberg

Op 10 september 2006 leidden wij, bewoners, het college op de fiets door onze wijk, te beginnen bij het Rijpelplein. Hiervoor kan de wijk een opknappplan indienen, nu het voormalig Edah-pand bewoond is. In aanwezigheid van veel jeugd besprak men vervolgens voetbaloverlast bij het Twentehof. De gemeente belooft een evaluatie van de al genomen maatregelen hier tegen. Aangekomen bij de Baroniehof zegde de gemeente een onderzoek toe naar het uitblijven van parkeerplaatsen aldaar, gewenst door Stichting ORO. Ook komt er onderzoek naar het plaatselijk te hard rijden op de Weg door de Rijpel, waardoor auto's soms in voortuinen belanden. Daarna arriveerde het gezelschap bij de, volgens ons, onveilige bewonersoversteek van de Provinciale Weg 205 naar Berkendonk. De burgemeester wees op de officiële oversteekplekken, maar dat vinden wij onrealistisch. Moeten er eerst doden vallen? Ook meldden de bewoners stank en overlast van de PW205, terwijl die misschien ook nog verdubbeld wordt! Tijdens de slotdiscussie in wijkhuis de Brem belooft de college de uitvoering van de derde fase groenreconstructie in 2007. Wethouder Boetzkes zegde verandering van beheer en opening van De Brem toe, want: "de buurt stuurt"!

René van der Zanden, Secretaris klankbordgroep Rijpelberg



Stiphout

Actief voor de jeugd in Stiphout!

In 2006 hebben een werkgroep uit de Projectgroep Dagelijks Beheer Stiphout, bewoners en de gemeente Helmond allerlei speelplekken geïnventariseerd en prioriteiten bepaald. Na voorwerk door de wijk zijn op een workshopavond alle mogelijkheden verkend. Mooie plannen zijn uitgewerkt en ook gerealiseerd! Resultaat waren nieuwe kooidoelen met een ballenvanger en een speeltoestel aan de Wevestraat-Boogaard. Ook drie andere speelplekken zijn in overleg met de werkgroep en omwonenden aangepakt. Een groot succes is ook de maandelijkse jeugddisco. De werkgroep Jeugd van de Projectgroep Dagelijks Beheer Stiphout organiseert deze voor kinderen uit de wijk van 10 tot 14 jaar. Regelmatig zijn er thema-avonden of speciale activiteiten. Na elke avond staat er een foto-impressie op www.jeugddiscostiphout.tk.

Projectgroep Dagelijks Beheer Stiphout

6. Uitvoering aanbevelingen en servicenormen in 2006

6.1 Uitvoering aanbevelingen 2006

Participatie

1. De nieuwe voornemens zoals voorgesteld door de werkgroep dualisme, om de raad bekender te maken en om de rol als volksvertegenwoordiger te versterken, door themagerichte participatie en versterking van wijkgericht werken, verder onderzoeken en uitwerken.
In 2006 heeft de raad de uitkomsten van de stemwijzer gebruikt om te bezien hoe met de stad belangrijke zaken te bespreken. Daarnaast kan de geïnteresseerde bewoner beter de raadsstukken opvragen en downloaden via het nieuwe Bestuurlijk Informatiesysteem, waardoor de raad bekender kan worden. Ook met het initiatief de “Raad als Maat” toont de raad betrokkenheid en kan daarbij ook bekender worden.
2. Uitbrengen van een gemeentewegwijzer om participatie te vergemakkelijken.
Het uitbrengen van deze wijzer is iets vertraagd. Hij is eind 2006 en begin 2007 ontwikkeld en wij publiceren hem naar verwachting in definitieve vorm midden 2007 op www.helmond.nl.
3. Evalueren Inwonersenquête met aandacht voor nieuwe elektronische mogelijkheden als onderdeel van het verder ontwikkelen van participatiebeleid.
Het college heeft de evaluatie van de inwonersenquête in 2006 vastgesteld. Uitkomst is onder meer het starten met een digitaal stadspanel, dat in maart 2007 van start is gegaan, als nieuw onderdeel van bewonersraadpleging. Hoe bewoners zich daarvoor kunnen aanmelden vermelden wij op onze website en in andere media.

Dienstverlening

1. In 2006 een betrouwbaarder en completer zicht krijgen op de registraties en op de score tijdig afgehandelde poststukken.
Voor de diverse soorten poststukken hebben wij servicenormen opgesteld en we hebben de meetbaarheid van afzonderlijke servicenormen in kaart gebracht. Als de meetbaarheid van de servicenorm onvoldoende bleek in 2006 dan worden normen in 2007 bijgesteld.
2. In 2006 20 procent van de telefoontjes door het callcenter direct laten beantwoorden in plaats van direct doorverwijzen.
Dit is gelukt en wij blijven streven naar geleidelijke verhoging van dit percentage.
3. De telefonische bereikbaarheid vergroten door een nieuwe telefooncentrale, een gebruikersinstructie en een gedragscode toegesneden per afdeling en eind 2006 doorlopend naar 2007 telefoontrainingen geven.
De nieuwe telefooncentrale installeerden wij iets vertraagd, in maart 2007, en een gedragscode toegesneden per afdeling en algemene telefoontrainingen volgen nog. De callcenter medewerkers hebben wij wel getraind in 2006 en dit wordt onderhouden.
4. In 2006 mogelijkheden onderzoeken om de wacht- en transactietijden in de Stadswinkel niet verder te laten oplopen.
Het onderzoek naar oplopende wacht- en transactietijden leverde op dat het werken met afspraken wacht- en transactietijden kan verkleinen. Dit gaan wij in 2007 uittesten.
5. In de gemeentelijke managementrapportages en in het (burger)jaarverslag rapporteren over de twee in 2005 per dienstverlenende afdeling vastgestelde servicenormen. Deze normen ook

via diverse mediakanalen publiceren zoals dit verslag, de stadsgids en de website en de set servicenormen geleidelijk uitbreiden en introduceren bij andere afdelingen.

Wij hebben de normen gepubliceerd in het Burgerjaarverslag. In de Stadswinkel staan ze ook duidelijk leesbaar bij de toegangsbalie. Diverse normen vermelden wij ook aan klanten bij intakegesprekken en in reactiebrieven. Het jaar 2006 was een proefjaar. Met de gerapporteerde resultaten 2006 werken en breiden wij zo mogelijk de normen verder uit.

6. Digitaal bedrijvenloket inrichten met toegesneden informatie en formulieren die te downloaden zijn. Medio 2006 besluiten wij of we ook een fysiek bedrijvenloket in de Stadswinkel gaan openen.

In 2006 hebben wij een digitaal bedrijvenloket ingericht in nauwe samenwerking met de Kamer van Koophandel en het ministerie van Economische Zaken. Er zijn 63 producten beschikbaar waarvan men er zestien digitaal kan aanvragen en 45 met een printbaar aanvraagformulier. Het loket bevat ook koppelingen met de wetwijzer van de Kamer van Koophandel en het bedrijvenloket.nl van de rijksoverheid.

7. De samenvatting van het Burgerjaarverslag vanaf 2006 voortaan jaarlijks in de Stadsgids opnemen na de goede waardering ervan door de bewoners in 2005.

Dit hebben wij gedaan. In de Stadsgids van 2006 stond weer een samenvatting en hier gaan wij mee door.

8. Een nieuw websitesysteem introduceren in 2006 en aandacht besteden aan de vindbaarheid van informatie. De waardering van de burgers van Helmond voor de gemeentelijke website moet hierdoor gelijk aan of groter worden dan zeven.

In april 2006 hebben we onze nieuwe website geïntroduceerd met ook een nieuwe zoekstructuur. Uit de inwonersenquête 2006 blijkt dat ruim tweederde van de bewoners die daar hun mening over gaven (44 procent "weet niet/geen mening") tevreden is met de informatie die wij bieden op de gemeentelijke website. De vraagstelling in deze enquête was anders en daarom hebben we geen rapportcijfer hierover.

9. Het bestaande aanbod van producten in het digitaal loket herordenen en in betere vorm aanbieden. Ook breiden wij het productenaanbod verder uit. We gaan actief de klanten informeren over de mogelijkheden van het digi-

taal loket. Wij gaan in 2006 ook gebruik maken van de landelijke standaard voor elektronische identificatie, de zogenaamde DigiD, de inlogcode voor de overheid. Verder willen we bij het digitaal loket nadrukkelijk klanten gaan betrekken, bijvoorbeeld met een internetenquête. Dit alles moet leiden tot een waardering van 6,5 of hoger door klanten van het digitaal loket.

Het bestaande productenaanbod hebben we in 2006 verder uitgebreid: informatie is geactualiseerd en er zijn meer aanvraagformulieren die de aanvrager digitaal kan doorsturen. Een herordening van de website in 2006 hebben wij nog niet uitgevoerd. Een externe adviseur bouwt aan een nieuwe voorkant van de website met een gemakkelijke doorgeleiding naar de juiste informatie. Dit hopen wij in het najaar 2007 te realiseren. Door diverse technische problemen hebben wij DigiD en de betaalkassa nog niet gerealiseerd. Deze staan in de planning voor 2007.

10. Organiseren van een communicatiecampagne gekoppeld aan de geplande ingebruikname van de nieuwe website. In deze communicatiecampagne zullen wij ook specifiek aandacht besteden aan de nog relatief grote groep "nog niet gebruikers". Het gemiddelde aantal bezoekers van de gemeentelijke website over 2006 moet hierdoor stijgen naar 30.000 per maand. Door het feit dat niet alle door onszelf gewenste onderdelen van de website zoals DigiD en elektronisch betalen al in werking waren in 2006 hebben we ervoor gekozen om de communicatiecampagne uit te stellen tot 2007. Dit was dan ook mede de reden dat we onze doelstelling van gemiddeld 30.000 bezoekers per maand niet gehaald hebben.

11. De Helmondse regelgeving zoals verordeningen en beleidsregels, op internet plaatsen, gebruik gaan maken van de landelijke inlogcode DigiD en het ook mogelijk maken dat aanvragers producten via internet kunnen betalen. Zodoende moeten wij eind 2006 een top 25 positie in het kwaliteitsonderzoek websites van de overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkszaken behalen. We hebben onze doelstelling voor 2006 om in de top 25 te eindigen door de perikelen rondom de ingebruikname van de nieuwe website niet waar kunnen maken (plaats 81 in oktober 2006). In de maanden november 2006 tot en met februari 2007 hebben we een inhaalslag gemaakt. In februari 2007 zijn we weer gestegen naar plaats 26.

12. Eind 2006 95 procent van de 26 meest gevraagde dienstverleningsproducten voor burgers en bedrijven elektronisch aanbieden. Eind 2006 moeten we hierdoor een top tien positie in de monitor “publieke dienstverlening 65 procent elektronisch” behalen.

Eind 2006 was de score net geen 80 procent. Hiermee scoren we in de landelijke ranglijst van gemeenten een zesde plaats!

13. Elektronische dienstverlening (informatieverstrekking omtrent het product en waar mogelijk het daadwerkelijk aanvragen van het product) mogelijk maken voor 50 procent van het totale productenaanbod (circa 300 producten) voor burgers en bedrijven.

Uitgaande van de “VIND” productenlijst van het ministerie van Binnenlandse Zaken scoren we inmiddels 40 procent. Hierbij is geen rekening gehouden met producten die wij als Helmond wel leveren maar die niet in de “VIND” catalogus zijn opgenomen. Als we deze producten erbij betrekken komen we dicht in de buurt van de geplande 50 procent.

14. Vernieuwen en doorontwikkelen van het digitaal loket. Eind 2006 vindt hierdoor meer dan vijf procent van het aantal aanvragen van producten die via het internet worden aangeboden plaats via het digitaal loket.

Deze doelstelling hebben we gehaald (ruim vijf procent).

15. In 2006 scholen stimuleren om meer wijk-schoonmaakacties te organiseren.

In de jaren voor 2006 benaderden wij alleen de wijkorganen om wijk-schoonmaakacties te organiseren en zij benaderden dan weer de scholen en verenigingen. Als gevolg daarvan deden zeven scholen nooit mee aan deze actie omdat er geen wijkorgaan was in hun wijk en de actie dus onbekend was. In 2006 hebben wij meer gedaan om de wijk-schoonmaakacties bekend te maken. Dit heeft geleid tot vier extra acties, drie door verenigingen en één door een school. Voor 2007 heeft iedere basisschool en elke wijkraad een inschrijfformulier ontvangen met hierin informatie over de wijk-schoonmaakactie.

Klachten en bezwaarschriften

1. Zeker nu we op de goede weg zijn, bij klachtenbehandelaars (afdelingshoofden) aandacht blijven vragen voor het binnen de termijnen afdoen van klachten. Dit ook omdat wij inmiddels voor de organisatie servicenormen hebben afgesproken. Voor klachten geldt als doelstel-

ling: in 2006 de doorlooptijd te verkorten tot zes weken (klachten over ambtenaren) en tien weken (klachten over bestuursorganen).

Ook in 2006 heeft Klachtencoördinatie steeds aandacht gevraagd voor het tijdig afdoen van de klachten. Niet alleen bij de klachtenbehandelaars maar waar nodig ook via (de leden van) het Management Team.

Uit de cijfers blijkt het positieve resultaat: in 2006 was er een toename van zeven procent van het totaal aantal binnengekomen klachten dat binnen de zes-weken termijn werd afgehandeld. In totaal konden we 72,6 procent van de ontvangen klachten afdoen binnen de servicenorm die we ons gesteld hebben. 92 procent van alle afgedane klachten konden wij bovendien binnen tien weken afhandelen, de formele termijn die op grond van de klachtenregeling geldt. Naast het vragen van aandacht bij de klachtenbehandelaars probeert Klachtencoördinatie ook bij te dragen aan een tijdige afhandeling door binnenkomende klachten zo snel mogelijk naar de betreffende behandelaar door te sturen.

2. De aanbevelingen naar aanleiding van het klachtencultuuronderzoek verder in gang zetten, om afhandelen van klachten te verbeteren en om klachten te voorkomen. Dit onderzoek hielden wij binnen de gemeente in 2004 en de resultaten waren beschikbaar in het voorjaar van 2005.

In 2005 hebben wij de eerste stappen gezet om uitvoering te geven aan de aanbevelingen die uit het Klachtencultuuronderzoek naar voren zijn gekomen. In 2006 ronden wij het verbetertraject af.

3. Voor de besluiten vallend onder Kamer 1 van de bezwaarschriftencommissie (ruimtelijke zaken zoals bouwzaken, verkeer en milieu) continue aandacht blijven besteden aan het juridisch toetsen, het belangen afwegen, het onderzoeken en het motiveren van besluiten. Dit om het risico op gegrond verklaarde bezwaarschriften zo klein mogelijk te maken.

Voor Kamer 1 was er een stijging van het aandeel gegrond verklaarde bezwaarschriften ten opzichte van 2005 (zestien procent) waaruit we zouden kunnen concluderen dat aan deze aspecten nog meer aandacht besteed moet worden.

4. Voor de besluiten vallend onder Kamer 2 (sociaal-maatschappelijke zaken zoals bijstandswet, onderwijs, welzijn en burgerzaken) voor wat betreft de Wet Werk en Bijstand verbe-

terpunten doorvoeren: taalgebruik van ambtelijke adviezen eenvoudiger, maatregelen beter motiveren, niet meer bijlagen toevoegen dan noodzakelijk, niet meer inlichtingen vragen dan nodig, klanten actiever informeren en meer rekening houden met persoonlijke omstandigheden. In het algemeen geldt voor Kamer 2: bezwaarschriften sneller afhandelen en nog beter besluiten motiveren. In een aantal gevallen kunnen duidelijkheid en soms een uitleg over het besluit bezwaarprocedures en gegrondverklaringen van het bezwaar voorkomen.

In Kamer 2 was er een hele lichte daling van het aandeel gegrond verklaarde bezwaarschriften ten opzichte van 2005 (twee procent) dus dat gaat de goede kant op. Sneller afhandelen heeft een percentage van 25 procent tijdige beslissingen in 2006 opgeleverd, dus dit is nog niet goed genoeg.

Overige taken burgemeester

1. Uitvoeren Actieprogramma Handhaving en Veiligheid 2006

Dit hebben wij voor het grootste deel uitgevoerd.

6.2 Uitvoering servicenormen 2006

Het jaar 2006 was een proefjaar voor de gemeentebrede servicenormen. In het hierna volgende schema rapporteren wij voor het eerst over de uitvoering van de servicenormen in 2006.

Er zijn twee soorten normen. De normen die weer-geven hoe wij iets regelen en de normen die wij met cijfers kunnen onderbouwen. Bij de eerste soort geven wij met “ja” aan als ze gerealiseerd zijn en eventueel hoe, of deels gerealiseerd of niet. Bij de tweede soort vermelden wij daarbij ook nog in procenten in hoeverre we ze gehaald hebben.

In 2007 gaan we de normen verder uitwerken. Het kan zijn dat er verbeteringen nodig zijn om normen wel te halen of om ze beter meetbaar te maken. Ook kan een andere formulering van de norm nodig zijn die beter aangeeft wat de dienstverlening inhoudt. Wij zien dit als een groeiproces. Zie hiervoor ook aanbeveling 5. onder Dienstverlening in hoofdstuk één.

Uitvoering servicenormen 2006

Afdeling of soort dienstverlening	Absoluut aantal 2006	Norm behaald	Percentage (als van toepassing)
Stadswinkel			
De openingstijden van de balie zijn maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 16:00 uur en op maandag tot 19.00 uur. Al onze producten en diensten zijn leverbaar.	-	Ja	-
De wachttijd aan de balie is maximaal 30 minuten. Ons streven is om u binnen vijftien minuten te helpen. Maandag tussen 17:00 en 19:00 uur is de wachttijd meestal het langst. Als de wachttijd langer is dan dertig minuten informeren wij u daarover bij binnenkomst. Wacht u langer dan dertig minuten, dan krijgt u gratis een kopje koffie of thee. Tip! Mijd de piekperiodes. Wegens paspoortaanvragen zijn april, mei en juni de drukste periodes bij Burgerzaken.	68.166 klanten en 9:38 minuten gemiddelde wachttijd	Deels	- 78% van de klanten binnen vijftien minuten geholpen - 97% van de klanten binnen dertig minuten geholpen
Als u een afspraak heeft, laten wij u niet langer wachten dan vijf minuten.	-	Niet nauwkeurig te meten	-
Indien uw gewenste product of dienst geen 'klaar-terwijn-u-wacht' product is, informeren wij u over de verdere procedure en afhandeltermijn.	-	Ja	-
Wij beloven niet meer dan wij kunnen nakomen en maken heldere afspraken. Afspraak is afspraak.	-	Ja	-
Wij staan u deskundig, correct en vriendelijk te woord.	-	Niet gemeten (in 2006 wel trainingen gegeven; in 2007 opnieuw meten in klanttevredenheidsonderzoek)	-
U ontvangt minimaal één maand voor het verstrijken van de geldigheid van uw reisdocument en rijbewijs van ons een schriftelijke herinnering.	-	Ja	-
Wij voeren periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit. De daaruit voortvloeiende verbeteringsmaatregelen pakken wij op.	-	Ja (in 2007 weer een klanttevredenheidsonderzoek)	-
Als u ontevreden bent met onze dienstverlening kunt u een klacht bij ons indienen.	49 klachten	Deels	92% binnen zes weken afgehandeld
Wij nemen binnen een week contact met u op over de afhandeling van uw klacht en handelen die binnen zes weken af.			
Suggesties voor het verbeteren van onze dienstverlening ontvangen wij graag.	-	Ja	-
Aanvraag levensonderhoud, bijzondere bijstand en gehandicaptenvoorzieningen			
Bij een eerste aanvraag levensonderhoud stellen wij u schriftelijk op de hoogte dat wij binnen een termijn van acht weken beslissen over uw aanvraag.	1.123 aanvragen levensonderhoud	Wel termijn in brieven gemeld, tijdige afhandeling niet gemeten	-
Als wij de aanvraag levensonderhoud niet binnen de afgesproken termijn kunnen afhandelen, melden wij u dat schriftelijk voor het verstrijken van de termijn.	-	Geen gegevens over bijgehouden	-
Bij een eerste aanvraag bijzondere bijstand stellen wij u schriftelijk op de hoogte dat wij binnen een termijn van acht weken beslissen over uw aanvraag.	1.661 aanvragen bijzondere bijstand	Wel termijn in brieven gemeld, tijdige afhandeling niet gemeten	-
Als wij de aanvraag bijzondere bijstand niet binnen de afgesproken termijn kunnen afhandelen, melden wij u dat schriftelijk voor het verstrijken van de termijn.	-	Geen gegevens over bijgehouden	-
Bij een eerste aanvraag gehandicaptenvoorzieningen stellen wij u schriftelijk op de hoogte dat wij binnen een termijn van acht weken beslissen over uw aanvraag.	2.973 aanvragen gehandicaptenvoorzieningen	Deels	85% aanvragen gehandicaptenvoorzieningen binnen acht weken afgehandeld; oorzaak niet 100%: vertraging door advies aanvragen bij andere instantie
Als wij de aanvraag gehandicaptenvoorzieningen niet binnen de afgesproken termijn kunnen afhandelen, melden wij u dat schriftelijk voor het verstrijken van de termijn.	-	Ja	100% binnen termijn vertraagde afhandeling gemeld
De normen voor aanvragen levensonderhoud, bijzondere bijstand en gehandicaptenvoorzieningen formuleren wij in 2007 opnieuw.			

Afdeling of soort dienstverlening	Absoluut aantal 2006	Norm behaald	Percentage (als van toepassing)
Klacht over de gemeente			
U kunt schriftelijk of mondeling een klacht indienen als u niet tevreden bent over gedragingen van gemeentelijke organen of ambtenaren.	-	Ja (kan ook via digitaal loket)	-
Een klacht via e-mail of brief bevestigen wij binnen vijf werkdagen na ontvangst. Hierin staat wie uw klacht behandelt.	-	Vrijwel alle (niet exact gemeten tijdige ontvangst-bevestiging)	-
U krijgt binnen zes weken bericht. Klachten over bestuursorganen handelen wij binnen tien weken af.	65 klachten (geen over bestuursorganen)	Deels	72,6% binnen zes weken afgehandeld
Bezwaarschrift indienen			
U kunt tegen een beslissing van de gemeente schriftelijk bezwaar maken binnen zes weken na verzending van het besluit.	-	Ja (kan ook via digitaal loket)	-
U ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging binnen vijf werkdagen na ontvangst.	Niet gemeten	Niet gemeten	-
Wij beslissen binnen veertien weken over uw bezwaar (Kamer 1)	182 bezwaarschriften Kamer 1	Deels	30% beslissingen van Kamer 1 binnen veertien weken
Wij beslissen binnen veertien weken over uw bezwaar (Kamer 2)	367 bezwaarschriften Kamer 2	Deels	25% beslissingen van Kamer 2 binnen veertien weken
Team Jeugd			
Wij leveren duidelijke dienstverlening door heldere afspraken met u te maken.	-	Ja	-
Elke school heeft bij ons één aanspreekpunt.	-	Ja	-
Als u uw aanspreekpunt telefonisch niet kunt bereiken, kunt u een bericht achterlaten en bellen wij u binnen twee werkdagen terug.	Niet gemeten	Deels	Circa 90% binnen twee werkdagen terug gebeld
Meldingen openbare voorziening			
U kunt problemen in de openbare ruimte telefonisch melden (0492 – 58 76 90) of via de website. Voor score telefonische bereikbaarheid meldpunt zie onder telefonische dienstverlening	-	Ja	-
Meldingen verhelpen wij binnen tien werkdagen. Als dit niet mogelijk is, dan nemen wij hierover contact met u op. Spoedzaken (vanwege acuut gevaar) voeren wij meteen of zo snel mogelijk uit	4.600 meldingen	Deels	- 87% binnen vijf werkdagen opgelost - 90% binnen tien werkdagen opgelost (Spoed: zelfde dag euvel verhelpen of bijvoorbeeld veilig stellen met hekwerken)
Wijkraad			
Als wij afwijken van afspraken die zijn gemaakt tijdens bijeenkomsten van de wijkraden, dan melden wij dat vooraf aan de wijkraad. Deze norm omvat eigenlijk maar een klein gedeelte van alle afspraken tussen de wijken en de gemeente en de gehele werkwijze is elders vastgelegd. Daarom vervalt deze norm vanaf 2007.	-	Ja	-
Bouwaanvraag			
Als u een bouwaanvraag indient, krijgt u van ons één aanspreekpunt toegewezen dat wij vermelden op uw ontvangstbevestiging.	-	Ja	-
U kunt de status van het proces van uw bouwaanvraag op internet inzien. Als blijkt dat uw aanvraag niet compleet is, ontvangt u daarvan binnen vier weken bericht, waarna u nog vier weken de tijd heeft om het ontbrekende aan te vullen. Wij nemen binnen zes weken een besluit over uw aanvraag voor een lichte bouwvergunning. Over een reguliere, dat wil zeggen niet lichte, bouwvergunning formuleren wij nog normen in 2007.	Niet exact gemeten 522 lichte bouwvergunningen	Ja Deels Deels	- Circa 80% binnen vier weken bericht 96% binnen zes weken besloten

Museum				
Wij bevestigen boekingen van groepen binnen drie dagen vanaf het moment van wederzijdse akkoordverklaring. Voor het museum formuleren wij in 2007 nog een uitgebreidere set normen.	398 boekingen	Ja	100% binnen drie werkdagen bevestigd	
Speelhuys				
Als u een abonnement aanvraagt, krijgt u binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin staat hoe wij de aanvraag afhandelden, namelijk wanneer u uw kaarten kunt verwachten en wanneer wij geld van uw rekening afschrijven. In het nieuwe theaterseizoen 2007-2008 (vanaf september 2007) wijzigt de boekingssystematiek. De huidige norm is dan niet meer van toepassing. Wij zullen een nieuwe norm ontwikkelen in 2007.	1.915 aanvragen voor abonnementen	Ja	100% binnen vijf werkdagen bevestigd	
Afdeling Economische Zaken en Arbeidsmarkt				
Wij zijn hét aanspreekpunt voor het Helmondse bedrijfsleven.	-	Ja (staat ook in Nieuwsbrief "Zicht op Economische Zaken" die alle Helmondse bedrijven krijgen en die op de website staat; ook hierin telefoonnummers en aandachts-gebieden van medewerkers)	-	
Wij beantwoorden alle vragen uiterlijk binnen vier werkdagen.	Niet gemeten	Niet gemeten	-	
We bezien in 2007 of deze norm zo gehandhaafd blijft.				
Als wij bij de afhandeling ook andere afdelingen (moeten) betrekken blijven wij het aanspreekpunt.	-	Ja (mede vanwege deze werkwijze heeft de gemeente Helmond in februari 2007 de "Transparantie Award" ontvangen van de Brabants-Zeeuwse Werkgroep versereniging)	-	
Bij de beantwoording van vragen en het begeleiden van ondernemersinitiatieven leveren wij maatwerk.	-	Ja (wij stemmen in een persoonlijk gesprek wensen en mogelijkheden met het bedrijf af)	-	
WOZ-taxatiewaarde				
De WOZ-waarde stellen wij voor een periode van twee jaar vast en vanaf 2007 jaarlijks.	-	Ja	-	
De waarde van een woning moet op één januari van het betreffende jaar opnieuw getaxeerd zijn.	-	Ja	-	
De nieuwe WOZ-taxatiewaarde maken wij elk jaar uiterlijk 28 februari aan u bekend.	22.966 WOZ beschikkingen	Deels	93,9% uiterlijk 28 februari bekend gemaakt; niet 100% vanwege de afhandeling van bezwaarschriften uit het voorgaande jaar en nieuwbouw	
Bezwaarschrift tegen WOZ-beschikking of belastingaanslagen				
U kunt binnen zes weken na dagtekening van het besluit een bezwaar indienen en dit kan ook via de website.	-	Ja	-	

Afdeling of soort dienstverlening	Absoluut aantal 2006	Norm behaald	Percentage (als van toepassing)
Binnen veertien dagen na ontvangst van uw bezwaarschrift, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging.	-	Ja (vast onderdeel van het werkproces)	100% binnen veertien dagen ontvangstbevestiging
Als u uw aanvraag via internet indient, ontvangt u direct een ontvangstbevestiging per e-mail.	-	Ja (geautomatiseerd ingebouwd)	100% direct digitale ontvangstbevestigingen gestuurd
Binnen zes maanden na indiening volgt een besluit over uw bezwaarschrift (wettelijke termijn is één jaar).	71 bezwaarschriften voor objecten	Deels	80,4% besluit binnen zes maanden (streven 2007 hoger percentage binnen zes maanden)
Taxatieverslag			
Binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag versturen wij het taxatieverslag.	3.240 taxatieverslagen opgevraagd	Ja (vast onderdeel werkprocesses)	100%
Via het WOZ loket op de website kunt u uw taxatieverslag direct inzien.	-	Ja (voor de woningen; voor niet-woningen volgt in 2007)	-
Gemeentebrede servicenormen			
Schriftelijke dienstverlening			
Wij beantwoorden uw brief binnen zes weken, behalve de brieven die een wettelijke termijn kennen. Schriftelijke dienstverlening is geen goede term omdat deze dienstverlening grotendeels valt onder de afzonderlijke servicenormen en/of Team Documentaire Informatievoorziening (DIV) deze niet centraal registreert. Wij passen de norm aan in 2007.	9.372 centraal door DIV, en niet onder andere servicenormen vallende, geregistreerde poststukken	Deels	73% binnen zes weken beantwoord
Lukt het niet om de brief tijdig af te handelen, dan ontvangt u een bericht over verdere afhandeling.	Niet bekend	Geen zicht op	-
Op sommige brieven reageren wij telefonisch. Vaak leidt dat tot een snellere afhandeling en een beter inzicht in wat er echt aan de hand is.	-	Ja	-
Telefonische dienstverlening			
U kunt ons op werkdagen telefonisch bereiken op het algemene nummer (0492-58 77 77) van 9:00-17:00 uur met vragen over (allerlei) gemeentelijke onderwerpen. Wij nemen uw telefoontje binnen twintig seconden op.	Gegevens niet meer beschikbaar	Deels	95% binnen twaalf seconden opgenomen; rest: afgebroken contacten (missen) of automatische doorschakeling
U kunt ons op werkdagen telefonisch bereiken op het nummer meldingen openbare voorziening (0492-58 76 90) van 9:00-17:00 uur met meldingen openbare voorziening. Wij nemen uw telefoontje binnen twintig seconden op. In 2007 houden we absolute aantallen telefoontjes algemeen en meldingen openbare voorziening bij.	Gegevens niet meer beschikbaar	Ja	100% binnen twintig seconden opgenomen ofwel na vijf keer overgaan en binnen zeventien seconden
Als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden, verbinden wij u door met een vakspecialist of informeren u over de verdere afhandeling.	-	Ja	-
Digitaal loket op de website			
Op het digitaal loket op de website kunt u informatie over onze producten en diensten vinden, aanvraagformulieren downloaden of producten aanvragen.	Circa 300 producten	Ja (digitaal aanvragen vaak mogelijk; 26 meest gevraagde producten: meer dan de landelijke norm van 60%)	- Circa 50% van 300 producten digitaal aanvragen mogelijk - Van 26 meest gevraagde producten: 79,9% digitaal aanvragen mogelijk
E-mail			
U kunt uw vragen over allerlei (gemeentelijke) onderwerpen ook per e-mail stellen.	-	Ja	-
Wij zorgen dat uw e-mail op de juiste plek terecht komt en binnen vijf werkdagen ontvangt u een reactie. Deze termijn wijkt af van de reactietermijn van de schriftelijke post. Deze norm formuleren wij opnieuw samen met de termijn van schriftelijke post.	Niet gemeten	Deels (centrale e-mails stuurt DIV door; tijdige beantwoording niet gemeten)	-
Lukt het niet om uw vraag binnen vijf werkdagen te beantwoorden, dan informeren wij u over de reden van vertraging en de te verwachten afhandeltermijn.	Niet gemeten	Niet gemeten	-
In 2007 bezien we normen post (zowel elektronisch als schriftelijk) opnieuw in samenhang en proberen normen beter meetbaar te maken.			

