



GEMEENTERAAD VAN HELMOND

Vergadering 4 juli 2006, agendapunt 5.

Onderwerp : Burgerjaarverslag 2005

Bijlage : 73

B&W vergadering : 18 april 2006

Dienst / afdeling : ST.BOC

Aan de gemeenteraad,

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

Het burgerjaarverslag 2005 is het vierde jaarverslag dat wordt uitgebracht na de inwerkingtreding van de Wet Dualisering Gemeentebestuur. Aangezien het vorige verslag over 2004 landelijk door Stichting Rekenschap genomineerd was als één van de vijf beste is de opzet globaal gelijk gebleven, met doorvoering van nog enige verbeteringen op basis van het juryrapport. Het gehele verslag heb ik in het college van burgemeester en wethouders getoetst. Het college heeft vorig jaar een samenvatting van het Burgerjaarverslag over 2004 in de nieuwe Stadsgids 2005 opgenomen om het zo breed te verspreiden onder de bewoners. De bewoners, zo blijkt uit de Inwonersenquête 2005, waardenen vorm en inhoud van deze samenvatting met een ruime zeven en omgerekend hadden ruim 21.000 bewoners die samenvatting gelezen of gingen dat nog doen. Daarom zal de samenvatting van het Burgerjaarverslag vast onderdeel van de Stadsgids gaan uitmaken.

Thans wordt het oordeel van uw raad gevraagd over dit burgerjaarverslag. Om de gedachtenwisseling met uw raad richting te geven zijn de nieuwe aanbevelingen 2006 uit het Burgerjaarverslag 2005 hieronder opgenomen. Een aantal aanbevelingen maakt ook deel uit van andere plannen zoals begroting, gemeentelijk jaarverslag, jaarverslagen commissie bezwaarschriften, klachtencoördinatie e.d.

Hieronder staan de aanbevelingen 2006:

NIEUWE 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.
2. Uitbrengen van een gemeentewegwijzer om participatie te vergemakkelijken.
Naar voorbeeld van de gemeente Groningen gaan wij een (digitale) handleiding opstellen over de gemeentelijke organisatie en de besluitvormingsprocedures. Dit kan voor iedereen die te maken heeft met de gemeente behulpzaam zijn. Het is vooral bedoeld voor deelnemers aan beleidsontwikkeling, besluitvorming en beleidsuitvoering.

3. Evalueren Inwonersenquête met aandacht voor nieuwe elektronische mogelijkheden als onderdeel van het verder ontwikkelen van participatiebeleid.

Dienstverlening

1. In 2006 een betrouwbaarder en completer beeld krijgen op de registraties en op de score tijdig afgehandelde poststukken.
2. In 2006 20% van de telefoontjes door het call-center direct laten beantwoorden in plaats van direct doorverwijzen.
3. De telefonische bereikbaarheid vergroten door een nieuwe telefooncentrale, een gebruikers-instructie en een gedragscode toegesneden per afdeling en eind 2006 doorlopend naar 2007 telefoontrainingen geven.
4. In 2006 mogelijkheden onderzoeken om de wacht- en transactietijden in de Stadswinkel niet verder te laten oplopen.
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.
6. Digitaal bedrijvenloket inrichten met toegesneden informatie en waarvan ook formulieren zijn te downloaden. Medio 2006 besluiten wij of we ook een fysiek bedrijvenloket in de Stadswinkel gaan openen.
7. De samenvatting van het Burgerjaarverslag vanaf 2006 jaarlijks in de Stadsgids opnemen na de goede waardering ervan door de bewoners in 2005.
8. Een nieuw website systeem 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 7.
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 digitaal loket (web stadswinkel). Wij gaan in 2006 ook gebruik gaan maken van de landelijke standaard voor elektronische identificatie, de zogenaamde DIGID, de inlogcode voor de overheid. Verder willen we de bij het digitaal loket (web stadswinkel) 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.
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.
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.
12. Eind 2006 95% 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% elektronisch" behalen.
13. Elektronische dienstverlening (informatieverstrekking omtrent het product en waar mogelijk het daadwerkelijk aanvragen van het product) mogelijk maken voor 50% van het totale productenaanbod (circa 300 producten) voor burgers en bedrijven.
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.
15. In 2006 scholen en verenigingen stimuleren om meer wijschoonmaakacties te organiseren.

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 doelstelling:

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

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.
3. Voor de besluiten vallend onder Kamer I 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.
4. Voor de besluiten vallend onder Kamer II (sociaal-maatschappelijke zaken zoals bijstandswet, onderwijs, welzijn en burgerzaken) voor wat betreft de Wet Werk en Bijstand verbeterpunten doorvoeren: taalgebruik van ambtelijke adviezen eenvoudiger, maatregelen beter motiveren, niet meer bijlagen bijvoegen dan noodzakelijk, niet meer inlichtingen vragen dan nodig, actiever klanten informeren en meer rekening houden met persoonlijke omstandigheden. In het algemeen geldt voor Kamer II: bezwaarschriften sneller afhandelen en nog beter besluiten motiveren. In een aantal gevallen kunnen duidelijkheid en soms een uitleg over het besluit bezwaarprocedures en gegrond verklaringen van het bezwaar voorkomen.

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

Burgemeester en wethouders van Helmond,
De burgemeester,
Drs. A.A.M. Jacobs.

De secretaris,
Mr. A.C.J.M. de Kroon.



BESLUIT

Bijlage: 73
Raadsvergadering d.d.: 4 juli 2006

De raad van de gemeente Helmond;
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 april 2006.
gelet op de bepalingen van de Gemeentewet;

besluit:

**Ondersteuning van de door de burgemeester in het Burgerjaarverslag 2005 gedane
aanbevelingen.**

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 4 juli 2006, bijlage 73.
De raad voornoemd,
De voorzitter,

De griffier,