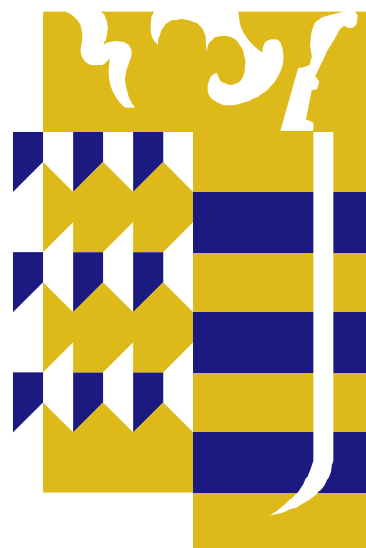


Burgerjaarverslag 2008



Houten, mei 2009



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

	Voorwoord	4
<i>Hoofdstuk 1</i>	Burgercontacten en Burgerparticipatie	
	1.1 Burgercontacten	5
	1.2 Burgerparticipatie	9
	1.3 Overige Burgercontacten	13
<i>Hoofdstuk 2</i>	Behandeling klachten en bezwaarschriften	20
	2.1 Klachten	20
	2.2 Ombudsman	23
	2.3 Bezwaarschriften	24
<i>Hoofdstuk 3</i>	Kwaliteit van de dienstverlening	28
	3.1 Afdoening post en e-mail	28
	3.2. Leefbaarheidmonitor	29
	3.3 Benchmark Publiekszaken	32
	3.4 Tevredenheidonderzoek onder klanten van de Wet maatschappelijke ondersteuning	33
	3.5 Telefonisch bereikbaarheidsonderzoek	34
	3.6 Onderzoeken via het Houtens burgerpanel	34
	3.7 Afvalscheidingstation	34
<i>Hoofdstuk 4</i>	Conclusies en aanbevelingen	35



Voorwoord

Aan de leden van de gemeenteraad,

Met genoegen bied ik u hierbij voor de zevende keer het burgerjaarverslag aan. In de Gemeentewet is vastgelegd dat het een taak is van de burgemeester om jaarlijks een verslag uit te brengen en daarin te rapporteren over de (kwaliteit) van de gemeentelijke dienstverlening en de mogelijkheden voor inwoners om te participeren in het gemeentelijke beleid. Daarnaast besteed ik altijd aandacht aan de behandeling van klachten en bezwaarschriften. Overigens staat de verplichting tot het uitbrengen van een burgerjaarverslag ter discussie. In de reactie van het kabinet op het evaluatierapport "De staat van de dualisering" stelt het kabinet voor om de verplichting te schrappen en het aan de burgemeesters over te laten of zij een verslag nog nodig vinden. In de Tweede Kamer is hiervoor nog niet veel steun.

Hoe dan ook, over de vorm waarin wij in Houten de laatste jaren het burgerjaarverslag hebben gegoten ben ik heel tevreden. Het is een prima graadmeter voor de dienstverlening en de participatie in Houten en ik zal hier de komende jaren zeker mee doorgaan, verplicht of niet.

Ook in 2008 verschijnt het burgerjaarverslag tegelijk met het gemeentelijke jaarverslag, waarin het college van burgemeester en wethouders verantwoording aflegt aan de gemeenteraad over het gevoerde beleid.

In het burgerjaarverslag wordt geen verantwoording afgelegd. Het geeft inzicht in wat de gemeente voor en samen met de inwoners heeft gedaan, hoe het staat met de (kwaliteit van de) dienstverlening, wat er verbeterd is en natuurlijk ook wat er nog allemaal verbeterd kan en moet worden.

Er is in 2008 heel veel gebeurd. Hoogtepunten waren wel de feestelijke opening van het Theater Aan de Slinger en de grootschalige festiviteiten (Houten XL) rond de opening van het vernieuwde winkelcentrum Het Rond. Een stad met een bruisend cultureel leven werd geboren.

Bij het opstellen van dit verslag hadden de Ombudsman en de Bezwaarschriftencommissie hun jaarverslag helaas nog niet uitgebracht. Eventuele aanbevelingen van de Ombudsman en de Bezwaarschriftencommissie zijn daarom niet in dit verslag opgenomen. Wel waren er voldoende (cijfermatige) gegevens beschikbaar die uiteraard zijn opgenomen in het burgerjaarverslag. De rapportage van de Ombudsman wordt rechtstreeks aan de raad uitgebracht. Het jaarverslag van de Bezwaarschriftencommissie zal ik u samen met het Klachtenjaarverslag separaat aanbieden.

Houten, april 2009
C.H.J. Lamers
Burgemeester van Houten

Hoofdstuk 1 Burgercontacten en burgerparticipatie

1.1 Burgercontacten

In deze paragraaf gaat het vooral over initiatieven vanuit de gemeente met een voorlichtend, informatief en dienstverlenend karakter.

College

Inloopspreekuur collegeleden

Iedere maandag van 09.00 tot 10.00 uur hebben alle wethouders een inloopspreekuur. In 2008 werd hiervan 38 keer gebruik gemaakt (2007: 58, 2006: 80).

Het lijkt erop dat de toegenomen participatie van burgers in allerlei besluitvormingsprocessen tot minder bezoeken aan het spreekuur leidt.

De redenen om naar dit spreekuur te komen zijn zeer divers. Onderwerpen die aan de orde kwamen waren onder andere: Kunst- en Cultuurplannen, Sportverenigingen, Onderwijs, Zorg & Welzijn, Jeugd & Sociale Cohesie, (weigering) Bouwaanvragen en Sociale Zaken.

Collegesprekuren in de dorpskernen

In 2008 is op vier avonden (2007: zes) een collegespreekuur georganiseerd in de kerkdorpen. In totaal waren er acht bezoekers (2007: 18). Daarnaast zijn er twee spreekuren gecombineerd met een uitgebreide keet in de wijk in 't Goy en Schalkwijk. De spreekuren bieden de bewoners de mogelijkheid om op een kleinschalige en laagdrempelige manier in contact te komen met het college. Er komen zeer uiteenlopende onderwerpen ter sprake. Bewoners werden op de hoogte gesteld via een aankondiging in het Houtens Nieuws.

Raad

In het vergaderjaar 2008 is de "nieuwe werkwijze van de raad" geëvalueerd.

Om de evaluatie vorm te geven is er aan burgers en instellingen die in de periode september 2007- maart 2008 ingesproken hebben en aan de raads- en collegeleden een vragenlijst toegestuurd.

Daarnaast zijn er een aantal interviews gehouden. De behandeling van het onderzoeksrapport heeft ertoe geleid dat de raad heeft besloten de "nieuwe werkwijze", met een paar kleine aanpassingen voort te zetten (zie voor meer informatie raadsvoorstel 2008-031, vastgesteld 15 juli 2008).

Spreekrecht tijdens vergaderingen rondetafelgesprekken

In 2008 zijn er 46 rondetafelgesprekken geweest, waarvan één rondetafelgesprek op locatie (Schalkwijk). In totaal hebben 82 mensen ingesproken.

Van het spreekrecht voor burgers is één keer gebruik gemaakt.

(Het spreekrecht voor burgers is een vast onderdeel op de agenda van een rondetafelgesprek. Hierbij kan ingesproken worden over onderwerpen die niet op de agenda staan maar wel geagendeerd zijn voor een daaropvolgende raadsvergadering.)

Spreekrecht tijdens gemeenteraadsvergaderingen

In 2008 zijn er 14 raadsvergaderingen geweest. Het spreekrecht in de raad (steeds na afloop van het debat) is na de evaluatie komen te vervallen. In de periode voor vaststelling van het raadsbesluit evaluatie nieuwe werkwijze raad is er nog zeven keer gebruik gemaakt van dit spreekrecht.

Brieven gericht aan de gemeenteraad

In 2008 werden 75 aan de gemeenteraad gerichte brieven geregistreerd (2007:213).

Brieven van burgemeester en wethouders aan de gemeenteraad

In 2008 zijn er 71 collegebrieven verzonden aan de raad (2007:100).

Burgerinitiatieven

In 2008 is er één burgerinitiatief ingediend (2007: nul, 2006: één) te weten het Burgerinitiatief toekenning subsidie ten behoeve van Jongeren Politiek Houten.

In de door de raad vastgestelde subsidieverordening wordt het verstrekken van subsidie voor politieke vorming uitgesloten. Om die reden hebben de indieners verzocht het burgerinitiatief aan te houden om op een later moment een eventueel gewijzigd verzoek in te kunnen dienen.

Werkbezoeken raads- en commissieleden

In 2008 zijn er geen werkbezoeken georganiseerd. Het jaar stond voornamelijk in het teken van de evaluatie nieuwe werkwijze raad. Daarnaast was het organisatorisch niet haalbaar in verband met de onderbezetting van de griffie.

Wel heeft de raad tijdens zijn jaarlijkse excursie een bezoek gebracht aan een transportbedrijf in 't Goy en een melkveehouder in Schalkwijk.

Nieuwjaarsfeest 'Bruisend van start in 2008'!

Afgelopen jaren heeft de traditionele nieuwjaarsreceptie zich geleidelijk steeds meer ontwikkeld naar een feest voor iedereen. De doelen van het feest zijn "ontmoeten en binden". In 2008 kwamen ruim 500 relaties en nieuwe inwoners naar het nieuwjaarsfeest in het gemeentehuis. Het feestprogramma bood een mix van ontmoeting en optredens van Houtens (top)talent en artiesten van buiten de gemeente. De reacties waren bijzonder positief en het gemeentebestuur heeft dan ook besloten om het concept in 2009 voort te zetten met een nieuwjaarsfeest in het Theater Aan de Slinger.

Keet in de wijk

Keet in de wijk wordt ingezet om bewoners te betrekken bij hun woon- en leefomgeving en het beheer van de openbare ruimte. In 2008 zijn in totaal 17 "keten" gehouden; 3 à 4 per wijkcluster. In de keet zijn in ieder geval de wijkopzichter en zijn assistent aanwezig en meestal ook de wijkagent, de wijkcoördinator en de hondenwachter. Voor het eerst nam in 2008 een woonconsulent van Viveste deel aan de keet, als aanspreekpunt voor bewoners van huurwoningen. De SWOH, de afdeling Projectontwikkeling en het college waren vertegenwoordigd op enkele specifieke locaties. In 2008 is voor het eerst een "keet op tournee" gehouden op drie bedrijventerreinen in het westen van Houten. De tournee was een succes en zal zeker worden voortgezet.

Uitgebreide keet in de wijk

In 2008 zijn feestelijke keten in de wijk gehouden in Schalkwijk (18 juni) en 't Goy (25 juni); een kleinschaliger variant van de wijkontmoetingsdagen van voorgaande jaren. In een gezellige ambiance (partytenten, zitje, muziek, hapjes en drankjes) was er gelegenheid voor bewoners, collegeleden, medewerkers van de gemeente en netwerkpartners om elkaar te ontmoeten en van gedachten te wisselen over lopende projecten en andere zaken die van belang zijn voor de dorpen. De bewoners zijn per brief uitgenodigd. Voor de jeugd was een clown/entertainer aanwezig.

Wijkspreekuren

De wijkspreekuren geven bewoners de mogelijkheid om persoonlijk met de wijkopzichter vragen en wensen te bespreken op het gebied van het onderhoud van hun wijk, straat of buurt. De wijkopzichters in Houten houden op dinsdagochtend en vrijdagmiddag spreekuur in de wijkpost. In de drie kerkdorpen wordt iedere donderdag door de wijkopzichter een spreekuur gehouden. In 2008 is besloten om tijdens de bouwvak geen spreekuur te houden; veel mensen zijn dan op vakantie en ook het wijkteam is in die periode beperkt bezet.

In 2008 zijn er 528 (2007: 565, 2006: 559) spreekuren gehouden. Deze trokken 139 (2007: 213, 2006: 294) bezoekers.

Houten XL/Activiteitenmarkt

Houten XL startte in de zomer van 2008 als grootschalig evenement rondom de opening van het vernieuwde centrum. Het markeerde de geboorte van een stad. Houten is gegroeid naar bijna 50.000 inwoners en daar hoort een bruisend cultureel leven bij.

Op 15 augustus startten de festiviteiten rond de opening van het vernieuwde winkelcentrum Het Rond. Hierbij werden de winnaars van de Houten Rap Contest bekend gemaakt. Op 13 september stond de feestelijke opening van het vernieuwde centrum op het programma, waar Houtense verenigingen en culturele instellingen zich presenteerden. Voor de gelegenheid vonden de opening en de jaarlijkse Activiteitenmarkt op dezelfde dag plaats. 120 kramen vormden een symbolisch lint van Het Rond over het Onderdoor tot het Theater Aan de Slinger. Tegen het eind van de middag organiseerde Lions Club Houten een kunstveiling in het nieuwe theater. De dag werd afgesloten met een show van ongekende allure voor, maar zeker ook dóór Houten. Tientallen Houtense inwoners traden op met de bekende Nederlandse artiesten Bløf, Ali B en Angela Groothuizen.

Houten XL is daarmee niet afgesloten: talent krijgt nog volop de kans zich te presenteren en culturele organisaties worden gemotiveerd elkaar op te zoeken om samen activiteiten te ontplooiën. Houtense inwoners kunnen tijdens verschillende piekmomenten laten zien wat ze in huis hebben op het gebied van cultuur. Hiervoor is de stichting Houten XL opgericht, die bestaat uit vertegenwoordigers van culturele organisaties, bedrijfsleven en gemeente. De stichting biedt de mogelijkheid fondsen en sponsorgelden te werven.

Opening Theater Aan de Slinger

Op 26 september 2008 is het nieuwe Theater Aan de Slinger feestelijk geopend door burgemeester Lamers, in aanwezigheid van ongeveer 260 genodigden. Na jarenlang gebruik te hebben gemaakt van de faciliteiten in de

raadszaal van het gemeentehuis, is nu een volwaardig theater met 280 zitplaatsen gerealiseerd. Een prachtig multifunctioneel gebouw, waar naast de theaterzaal ook ruimte is voor lokalen voor culturele en kunstzinnige vorming voor het naastgelegen college De Heemlanden. De lokalen worden mede gebruikt voor muziekonderwijs door het Houtens Muziek Collectief. Deze samenwerking is precies waar het om draait in dit nieuwe cultuurcentrum: een podium bieden, niet alleen voor professionele optredens en artiesten, maar ook voor lokaal talent op het gebied van toneel, theater en muziek.

Politiek in de klas

In 2008 ontving het gemeentebestuur ruim 250 Havo- en VWO-4 leerlingen van het College De Heemlanden in de raadszaal van het gemeentehuis. Zij hielden een raadsvergadering en gingen in debat over een fictief voorstel om het overmatig drankgebruik bij jongeren te verminderen. Zij deden dit in het kader van het vak Maatschappijleer.

Wegens het succes in 2006 en 2007 van de lessen 'Politiek in de Klas' door wethouders en raadsleden op College De Heemlanden is het project verder uitgebreid. De leerlingen spelen nu in een raadsvergadering de verschillende rollen van een raadslid of wethouder. Het project wil bijdragen aan het politieke bewustzijn van jongeren en wil hun kennis over het politieke besluitvormingsproces vergroten.

Kies voor Kids

Eind 2007 zijn alle basisscholen in Houten benaderd met de vraag of zij interesse hebben in het organiseren van het project Kies voor Kids op school. Dit is een project waarin leerlingen wegwijs worden gemaakt in de lokale politiek. Drie basisscholen reageerden direct positief en bestelden de lessenserie.

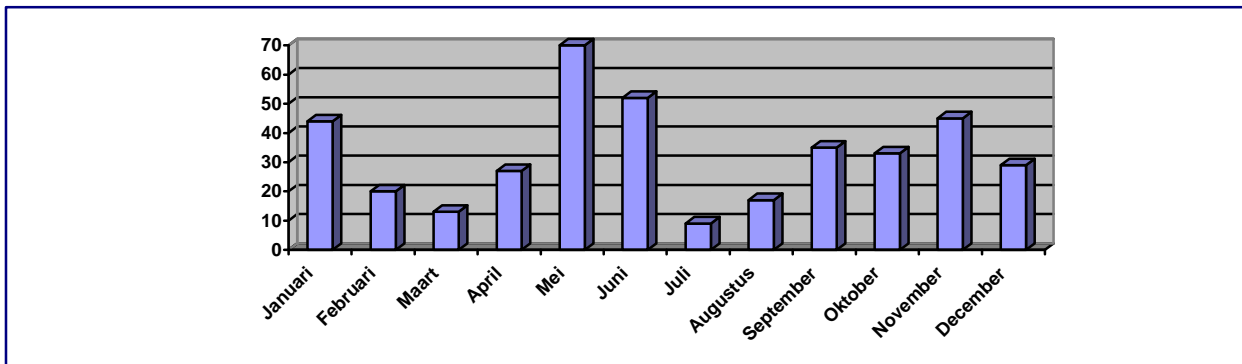
In de eerste maanden van 2008 hebben de deelnemende basisscholen het benodigde lesmateriaal ontvangen en zijn ze met het project van start gegaan. Een onderdeel van Kies voor Kids is het kennis maken met de gemeenteraad(svergadering) en een bezoek aan de raadszaal.

Voor de zomer van 2008 ontving de gemeente drie groepen basisschoolleerlingen van groep 8. Er werd een miniraadsdebat gehouden over een voor de kinderen alledaags thema onder leiding van een raadslid. De ervaringen waren positief; besloten is dit project in 2009 voort te zetten.

Lichtkranten

Via lichtkrant@houten.nl kwamen in 2008 in totaal 413 verzoeken binnen voor het gratis plaatsen van een bericht op de lichtkranten langs de Rondweg; een stijging van 30% ten opzichte van 2007. 96% van alle verzoeken kon worden gehonoreerd.

Aantal binnengekomen verzoeken per maand in 2008:



Meldpunt Openbare Ruimte

Het gebruik van het Meldpunt Openbare Ruimte vertoont al jaren een stijgende lijn. In 2008 zijn ruim 2600 meldingen geregistreerd, een toename van bijna 50% ten opzichte van vorig jaar. Deze toename hangt mede samen met het feit dat het sinds dit jaar mogelijk is om meldingen zelf te registreren op de wijkpost. De helft van de meldingen komt binnen per telefoon, een kwart per e-mail en 15% via persoonlijk contact (keet in de wijk, spreekuur, aanspreken wijkteammedewerkers op straat). De overige 10% bestaat uit brieven, klachtenformulieren en persoonlijke waarnemingen van het wijkpersoneel. Helaas is uit de Leefbaarheidmonitor naar voren gekomen dat het meldpunt minder bekendheid geniet dan werd gedacht. Dit is dus een belangrijk verbeterpunt.

Publiekszaken

De gemeente anticipeert in toenemende mate op de diversiteit van klantcontacten. Om inzicht te geven treft u onderstaand informatie over de klantcontacten vanuit de diverse vormen. Aan de geleiding en afwikkeling van deze klantcontacten wordt vanuit een meer professionele benadering vorm gegeven. De resultaten daarvan zijn direct zichtbaar in de vorm van de vernieuwde gemeente InGang, de verbeterde Website en de inrichting van het Telefonisch informatie Centrum (TIC). Deze inspanning stelt ons in toenemende mate in staat om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen. Aan de dienstverlening worden blijvend hoge eisen gesteld en dit vraagt dan ook om doorontwikkeling. Gewenste en noodzakelijke uitbreiding van de functionaliteiten hebben dan ook blijvend aandacht.

Digitale dienstverlening

In het digitale loket is informatie over producten en diensten te vinden. Daarnaast kunnen burgers een aantal producten met een webformulier aanvragen en via de internetkassa afrekenen. Eind 2008 waren er 32 formulieren voor burgers (28) en ondernemers (4) in het digitale loket. In 2008 is het digitale loket 1468 keer bezocht. Dit is een stijging van 322% ten opzichte van 2007. Het is mogelijk via DigiD om bezoekers een elektronische handtekening te laten zetten, waarmee meer producten via het digitale loket kunnen worden aangevraagd. Deze mogelijkheid was al aanwezig in het digitale loket en is in 2008 verder uitgebreid. Samen met andere gemeenten worden andere elektronische vormen van dienstverlening ontwikkeld en wordt de website beter toegankelijk gemaakt. In 2008 is daarvoor al een belangrijke stap gezet met het operationeel worden van de vernieuwde website. Daarnaast zijn initiatieven genomen om de functionaliteit verder uit te breiden. De verwachting is dat een resultaat daarvan, in de vorm van een afsprakenmodule, begin 2009 operationeel wordt.

Fysieke dienstverlening

Op basis van de verzamelde getallen vanuit het elektronisch klantbegeleidingssysteem, hebben in 2008 een totaal van 49.149 bezoeken plaatsgevonden aan de gemeente InGang

Telefonische contacten via het TIC (Telefonische Informatie Centrum):

Aangezien de rapportages vanaf 1 oktober 2008 betrouwbaar zijn, zijn de cijfers van het laatste kwartaal vertaald naar heel 2008.

Het betreft hier de gemiddelde kengetallen van het aanbod op het TIC:

- Telefoontjes via het algemene telefoonnummer (030 – 63 92 611) dat direct uitkomt op het TIC
- Terugval van de telefoontjes van klanten die een direct telefoonnummer hebben gebeld maar dat na vijf beltonen niet wordt opgenomen
- Telefoontjes die binnenkomen op het telefoonnummer van Meldpunt Openbare Ruimte (0800 3900 000)

Kengetallen:

- gemiddelde aantal telefoontjes per dag	: 438
- gemiddelde antwoordsnelheid (seconden dat telefoon wordt opgenomen)	: 17 sec
- gemiddelde gesprektijd	: 1.15 min
- gemiddeld percentage gesprekken dat zelf heeft opgehangen	: 9.6 %
- gemiddeld percentage telefoontjes dat is beantwoord	: 90.4 %
- gemiddeld aantal terugbelnotities per dag	: 39

Contacten met bedrijfsleven

De beleidsmedewerkers Economische Zaken zijn het eerste aanspreekpunt voor ondernemers.

Zowel telefonisch, per e-mail als op afspraak hebben zij gedurende het hele jaar vele bedrijfscontacten gehad.

Het ging daarbij om geven van informatie of advies, overleg met bestaande bedrijven en bedrijven die vestiging in Houten overwegen en het oplossen van vooral vestigingvraagstukken.

Houten timmert economisch gezien aan de weg. Meerdere recente onderzoeken bevestigen het beeld van de goed draaiende economische motor van Houten. In het Elsevieronderzoek naar economische toplocaties in Nederland staat Houten op nummer 10 van Nederlandse gemeenten. Houten blijkt nationaal gezien over een ijzersterke economie te beschikken. De uitgifte van bedrijventerrein, de groei van de werkgelegenheid en de centrale ligging in Nederland zijn factoren die het sterke economische profiel van Houten onderstrepen. Ook uit een ander onderzoek blijkt Houten ook goed te presteren voor de MKB-sector. Houten hoort bij de beste 10% van Nederland en binnen de Provincie Utrecht laat Houten gemeenten als Utrecht, Nieuwegein en Amersfoort achter zich.

In 2008 zijn er diverse werkbezoeken afgelegd. Ledenvergaderingen en andere activiteiten van de ondernemersvergaderingen IKH en OKH werden regelmatig bezocht. In het afgelopen jaar is de ontwikkeling van bedrijvenlocaties De Meerpaal en De Schaft voorspoedig verlopen. Het aantal bedrijven in Houten is dan ook, evenals in voorgaande jaren, fors gestegen. In 2008 is het aantal bedrijven gegroeid naar 2712 ondernemingen. Ook de werkgelegenheid is hierdoor flink gegroeid naar 20.145 arbeidsplaatsen.

1.2 Burgerparticipatie

In deze paragraaf gaat het over initiatieven waarin participatie bewust een doel is. Er is sprake van tweerichtingsverkeer op verschillende manieren: via de website, via het burgerpanel, door inwoners deel te laten nemen aan workshops of door initiatieven van bewoners.

In juli 2007 heeft de gemeenteraad de nota Participatie vastgesteld. Daarmee geeft het bestuur het belang van burgerparticipatie aan. De nota stelt voorwaarden en biedt kansen. Het is een kans als gemeente en inwoners samen optrekken bij het oplossen van problemen.

Het bestuur heeft besloten meer in te zetten op vroegtijdige en informele participatieprocessen om daarmee de kwaliteit van beleidsontwikkeling en -uitvoering te vergroten. Meerwaarde van participatie kan zijn: Het vergroten van de acceptatie van het beleid, het proces en de samenwerking stimuleren, de afstand tussen inwoners en de gemeente verkleinen of ruimte geven voor totaal andere ideeën en suggesties.

Tevens is de ambitie om verscheidenheid in participatie te organiseren. Het is niet gewenst dat elk project op eenzelfde participatiemanier moet worden uitgevoerd. De vorm van participatie moet passen bij de aard en het doel van het onderwerp. De gemeente wil maatwerk leveren en wil per situatie een bewuste keuze voor participatie maken. Hiermee heeft de gemeente een eerste belangrijke stap gezet in het stimuleren van burgerparticipatie. In de komende jaren wordt deze ingezette koers verder ontwikkeld.

Chatten

Ook in 2008 was jongerenwethouder Nicole Teeuwen elke tweede donderdag van de maand online om te chatten met Houtense jongeren. Tijdens de chats in 2008 ging het onder meer over vakantie, veiligheid en kinderrechten. Door te chatten met jongeren krijgt de wethouder een beeld van wat er onder de jeugd leeft. Waar mogelijk neemt de gemeente reacties van jongeren mee bij het maken en uitvoeren van beleid.

Jeugdparticipatie

Houten heeft jeugdparticipatie hoog in het vaandel staan. In 2008 hebben jongeren op verschillende manieren mee kunnen denken over Houtense zaken en mee kunnen werken aan diverse activiteiten.

In het kader van het programma jeugdbeleid heeft een team van Jeugdreporters in het voorjaar van 2008 veldonderzoek gedaan, onder alle denkbare groepen jongeren en vaak ook in samenspraak met volwassenen. Zo hebben ze bijvoorbeeld een avondfietstocht langs de verschillende hanggroepen gemaakt, interviews met tienermoeders gehouden, met horecaondernemers over het uitgaansklimaat gesproken en interviews gehouden onder jeugdleden van sportverenigingen om te vragen wat hen bindt aan hun club. Tijdens een publieksbijeenkomst hebben zij hun bevindingen gepresenteerd en een eigen workshop geleid. Dezelfde jongeren zijn ook betrokken bij de voorbereiding van de jeugdagenda 2008-2012. Daartoe is ook een digipanel van 283 jongeren benaderd met vragen over tieneropvang, uitgaan, Chipolata en problemen thuis. Maar er is nog meer: Op 8 januari organiseerde de gemeente een Nieuwjaarsreceptie voor jong en oud, waarbij jongeren expliciet werden uitgenodigd en een grote bijdrage leverden aan het programma. Een Jongerenpanel heeft via de cultuurmakelaar bijgedragen aan de programmering van Theater Aan De Slinger en festival HoutenXL.

Op initiatief van het jongerencentrum is voor tieners het jongerenpersbureau opgezet. Kinderen tot 12 jaar maakten films over zelf gekozen onderwerpen.

Dit alles heeft ertoe geleid dat Houten in 2008 als veelbelovende gemeente is genomineerd voor de Jong Lokaal Bokaal, een nieuwe landelijke prijs op het gebied van jeugdbeleid en jeugdparticipatie.

Jouw Park Uw park en Beheerstichting voor het park in Houten Zuid-West

Voor de ontwikkeling van een nieuw park in Houten Zuidwest is nadrukkelijk gekozen voor een interactieve werkwijze. In 2006 startte een intensief participatietraject met bewoners en belangstellenden. Het eindresultaat was een inrichtingsplan dat begin 2008 is vastgesteld door de gemeenteraad. Medio 2008 kon de aanleg van het park beginnen. Om het park te helpen beheren en onderhouden heeft een groep enthousiaste wijkbewoners samen met de gemeente de Stichting beheer 'Jouw park, Uw park' opgericht. Om mensen enthousiast te maken voor de organisatie van activiteiten in het park, is een folder gemaakt en huis aan huis verspreid in zuidwestelijk Houten. Inmiddels zijn voldoende bewoners gevonden die deel uit willen maken van de stichting. Ook zijn de voorbereidingen voor het openingsfeest op 16 mei 2009 in volle gang.

Verder is in 2008 via het Burgerpanel onderzoek gedaan naar de bekendheid van en betrokkenheid bij de totstandkoming van het park. 83% van de wijkbewoners is bekend met de aanleg van het park Zuidwest en 87% is tevreden over de uiteindelijke inrichting. Over de wijze waarop de gemeente de wijk betrokken heeft bij de inrichting van het park is 76% tevreden.

Visie Oude Dorp

De visie is grotendeels in 2008 in concept tot stand gekomen samen met bewoners, organisaties, instellingen en ondernemers. Betrokkenen zijn zowel de huidige als de toekomstige partijen: bewoners, bezoekers en recreanten, bedrijven (de ondernemersvereniging), organisaties en instellingen. De kaders die vooraf door de gemeenteraad van Houten zijn geformuleerd zijn bepalend geweest voor de participatieruimte.

De visie is een eerste stap. Daarna volgt het bestemmingsplan, het uitvoeringsprogramma en de daadwerkelijke realisatie.

Informatie

De betrokken partijen zijn gedurende het proces geïnformeerd via de media, de gemeentepagina in het Houtens Nieuws en via de digitale nieuwsbrief.

Het forum Oude Dorp

Voor het opstellen van de visie zijn tien personen uit en/of betrokken bij de ontwikkeling van het Oude Dorp uitgenodigd om zitting te nemen in het "forum Oude Dorp". Het forum heeft het voortouw genomen in de discussie en had een adviserende rol naar de projectleider en de projectgroep. Tussentijds is het forum vier keer bij elkaar geweest om zich voor te bereiden op de Conferenties Oude Dorp.

Excursie naar Hoogland (Amersfoort) en Deventer

Voorafgaand aan het visieproces heeft op 24 mei 2008 een excursie plaatsgevonden naar de wijk Hoogland in de gemeente Amersfoort: een vergelijkbare oude kern omsloten door nieuwbouw en naar de binnenstad van Deventer: een historisch centrum met vergelijkbare beeldkwaliteitopgaven. Aan de excursie hebben de portefeuillehouder, raadsleden, forumleden, ondernemers en ambtenaren deelgenomen. Het doel van de excursie was kennis te nemen van de inhoud en de werkwijze van de ontwikkelingsprogramma's en de wijze waarop bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties bij het proces waren betrokken.

Conferenties Oude Dorp

Om te komen tot deze visie hebben in 2008 twee conferenties Oude Dorp plaatsgevonden een derde staat gepland voor februari 2009.

De eerste conferentie Oude Dorp: 4 juni 2008

Deze conferentie stond in het teken van de inventarisatie van ideeën en meningen over het huidige Oude Dorp en de gewenste ontwikkeling. Aan de hand van presentaties over de identiteit en beeldkwaliteit, horeca en detailhandel, bevolkingsontwikkeling en wonen, verkeer en parkeren en aan de hand van stellingen heeft een forum- en zaaldiscussie plaatsgevonden. De opbrengst van de avond was een scala aan wensen en meningen, maar vooral inzicht in de grote betrokkenheid van de mensen uit het Oude Dorp bij hun historie en hun woon-, leef- en werkomgeving.

De tweede conferentie Oude Dorp: 3 september 2008

Het doel van deze conferentie was een uitspraak van de betrokkenen over het gewenste toekomstbeeld. Men kon kiezen uit drie sfeerbeelden, waarbij het Plein als visitekaartje van het Oude Dorp in drie verschillende prenten in beeld was gebracht.

Het eerste sfeerbeeld visualiseerde het Oude Dorp in 2030 dat op zijn beloop is gelaten, dus zonder grootschalige ingrepen. De verwachting is dat de neerwaartse spiraal zich dan door zal zetten en ongewenste ontwikkelingen plaatsvinden. Het tweede sfeerbeeld toonde een Plein met veel minder geparkeerde auto's, maar wel bereikbaar met de auto. In dit beeld is meer ruimte gemaakt voor activiteiten en evenementen op het Plein en onderscheidende horeca en detailhandel. In het derde sfeerbeeld was een Plein te zien waar helemaal geen auto's meer kunnen komen en is het Plein getransformeerd tot een groene brink met terrasjes. De winkels en horecagelegenheden representeren het onderscheidende, chiquere segment. De uitkomst van de tweede conferentie was dat de voorkeur uitging naar het tweede sfeerbeeld. De aanwezigen hebben tijdens de bijeenkomst ook nog gesproken over mogelijke maatregelen om het tweede sfeerbeeld te realiseren. Veelvuldig

werd gewezen op aanpassing van de parkeersituatie, de verkeersstructuur, de bevoorrading van winkels en horeca en verbetering van de beeldkwaliteit.

Voorafgaand aan deze conferentie hebben de sfeerbeelden op de gemeentepagina in het Houtens Nieuws gestaan. Bewoners, ondernemers en organisaties uit heel Houten konden via een enquêteformulier hun voorkeur kenbaar maken. Tevens hebben projectgroepleden (en één forumlid) "Rond de Dorpspomp" op 30 augustus 2008 op het Plein de enquête onder de aandacht gebracht van de Pleinbezoekers. Dit heeft gezamenlijk met de schriftelijke enquête 113 reacties opgeleverd. Van de 113 respondenten kwamen 30 uit het Oude Dorp.

Ondernemersvereniging Het Oude Dorp

Naar aanleiding van een bijeenkomst op 6 oktober 2008, waar de projectleider Oude Dorp een inleiding heeft gegeven, heeft de ondernemersvereniging Oude Dorp op 20 oktober 2008 een brief gestuurd waarin de visie van de ondernemers is verwoord. De inzet van de ondernemers is uitbreiding van het aantal parkeerplaatsen, een aantal oude toegangswegen weer openstellen voor autoverkeer, eigen afspraken over bevoorrading, gecombineerd met het instellen van venstertijden, betere bewegwijzering, kwaliteitsverbetering, regulering van de verhouding horeca – detailhandel en uitbreiding van het aantal ondernemingen aan het Plein, maar ook aan de historische linten.

Gesprekken met diverse betrokkenen

Er hebben ook gesprekken plaatsgevonden met afzonderlijke bewoners, ondernemers en de ondernemersvereniging om een aantal specifieke knelpunten en ontwikkelingen te bespreken.

Boomplantdag

In december zijn, samen met de kinderen van groep 8 van twee scholen, in het kader van de Nationale Boomplantdag, bomen geplant op Het Rond. Deze actie was uitgesteld in verband met het feit dat de reconstructie van het plein niet eerder was afgerond.

Bomen Circus

Op initiatief van bewonersvereniging van de woningen aan de Pronkmos en Schijfmos is voorgesteld om rond hun woningen bomen aan te planten. Deze aanplant is verricht door de bewoners zelf en is ondersteund door de gemeente. De kosten voor de aanschaf van de bomen zijn voor de helft betaald door de bewoners. De gemeente voert het onderhoud uit.

Visie Recreatie en Toerisme

In het najaar van 2008 heeft het college ingestemd met de discussienota 'Visie Recreatie en Toerisme'. In deze nota zijn zes ambities neergelegd op het gebied van recreatietoeristische ontwikkelingen. In de maanden november en december zijn vier bijeenkomsten georganiseerd voor relevante doelgroepen om te toetsen of de ambities uit de nota gedeeld worden en welke initiatieven er al leven. De vier bijeenkomsten waren gericht op recreatieondernemers, plattelandsontwikkeling, overheden en recreatieschap. Deze aanpak en het vroegtijdig betrekken van vertegenwoordigers van de diverse doelgroepen werd zeer gewaardeerd.

In 2009 krijgt het participatietraject een vervolg met een groot publieksdebat en een enquête onder de bevolking van Houten. Medio 2009 wordt de visie ter besluitvorming voorgelegd aan de raad.

Leefbaarheidsplan Schalkwijk

Het leefbaarheidsplan Schalkwijk is in de RTG van 2 april 2008 met de raad besproken. In het college is het actieprogramma op basis van het leefbaarheidsplan vastgesteld. Hierin staan toezeggingen over thema's en activiteiten waarmee de gemeente in samenwerking met de bewoners van Schalkwijk aan de slag gaat. Voor de zomervakantie is een convenant opgesteld waarin werkafspraken met de bewoners zijn vastgelegd. Na de zomer is het overleg met Schalkwijk weer opgestart en is er gewerkt aan het organiseren van een bijeenkomst voor het ondertekenen van het convenant en de start van de uitvoering van de acties uit het leefbaarheidsplan en het actieprogramma. Deze bijeenkomst vond in januari 2009 plaats.

Spoorverdubbeling

ProRail overlegt drie à viermaal per jaar met de klankbordgroepen voor Houten-Noord, Houten-Midden en Houten-Zuid. Er wordt dan teruggeblikt op de werkzaamheden van de afgelopen maanden en er wordt verteld wat er aan werkzaamheden op de planning staat. Bewoners kunnen hun ervaringen inbrengen en vragen stellen. Bij alle overleggen is een vertegenwoordiger van de gemeente aanwezig om te horen wat er onder de bewoners leeft en om eventuele vragen die de gemeente aangaan te beantwoorden. De aanwezigheid en inbreng van de gemeente wordt door de inwoners gewaardeerd. Daarnaast heeft ProRail in het kader van de Dag van de Bouw inwoners uitgenodigd om een kijkje te komen nemen op de bouwplaats.

Afstemmingsoverleg Rietplas

In 2007 hebben bewoners, politie, stichting Enter, SWOH en gemeente intensief samengewerkt om de leefbaarheid rond de Rietplas te verbeteren. Aan het eind van het seizoen heeft een evaluatie plaatsgevonden die het uitgangspunt vormde voor het seizoen 2008. Tijdens drie bijeenkomsten is gesproken over de gang van zaken rond de Rietplas. Handhaving stond dit jaar extra in de aandacht. Ook heeft er een geslaagde schoonmaakactie plaatsgevonden op 20 september. Vrijwilligers, waaronder veel kinderen uit de buurt, en scholieren van het Wellant College ruimden daarbij het zwerfvuil op, terwijl duikers het water ontdeden van allerhande rommel.

Wijkteams “voor elkaar”

Het netwerk “de Wijk voor elkaar!” is in 2008 van start gegaan met de oprichting van vijf wijkteams “voor elkaar”, bestaande uit een wijkcoördinator, een opbouwwerker van de SWOH en een woonconsulent van Viveste. De bedoeling is om met elkaar en samen met bewoners verder inhoud te geven aan de doelstellingen van het netwerk en prestatieveld 1 van de WMO: de leefbaarheid van buurten en wijken.

Bewonersbijeenkomst Noord-Oost

In april is een brede bijeenkomst georganiseerd rond de vraag “hoe wilt u dat uw buurt er over 5 jaar uit ziet – wat is er nodig in de wijk?”. Ongeveer 60 bewoners waren aanwezig; zij waren persoonlijk benaderd of hebben gereageerd op de aankondiging in de krant. Eerst werd in kleine groepjes gediscussieerd; na de pauze konden de aanwezigen met stickertjes aangeven welke onderwerpen zij het belangrijkste vonden. De Top 3 luidde als volgt:

1. Creëren van ontmoetingsplekken / wijkcentrum
2. Parkeren en parkeergedrag
3. Bevorderen van openheid en onderlinge contacten

Naar aanleiding van deze Top 3 zijn drie bewonerswerkgroepen van start gegaan in het voorjaar van 2008. In tweede instantie bleken de werkgroepen 1 en 3 veel overeenkomsten te vertonen, zodat ze zijn samengevoegd. De bewoners hebben een leidende rol in de werkgroepen; wijkteam “NO voor elkaar” adviseert en faciliteert hen.

Resultaten bewonerswerkgroep “ontmoetingsplekken en contacten”

- De samenstelling van een redactie voor wijkkrant “de noordooster”. De eerste editie werd begin november huis aan huis rondgebracht. In het vervolg verschijnt de krant twee keer per jaar “voor en door bewoners”.
- Alle bestaande sociale activiteiten in NO zijn in kaart gebracht en op overzichtelijke wijze meegestuurd met de wijkkrant.
- Een wijkfeest in november op diverse locaties in NO. In 2009 wordt wederom een wijkfeest gehouden.

Bewonerswerkgroep “parkeren en parkeergedrag”

De werkgroep wil enerzijds in discussie met de gemeente over de aanleg van extra parkeerplaatsen in een aantal wijken; anderzijds zijn er plannen om via gerichte acties het parkeergedrag in de buurt bespreekbaar te maken en zo mogelijk te verbeteren. In november hebben de bewoners een wijkschouw georganiseerd in aanwezigheid van drie medewerkers van de afdeling openbare werken en daarbij aangegeven waar extra parkeergelegenheid zou kunnen worden gerealiseerd.

Bewonerswerkgroep Bovencamp (wijkteam “Noord-West voor elkaar”)

Op initiatief van wijkteam “NW voor elkaar” is er in het voorjaar een bewonerswerkgroep van start gegaan om de leefbaarheid in en rond het wooncomplex Bovencamp te verbeteren. De bijeenkomsten worden bezocht door een groeiend aantal bewoners. De onderlinge band wordt hechter en het aantal klachten vanuit het complex daalt. In 2009 willen de bewoners een bewonerscommissie oprichten, die de belangen van de huurders structureel gaat behartigen en een positieve bijdrage kan leveren aan de sfeer in het gebouw.

1.3 Overige Burgercontacten

RUIMTELIJK BELEID

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Bestemmingsplan Oudwulverbroek Oude Mereveldseweg 4	Er is gelegenheid gegeven om een afspraak te maken voor nadere informatie over het perceel. Hier is geen gebruik van gemaakt. Er zijn geen inspraakreacties ingediend.	Voorontwerp is op grond van wettelijk vooroverleg op twee onderdelen aangepast.
Art 30-herziening bestemmingsplan Buitengebied	In 2007 zijn er 21 zienswijzen ingediend. Sommige zienswijzen hebben geleid tot aanpassingen in het bestemmingsplan.	De zienswijzen zijn behandeld in RTG in 2008 en de gewijzigde vaststelling door de gemeenteraad heeft plaatsgevonden in 2008.
Bestemmingsplan Molenzoom	Gelegenheid om mondeling en schriftelijke zienswijzen te geven op ontwerpplan. Er zijn drie reacties binnengekomen.	Reacties zijn behandeld in RTG in 2008 en het bestemmingsplan is tevens (gewijzigd) vastgesteld in 2008.
Bestemmingsplan Waijensedijk	Gelegenheid om mondeling en schriftelijke zienswijzen te geven op ontwerpplan. Er zijn drie reacties binnengekomen.	Reacties zijn behandeld in RTG in 2008 en het bestemmingsplan is in 2009 vastgesteld.

PROJECTONTWIKKELING

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Castellum Presentatie plein West 16 april 2008 (Lorech)	Ca. 25 personen	<p>Het eerste schetsontwerp van het plein in Castellum West werd gepresenteerd aan omwonenden, belangen- en bewonersorganisaties en andere geïnteresseerden.</p> <p>Eind mei 2007 was er een workshop voor het ontwerpen van de pleinen en het carré, de groene zone rondom Castellum. De inbreng van de bewoners- en belangenorganisaties is meegenomen in het schetsontwerp voor het carré. Op 15 november tijdens een consultatiebijeenkomst werd deze gepresenteerd en oogstte veel waardering van het publiek.</p> <p>Het ontwerp voor de pleinen van het Castellum kon toen nog niet gepresenteerd worden omdat de ontwerpen voor de gebouwen nog niet voldoende waren uitgewerkt. Het college van B&W heeft in februari de definitieve verkaveling en de voorlopige woningontwerpen voor Castellum West vastgesteld. Daarna is gewerkt aan het schetsontwerp van het plein in Castellum West.</p>
Castellum Inloopavond 24 april 2008 (Lorech)	Ca. 150 personen	<p>Aan belangstellenden werd informatie gegeven over de meest recente ontwikkelingen en een doorkijkje geboden naar de komende werkzaamheden. Men kon ook alle plannen bekijken.</p> <p>Er was aandacht voor de definitieve verkaveling van Castellum, het woningprogramma, de bouwverkeeroutes, het winkelcentrum en de inrichting van de openbare ruimte. Ook de werkzaamheden tot de zomer in verband met het bouwrijp maken van Castellum West kwamen uitgebreid aan bod.</p>
Woningbouw en Dorpshuis De Groes II Schalkwijk 19 maart 2008	Ca. 100 personen	Voorafgaand aan de raadsbehandeling heeft de proefverkaveling zes weken ter inzage gelegen. Onderdeel van de terinzagelegging was een informatieavond. In 2007 is het plan voorafgaand aan de besluitvorming door het college van B&W ook besproken op een informatiebijeenkomst. Deze bijeenkomst heeft geleid tot een raadsmotie om het plan op te knippen en te faseren. Deze motie is verwerkt in deze proefverkaveling.
Herontwikkeling De Schaft 28 mei 2008	Ca. 20 personen	Ten behoeve van de ondernemers op De Schaft is een informatiebijeenkomst georganiseerd om hen te informeren over de herinrichting van het bedrijventerrein De Schaft.

Ontwikkeling Dorpshuis Schalkwijk 6 oktober 2008 17 december 2008	Ca. 20 personen	Met de beoogde gebruikers van het te realiseren dorpshuis is zowel met de gebruikers afzonderlijk als gezamenlijk veelvuldig overleg geweest om de voortgang in het ontwerp af te stemmen. De genoemde data betreffen het gezamenlijke overleg. Deze overleggen hebben geresulteerd in een definitief ontwerp dat nu voorligt bij de gebruikers ter beoordeling.
Inspraak op Locatieadvies Tijdelijke basisschool Houten Zuid: persoonlijke uitnodiging aan omwonenden, avond 8 december, terinzagelegging + reactietermijn vier weken	Ca. 30 belangstellenden op de avond, 1 schriftelijke reactie	Veel informatie gegeven aan omwonenden. De locatiekeuze ontmoette weinig weerstand. Wel zijn er zorgen geuit over luchtkwaliteit in en om het gebouw en het klimaat in het gebouw. Inspreker krijgt antwoord in 2009.
Inspraak op voorstel aanleg tijdelijke wegverbinding tussen Wijnbouw en Kienhout t.b.v. 2 ^e ontsluiting wijk De Bouw, persoonlijke informatiebrief aan betrokkenen, reactietermijn vier weken	Ca. 90 schriftelijke reacties, drie positief, enkele gemengd, de overige reacties waren negatief over het voorstel.	In 2009 krijgen de insprekers antwoord en alle bewoners informatie over de voortgang.
Herinrichting Noordelijk Winkelcentrum Het Rond	Ca. 20 personen	Tijdens de informatieavond over de start van de uitvoering werden vooral de winkeliers geïnformeerd door de gemeente en de aannemer hoe en wanneer de bestrating in het centrum noord (Het Wed, De Raad, Schonenburgseind en de Spoorhaag) zou worden aangepakt. Destijds is aangegeven dat het werk 1 september 2008 gereed zou zijn, dit is uiteindelijk 1 december 2008 geworden. Dit is hoofdzakelijk veroorzaakt door het vertraagde vertrek van de tijdelijke markt.
Inrichtingsplan locatie Oranje Nassauweg (Oude Dorp) Oktober 2008	Drie kinderen en één ouder	Ten behoeve van de inrichting van het speelveldje zijn met drie kinderen en één ouder uit de buurt gebruikte speeltoestellen uitgezocht op de gemeentewerf.
Visie Oude Dorp	Ca. 300 personen	De visie is grotendeels in 2008 in concept tot stand gekomen samen met bewoners, organisaties, instellingen en ondernemers. Betrokkenen zijn zowel de huidige als de toekomstige partijen: bewoners, bezoekers en recreanten, bedrijven (de ondernemersvereniging), organisaties en instellingen. <i>Drie conferenties Oude Dorp</i> Om te komen tot een gedegen visie worden drie conferenties Oude Dorp georganiseerd en wel: De eerste conferentie op 4 juni 2008 De tweede conferentie op 3 september 2008 De derde conferentie staat gepland voor 4 februari 2009

Parkeerregulering

Voorafgaand aan de formele inspraak over het voornemen van het college om de parkeerregulering in het centrum te intensiveren heeft een consultatieronde onder inwoners en belanghebbenden plaatsgevonden. Met onder andere een internetpeiling en twee informatieavonden zijn niet alleen de voorkeuren van inwoners, maar ook hun motieven scherper in beeld gekregen. Met het formuleren van het definitieve voorstel is hiermee rekening gehouden.

OPENBARE WERKEN

Openbare werken Algemeen

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Fietsstraten Troubadoursborch en Bernhardweg/Tolgaarderserf: keet in de wijk tijdens de uitvoering	Ca. 150 personen	De bewoners zijn geïnformeerd over de voortgang van het project.
Fietsstraten Troubadoursborch en Bernhardweg/Tolgaarderserf: keet in de wijk na afloop van het project	Goed bezocht	Evaluatie van het project: de bewoners zijn tevreden over het resultaat
Fietsstraten Daalderslag en Leijdekkersgilde: inloopavond over het ontwerp	Goed bezocht	Suggesties van bewoners zijn waar mogelijk verwerkt in het ontwerp
Parkeerplaatsen de Mossen		Boonsoorten geselecteerd in overleg met bewoners.

Verkeer

Nationale straatspeeldag

Elk jaar vindt landelijk de Nationale Straatspeeldag plaats. Buurtbewoners kunnen dan hun straat afsluiten, zodat kinderen ongehinderd op straat kunnen spelen. Zes straten hebben hieraan meegedaan. In 2008 is een wedstrijd gehouden waarbij leerlingen van drie basisscholen een verkeersbord konden ontwerpen. De Fontein, de Vliender en Ridderspoor hebben deelgenomen aan de wedstrijd. Per school is het leukste ontwerp gebruikt voor een echt verkeersbord, dat nu op het schoolplein of langs de weg staat.

Snelheidsdisplay

Tijdens de straatspeeldag is de snelheidsdisplay in gebruik genomen op de Heidetuin. Tot het einde van het jaar is deze in totaal in tien straten ingezet, per straat op verschillende plekken en in beide rijrichtingen. Bewoners konden hun straat aanmelden voor de display en zijn geïnformeerd over de resultaten.

Utrechts Verkeersveiligheidslabel (UVL)

De school De Bijenkorf heeft in 2008 als tweede school in Houten het verkeersveiligheidslabel behaald. De gemeente Houten heeft met het Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid (ROV) Utrecht een convenant gesloten. Dit houdt ondermeer in dat met de basisscholen in Houten overleg wordt gevoerd over de verkeersveiligheid. Als een basisschool voldoet aan een aantal criteria, komt zij in aanmerking voor het UVL.

Scootmobiëldag

Sinds 2007 wordt jaarlijks een scootmobiëldag georganiseerd, samen met de Stichting Welzijns Ontwikkeling Houten (SWOH) en plaatselijke rij scholen. Het doel van de dag is om de rijvaardigheid, het inzicht in verkeerssituaties en de kennis van verkeersregels te vergroten. Uit de evaluatie bleek, dat de deelnemers heel tevreden waren.

Veilig rijden 50+

De "broemdag" is bedoeld om de rijvaardigheid van oudere verkeersdeelnemers te toetsen en op te frissen. Dit jaar hebben ongeveer 60 mensen deelgenomen. Onderdelen van de dag zijn: een ogen- en gehoortest, een theoretisch gedeelte en een praktijkdeel, waarin iedere deelnemer een stukje gaat rijden met een rij-instructeur. Na afloop geeft de instructeur tips en adviezen.

Bromfietscursus

Om het aantal ongelukken met jeugdige bromfietzers te beperken, organiseert het Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Utrecht (ROV) samen met plaatselijke rij scholen een bromfietscursus tegen gereduceerd tarief. De cursus heeft een theorie- en een praktijkgedeelte en wordt afgesloten met een examen. Het bromfietsrijbewijs is verplicht sinds 1 oktober 2006.

Parkeeractie Schalkwijk

Samen met de verkeersbrigadiers, de St. Michielschool in Schalkwijk en de politie is een parkeeractie georganiseerd rond de school. Mensen die lopend of met de fiets kwamen, kregen een groene kaart en mochten als dank een muts of een sjaal uitzoeken. Degenen die hun auto langs de weg zetten werden "verblijd" met een rode kaart. Met deze actie wilde men aandacht vragen voor de verkeersveiligheid rond school tijdens het halen en brengen.

Openbare werken Overig

Chipactie honden en katten

In juni is samen met alle Houtense dierenartsen een chipactie gehouden. Honden- en kattenbezitters konden hun huisdier laten chippen en steriliseren tegen gereduceerd tarief. De chip zorgt ervoor dat de eigenaar van verdwaalde huisdieren snel kan worden opgespoord. Een groot aantal dierenbezitters maakte gebruik van de actie: 174 honden en katten zijn zijn gechipt en 37 honden en katten werden gesteriliseerd.

Losloopgebieden voor honden

In het kader van de aanleg van vier nieuwe hondenlosloopgebieden en de vergroting van twee bestaande gebieden zijn in december twee inloopavonden gehouden in Houten Vinex. De belangstelling was beperkt.

Opening bos Nieuw Wulven

Op 20 oktober is het bos Nieuw Wulven officieel opengesteld voor het publiek. In de feesttent kon men informatie krijgen over het nog aan te leggen speelnatuurgebied, het bosgebied en haar bewoners en de verdere inrichtingsplannen. Een routekaartje wees belangstellenden de weg en het was mogelijk om vragen te stellen aan deskundigen langs de route. De middag werd goed bezocht.

WELZIJN

Welzijn

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Brede school ontwikkeling	In de projectgroep brede school zijn in 2008 vertegenwoordigers van onderwijs, sport, cultuur, welzijn, zorg, kinderopvang en peuterspeelzalen betrokken bij de planvorming voor de Houtense brede school. In 2008 is op uitvoerend niveau in Houten Noordoost de eerste hand gelegd aan een activiteitenplan brede school Noordoost.	Samen met betrokkenen (zie deelnemers) is in 2008 het projectplan voor de projectperiode 2009-2012 en de opdracht voor de projectleider opgesteld.
Sportcafé 31 maart 2008	Organisaties op het gebied van sport, het onderwijs, het buurtwerk en kinderopvang treffen elkaar hier.	Ter voorbereiding op de sportnota 2008-2015 is vooral gesproken over de rol van een aan te stellen Combinatiefunctionaris en Sportmakelaar.
Inspraakavond nota Internationale Samenwerking, Schakelen naar een hogere versnelling (8 september 2008)	Ca. 25	Vanaf 2007 is in nauwe samenwerking met de doelgroepen van internationale samenwerking gewerkt aan een nieuwe beleidsnota. In 2008 is een laatste bijeenkomst geweest om met de doelgroepen te discussiëren over de uiteindelijke inhoud van de beleidsnota. Het uiteindelijke resultaat was dat de nota op bijna volledige instemming van de doelgroep kan rekenen.
Scholenmarkt op 17 januari 2008	Ca. 1000 (ouders en leerlingen van groep 8)	Scholen voor voortgezet onderwijs in de regio (circa 20) presenteren zich zodat de leerlingen en hun ouders zich kunnen oriënteren op het aanbod.
Vier bijeenkomsten cultuurcafé	50 tot 100 vertegenwoordigers van lokale culturele, welzijns- en jeugdorganisaties	Ideeën ontwikkeld en samenwerking bevorderd op het gebied van kunst en cultuur. Ontmoeting en debat.

Eén brainstormbijeenkomst HoutenXL	15 vertegenwoordigers van culturele organisaties, de stichting HoutenXL en gemeente	Ideeën ontwikkeld over versterking van de culturele infrastructuur
Digitaal jongerenpanel	60 jongeren	Met de cultuurmakelaar werd meegedacht over culturele activiteiten voor jongeren.
Bijeenkomst jongerenpanel Cultuurcentrum/theater aan de Slinger	Vijf leerlingen van College de Heemlanden	Meedenken over theater en podiumkunst voor jongeren.
Bijeenkomst voor cliënten- en belangenorganisaties op 13 maart 2008. Voorafgaand aan de bijeenkomst is een internetenquête over burgerparticipatie gehouden	Ca. 30 afgevaardigden van de 50 genodigde belangenorganisaties	Gesproken is over samenwerking in het kader van de Wmo, het bereiken van de verschillende doelgroepen en de relatie met de Wmo-raad. Dit gesprek is input geweest voor verdere vormgeving van de uitvoering van het Wmo-proces en burgerparticipatie in het bijzonder.
Acht overleggen tussen de gemeente en de Wmo- raad	Tot 1 juli 12 leden, vanaf 1 juli 15 leden. De leden van de Wmo- raad vormen zoveel mogelijk een afspiegeling van de Houtense bevolking.	De Wmo- raad is steeds vroegtijdig betrokken bij de ontwikkelingen op het terrein van de Wmo. Zij heeft in 2008 vier adviezen uitgebracht.
Gebruikersoverleg Schoneveld	Maandelijks overleg met instellingen en vertegenwoordigers van klankbordgroep van bewoners over de ontwikkeling van wijkcentrum/Cultuurhuis Schoneveld	In 2008 is het Definitief Ontwerp gereed gekomen in overeenstemming met de wensen van gebruikers; in de programmering wordt gezocht naar synergievoordelen van samenwerking.

Wmo-raad

De Wmo-raad behartigt de belangen van de doelgroepen die vallen onder de relevante prestatievelden van de Wmo. Hiermee wordt beoogd meerwaarde te bereiken in de kwaliteit van de dienstverlening bij de uitvoering van de Wmo. De Wmo-raad adviseert het college gevraagd en ongevraagd, signaleert trends en ontwikkelingen en onderhoudt contact met de verschuilende doelgroepen.

De raad bestaat uit 15 leden die zoveel mogelijk een afspiegeling zijn van de (on)georganiseerde doelgroepen binnen de Wmo. In 2008 heeft de Wmo-raad vier nieuwe leden geïnstalleerd.

In 2008 is intensief meegedacht en meegesproken over de totstandkoming van het Wmo-beleidskader. De Wmo-raad heeft vier adviezen uitgebracht:

- Wmo-beleidskader
- Productenboek voorzieningen Wmo
- Wmo-loket
- Notitie uitgangspunten innovatietraject en bestedingsvoorstel Wmo 2009

MILIEU

Wet Milieubeheer en de burger

Om zoveel mogelijk overlast voor de burger te voorkomen worden **milieuvergunningen** voorzien van voorschriften die de hinder van bijvoorbeeld geluid, stank en bodemverontreinigingen zoveel mogelijk moeten voorkomen.

In 2008 bijvoorbeeld heeft de Raad van State besloten dat wij terecht een milieuvergunning hebben geweigerd die een te grote belasting voor de luchtkwaliteit vormde.

Door de inwerkingtreding van het **Activiteitenbesluit** hebben veel bedrijven geen vergunning meer nodig, maar krijgen zij een algemeen pakket voorschriften voor hun activiteiten.

Het meldingsformulier kan digitaal ingevuld worden via een landelijke server. Deze stuurt het formulier door naar de gemeente. Dit is verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

Sinds 2008 is het ook mogelijk om **bodem informatie** op te vragen via een formulier dat via de website is te downloaden.

Klachten

Klachten over milieuzaken kunnen onder andere gemeld worden via een landelijke klachtensite: www.milieuklachten.nl. Deze stuurt de klacht door naar de juiste overheid. Daarnaast is het TIC een vooruitgang bij het afvangen en centraliseren van klachten. Hierdoor komen de klachten sneller in behandeling op de juiste plek. Nog een mogelijkheid is het gebruik van het mailadres www.info-milieu@houten.nl. In 2008 zijn 48 klachten behandeld over onder andere geluid en stank. Klachten hebben prioriteit in de afhandeling en de klager wordt telefonisch op de hoogte gehouden van afloop.

Formulier voor het aanvragen van **stookontheffingen** zijn ook van de gemeentelijke website te downloaden. Omdat deze formulieren ondertekend ingeleverd moeten worden is de papieren versie nog niet overbodig.

Afval

Bewoners zijn verscheidene keren gevraagd naar de tevredenheid over de afvalinzameling: via de leefbaarheidmonitor, een provinciaal onderzoek en het burgerpanel specifiek over de plasticinzameling. Bij alle drie de enquêtes was de respons hoog. Meer dan 80% geeft aan tevreden te zijn over de afvalinzameling; Houten behoort bij de top 3 binnen de provincie. Ook de plasticinzameling wordt hoog gewaardeerd.

Windturbines

In februari heeft de gemeente een informatieavond over het windturbineproject georganiseerd. De stand van zaken is toegelicht en vragen zijn beantwoord. Naast de gemeente en de initiatiefnemers, Eneco en Uwind, is het woord gevoerd door voor- en tegenstanders van de plannen.

Fietsactie

Ook in 2008 is de actie "met belgerinkel naar de winkel" uitgevoerd. Doel van de actie was om bewoners bewust te maken om vaker met de fiets boodschappen te doen. Ruim 100 winkels hebben meegedaan en bewoners hebben ruim 400 spaarkaarten ingeleverd. Daaruit blijkt dat er in ieder geval 8.000 kilometer is gefietst en daarmee is 1,4 ton CO₂-uitstoot vermeden.

Energiebesparing

Op verschillende momenten zijn acties uitgevoerd om energiebesparing onder de aandacht te brengen. Via winkels zijn spaarlampen weggeven en tijdens Houten XL konden bewoners zien hoe zij hun rijgedrag zuiniger kunnen maken door een ritje te maken in een rijnsimulator. Bewoners kunnen bij de Gemeente InGang een energiemeter lenen om te zien welke apparaten in huis de meeste energie gebruiken.

Natuur- en milieueducatie

Aan de 25 basisscholen in Houten is meer dan 100 keer lesmateriaal geleend voor in totaal meer dan 2500 kinderen, 59 keer is gebruik gemaakt van een begeleide buitenles voor in totaal circa 1500 basisschoolleerlingen. Buitenschools is acht keer een activiteit georganiseerd met een gemiddeld aantal van 25 kinderen per keer.

Landschap

Er zijn beplantingsadviezen gegeven aan particulieren.

Door de vrijwilligerswerkgroepen is (in samenwerking met de gemeente) veel werk verzet voor ringslangen, paddenoversteek en het knotten van bomen.

SOCIALE ZAKEN

De inspraak van burgers bij de werkzaamheden van sociale zaken is wettelijk geregeld in de vorm van cliëntenparticipatie. Op grond van de Wet Werk en Bijstand (WWB) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) zijn formele adviesorganen benoemd, die het college van burgemeester en wethouders gevraagd en ongevraagd kunnen adviseren. Het gaat daarbij om zaken waarin de gemeente iets te beslissen heeft. Ook over praktische zaken die met de uitvoering van de wetten te maken hebben, kunnen de cliëntenraden advies geven. Met ingang van 2008 is er ook cliëntenparticipatie voor de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) geïntroduceerd. Houten heeft ervoor gekozen de bestaande Cliëntenraad WWB uit te breiden met twee zetels voor de doelgroep Wsw.

Cliëntenraad Sociale Zaken (Wet werk en bijstand)

De Cliëntenraad (minimaal zeven en maximaal negen leden) bestaat deels uit uitkeringsgerechtigden en Wsw-gerechtigden en deels uit vertegenwoordigers van belangenorganisaties (Vakbonden, Ouderenbond, Kerk & Minima). Zij geeft gevraagd en ongevraagd advies op het terrein van de Wet Werk en Bijstand, het Minimabeleid, Participatie en inburgering, en de Wet sociale werkvoorziening. Het overleg met de Cliëntenraad vindt doorgaans

zes keer per jaar plaats met de wethouder van Sociale Zaken, die tijdens dat overleg wordt bijgestaan door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken.

Grotere onderwerpen zoals werkgelegenheid, participatie en het re-integratievraagstuk komen regelmatig op de agenda terug. In 2008 is er ook geadviseerd over de voortzetting van de samenwerking tussen de gemeente Houten en het ROC Midden Nederland in Vakwerk Houten, de regionale samenwerking (Lekstroom), de € 50-regeling (kerstbonus) en evaluatie Vakwerk Houten.

In brede zin draagt de Cliëntenraad bij aan de beleidsontwikkeling van diverse werkterreinen van Sociale Zaken. Vanzelfsprekend heeft de Cliëntenraad zich ook uitgesproken over het beleidsplan 2008 en het beleidsverslag 2007.

De Cliëntenraad heeft in november een bijeenkomst georganiseerd voor organisaties en mensen met een laag inkomen. In 2007 zijn zij daarmee gestart. Gebleken is dat het in een behoefte voorziet. Daarom is er ook dit jaar weer een bijeenkomst georganiseerd. De respons hierop was behoorlijk. Op deze bijeenkomst is onder meer voorlichting gegeven over re-integratie en Vakwerk. Medewerkers van Vakwerk hebben bijgedragen aan de voorlichting op deze bijeenkomst, waarbij cliënten ook de gelegenheid kregen om vragen te stellen.

De afdeling Sociale Zaken geeft ieder kwartaal een Nieuwsbrief uit voor haar klanten. De Cliëntenraad heeft hier een column in.

Hoofdstuk 2 Behandeling klachten en bezwaarschriften

2.1 Klachten

In de Algemene wet bestuursrecht is het klachtrecht geregeld. Iedereen kan over de wijze waarop medewerkers van de gemeente, inclusief de leden van het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander hebben gedragen een klacht indienen. Deze wordt dan behandeld volgens de (op de wet gebaseerde) interne klachtenregeling en het klachtbehandelingsprotocol van de gemeente. Doel is om het vertrouwen van de klager in de gemeente te herstellen en om als gemeente te leren van gemaakte fouten.

Wanneer de klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht kan hij zich vervolgens wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman.

Het aantal in 2008 ingediende klachten is vergelijkbaar met het aantal over 2007; er heeft een lichte daling van 57 naar 52 klachten plaatsgevonden. Deze daling wordt gedeeltelijk veroorzaakt door de afname van het aantal klachten over de afdeling Publiekszaken van 9 naar 6. Hiermee is de in het vorige jaarverslag uitgesproken verwachting bewaarheid, dat de toename van de klachten over Publiekszaken een tijdelijke zou zijn, gelet op het feit dat deze klachten voor een deel verband hielden met de verbouwing van het gemeentehuis.

Het aantal klachten over de afdeling Bouwzaken is gelijk gebleven, terwijl het in 2007 gestegen was van 0 naar 11. Het gelijk gebleven aantal lijkt iets te zeggen over de betere registratie van klachten sinds 2007. Het relatief hoge aantal klachten over termijnoverschrijding werd vorig jaar verklaard door een tijdelijk capaciteitsgebrek op de afdeling. Dit probleem is in de loop van 2007 opgelost door de inzet van extra personeel. Het kan zijn dat mede hierdoor het percentage klachten over termijnoverschrijding is teruggebracht van 33% naar 25%. Daar staat tegenover dat het percentage klachten over informatievoorziening en gebrekkige communicatie licht is toegenomen (van 27% naar 30%). Vooral de informatie die gegeven wordt aan de balie (front office) verdient de nodige aandacht.

Het aantal klachten betreffende de afdeling Openbare Werken is in het verslagjaar zo goed als gelijk gebleven. Er lijkt zich sinds 2007 een trendbreuk te hebben ingezet in die zin dat er sindsdien meer klachten worden geregistreerd. Dit is te verklaren uit de verbeterde klachtherkenning die ook in het jaarverslag over 2007 al werd gesignaleerd. Het percentage klachten over het niet tijdig afhandelen van verzoeken, meldingen en brieven is duidelijk afgenomen (van 30% naar 19%). Aannemelijk is dat dit het gevolg is van de tweewekelijkse voortgangsbespreking die de afdeling in 2008 heeft ingevoerd. Het is jammer dat het aandeel klachten over informatievoorziening en communicatie en over het niet-nakomen van toezeggingen behoorlijk is toegenomen (van 10% naar 19%, respectievelijk van 10% naar 30%). Het is van belang dat medewerkers er alert op zijn dat zij gedane toezeggingen ook daadwerkelijk nakomen. Dit vormt een aandachtspunt.

De klachten betreffende informatie en communicatie duiden op een toenemende behoefte van inwoners om betrokken te worden bij acties van de gemeente en vooral bij onderhoudswerkzaamheden. De afdeling streeft naar tegemoetkoming in deze behoefte in de vorm van wijkgericht werken. Hoewel dus het aantal klachten op dit punt is toegenomen, is de inspanning die de gemeente zich getroost eveneens toegenomen. Het lijkt echter nog teveel van de individuele medewerker afhankelijk te zijn of de communicatie met de inwoners goed verloopt. Het is daarom zaak afdelingsbreed beleid te ontwikkelen over de communicatie richting inwoners, vooral waar het gaat om onderhoudswerkzaamheden.

Opmerkelijk en positief is dat er niet of nauwelijks is geklaagd over de wijze waarop medewerkers van de afdelingen Bouwzaken (geen klachtonderdelen) en Openbare Werken (één klachtonderdeel) burgers te woord hebben gestaan of anderszins hebben benaderd, terwijl het totale percentage klachten over bejegening toch 13% bedraagt.

Aantal klachten per afdeling/bestuursorgaan

Afdeling/bestuursorgaan*	2008	2007	2006	2005
Concernstaf	0	0	-	-
Publiekszaken	6	9	5	3
Bouwzaken	11	11	0	1
Milieu	1	3	2	3
Brandweer	0	2	1	0
Welzijn	1	1	3	0
Sociale Zaken	6	4	9	7
Openbare Werken	19	20	9	7
Ruimtelijk Beleid	0	1	0	0
Projectontwikkeling	5	3	0	4
Informatie	0	0	-	-
Facilitaire Zaken	0	0	2	3
Financiële Administratie en Belastingen	1	1	2	1
Bedrijfsvoering, Communicatie en Juridische Zaken	1	0	1	1
Personeel en Organisatie	1	1	0	0
Burgemeester	0	0	1	2
Wethouder	0	1	0	0
Totaal	52	57	35	32

**)Toelichting:*

Over niet genoemde bestuursorganen (zoals de gemeenteraad en de bezwaarschriftencommissie) zijn in de opgenomen jaren geen klachten ontvangen.

Oordeel over de klachten

Oordeel	Aantal 2008	Percentage 2008	Aantal 2007	Percentage 2007	Aantal 2006	Percentage 2006
Gegronnd	27	34%	43	57%	16	42%
Ongegronnd	34	42%	19	26%	15	39%
Geen oordeel	14	18%	13	17%	5	13%
Niet in behandeling genomen	5	6%	0	-	1	3%
Nog niet afgerond	0	-	0	-	1	3%
<i>Totaal klachtonderdelen</i>	80	100%	75	100%	38	100%

In bovenstaand schema is niet uitgegaan van het aantal klachten (klaagschriften), maar van het aantal klachtonderdelen; een klacht kan immers verschillende onderdelen bevatten, die elk op zich (moeten) worden beoordeeld.

Er zijn in 2008 veel minder klachten dan in 2007 gegrond verklaard en eveneens minder dan in 2006. Omdat het percentage zo varieert, kan geen eenduidige conclusie worden getrokken wat betreft de gegronde klachten. Uit het feit dat steeds een aanzienlijk percentage klachten gegrond wordt verklaard, en dat er naar aanleiding daarvan ook actie wordt genomen, kan echter wel afgeleid worden dat de klachtbehandelaars open staan voor klagers en hun onvrede.

Behandelingstermijnen

Termijn	Aantal 2008	Percentage 2008	Aantal 2007	Percentage 2007	Aantal 2006	Percentage 2006
Binnen 6 weken	31	60%	44	77%	22	63%
6 tot 10 weken	12	23%	9	16%	9	25%
Langer dan 10 weken	6	11%	3	5%	2	6%
Niet van toepassing	3	6%	1	2%	2	6%

In de Awb is bepaald dat een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelt. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken verdaagd worden.

Evenals in voorgaande jaren zijn de meeste klachten binnen de wettelijke termijn van zes respectievelijk tien weken afgehandeld. Helaas is het percentage tijdig afgehandelde klachten in 2008 gedaald ten opzichte van 2007. De indruk bestaat dat dit verband houdt met de hoge werkdruk bij een aantal afdelingshoofden. Het is een goed streven om in 2009 weer boven de 90% uit te komen.

Ontwikkelingen

Een aantal keren is er in het verslagjaar sprake geweest van een samenloop van een klacht over een gedraging enerzijds en bezwaar tegen een besluit anderzijds. Een bezwaarschrift behelst geregeld een klachtaspect dat in het kader van de bezwaarprocedure niet aan de orde komt. Te denken valt aan de informatievoorziening die in het kader van een vergunningverleningproces tekort is geschoten. Het klachtaspect kan dan in het kader van een klachtenprocedure beoordeeld worden.

Opvallend is dat het taalgebruik van klagers jegens medewerkers van de gemeente grover wordt. Het aantal keren dat medewerkers door klagers onheus bejegend zijn, lijkt in 2008 te zijn toegenomen. Het maatschappelijke en politiek zo actuele recht van vrije meningsuiting wordt door sommige klagers zo opgevat dat er geen beleefdheidsnormen in acht hoeven te worden genomen. Medewerkers van de gemeente worden

regelmatig in woord en geschrift geconfronteerd met een ongepaste toonzetting, welke varieert van niet netjes en arrogant tot scheldpartijen en dreigementen.

In 2008 hebben klagers zich zeven keer tot de Gemeentelijke Ombudsman gewend nadat de gemeente hun klacht had behandeld. Dit is relatief vaak in vergelijking tot voorgaande jaren. Zo werd in 2007 slechts één keer een beroep op de ombudsman gedaan.

Aanbevelingen

De formele klachtbehandeling vereist dat de klachtbehandelaar – meestal het afdelingshoofd – klager hoort, opdat deze een toelichting op zijn klacht kan geven. Dit horen heeft als bijkomend effect dat de klager zich serieus genomen voelt. Het komt bovendien geregeld voor dat in het eerste contact het onderliggende probleem al wordt opgelost of dat daartoe een aanzet wordt gegeven. Gelet op deze positieve ervaringen verdient het aanbeveling om naar aanleiding van elke klacht binnen een week telefonisch contact op te nemen met de klager. Leidt dit contact tot een voor klager bevredigende oplossing, dan is verdere formele afdoening van de klacht overbodig – dit is in de wet bepaald – en kan worden volstaan met schriftelijke vastlegging van de gemaakte afspraken.

Hiervoor is al opgemerkt dat het percentage binnen de wettelijke termijn afgehandelde klachten is afgenomen. Het streven is het percentage weer boven de 90% te krijgen. Dit kan onder meer bereikt worden door strengere termijnbewaking door de klachtencoördinator. Daarnaast moeten ook klachtbehandelaars zich nog beter bewust worden van het feit dat het om wettelijk vastgelegde termijnen die in acht moeten worden genomen.

Klagers ervaren het aanbieden van excuses naar aanleiding van een gegronde klacht als belangrijk. In veel gevallen worden ook verontschuldiging aangeboden. Soms ontbreken excuses echter nog. Aanbevolen wordt dan ook hierop nog alerter te worden.

2.2 Gemeentelijke Ombudsman

Als een inwoner niet tevreden is over de wijze waarop een klacht door de gemeente is behandeld kan hij terecht bij de Gemeentelijke Ombudsman, mevrouw mr. M.E.T. Schellekens. De ombudsman neemt een klacht - in die fase een verzoek geheten - pas in behandeling als deze eerst door de gemeente is behandeld. De ombudsman geeft een onafhankelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht en beoordeelt de wijze waarop de gemeente met de klacht is omgegaan. De uitslag van het onderzoek, eventueel voorzien van aanbevelingen, rapporteert de ombudsman aan de indiener van het verzoek en aan het college van burgemeester en wethouders.

Tijdens de totstandkoming van dit burgerjaarverslag had de ombudsman haar jaarverslag nog niet uitgebracht. Wel heeft zij vooruitlopend op het verslag onderstaande gegevens ter beschikking gesteld. Volstaan wordt dan ook met een weergave van de cijfers met een toelichting daarop.

Aantal binnengekomen verzoeken

	2008	2007	2006	2005
Telefonisch	12	13	12	18
Spreekuur			1	
Schriftelijk	13	9	10	10
Totaal	25	22	23	28
Afgehandeld in verslagjaar	21	21	23	26

Aan de vorig jaar geconstateerde gestage daling van het aantal contacten met de ombudsman is in 2008 een einde gekomen; het aantal binnengekomen verzoeken is iets gestegen ten opzichte van 2007. De stijging zit in het aantal schriftelijk ingediende verzoeken.

Soort procedure van binnengekomen verzoeken

	2008	2007	2006	2005
Intake				
Onbevoegd	14	8	13	22
Vooronderz. onbev.	2	4	6	
Vooronderzoek	1	2		
Verkorte procedure	2	6	3	5
Volledig onderzoek	6	2	1	1
Totaal	25	22	23	28

Het aantal zaken waarin daadwerkelijk onderzoek is ingesteld, was in 2008 even groot als in 2007. Twee maal benaderde de burger de ombudsman met een klacht die snel kon worden opgepakt en informeel werd afgehandeld (verkorte procedure). Opmerkelijk is het relatief grote aantal volledige onderzoeken dat in 2008 werd ingesteld. Naar verwachting betreft het een tijdelijke toename.

Aantal behandelde verzoekonderdelen in verslagjaar

	2008	2007	2006	2005
Volledig onderzoek	10	3	4	7
Verkorte procedure	2	6	7	4
Vooronderzoek	2	2		
Vooronderz. onbev.	6	5	6	
Eigen initiatief				2
Totaal	20	16	17	13

De tabel geeft inzicht in de verzoekonderdelen. In één onderzoek kunnen meerdere onderdelen worden onderzocht. Deze tabel laat zien dat tegenover het in 2008 toegenomen aantal afgehandelde verzoekonderdelen in de volledige onderzoeken een afname van het aantal onderdelen in verkorte procedures staat.

Het aantal van tien verzoekonderdelen correspondeert niet met het aantal van zes verzoeken in de tabel 'soort procedure van binnengekomen verzoeken'. Die tabel is namelijk gebaseerd op het aantal in het verslagjaar *binnengekomen* verzoeken, terwijl het aantal van tien betrekking heeft op *afgehandelde* verzoekonderdelen; de onderliggende verzoeken zijn gedeeltelijk in 2007 binnengekomen.

De tien afgehandelde verzoekonderdelen zijn verdeeld over drie verzoeken, die betrekking hadden op de afdelingen Sociale Zaken (vier onderdelen), Publiekszaken (twee onderdelen) en Bouwzaken (vier onderdelen). Van de tien verzoekonderdelen verklaarde de ombudsman er drie gegrond, één gedeeltelijk gegrond en twee ongegrond. Over twee onderdelen kon de ombudsman geen oordeel geven en ten aanzien van twee klachtonderdelen achtte zij zich onbevoegd.

Vergelijking met andere gemeenten

De Gemeentelijk Ombudsman is belast met de tweedelijns behandeling van klachten over de gemeente Utrecht en negen regiogemeenten, waaronder Houten. In 2008 heeft de ombudsman de cijfers ten aanzien van de klachtbehandeling van de verschillende gemeenten met elkaar vergeleken. Zij heeft overzichten gemaakt met cijfers betreffende het jaar 2007 en de periode 2004 tot en met 2007. Uit die overzichten blijkt dat Houten vergeleken met de andere gemeenten vrij goed uit de verf komt. Het aantal bij de ombudsman binnengekomen verzoeken betreffende Houten is in de genoemde periode gestaag afgenomen; dit geldt voor geen van de andere gemeenten. Het aantal verkorte procedures verschilde sterk per gemeente. Ten opzichte van De Bilt, dat qua inwonertal vergelijkbaar is met Houten, deed Houten het goed (Houten: 6; De Bilt: 10). Het aantal volledige onderzoeken bedroeg bij alle regiogemeenten 0, 1 of 2. Zeist week in negatieve zin af met 5 volledige onderzoeken. Ook waar het gaat om het aantal *behandelde* verzoekonderdelen geven de cijfers voor Houten een positieve ontwikkeling te zien. Vergeleken met De Bilt sprong Houten er in de jaren 2005, 2006 en 2007 positief uit (Houten: respectievelijk 7, 4, 3; De Bilt: 12, 9, 7).

2.3 Bezwaarschriften

De bezwaarschriftencommissie heeft de taak om een advies uit te brengen over een ingediend bezwaarschrift. De commissie komt tot haar advies door de op het bezwaarschrift betrekking hebbende stukken te bestuderen en de bezwaarmaker(s) tijdens een zitting te horen. Als het bezwaar ontvankelijk is, dient op grondslag daarvan een heroverweging plaats te vinden. In de wet – artikel 7:11 Algemene wet bestuursrecht – is tot uitdrukking gebracht dat de toetsing in de bezwaarprocedure niet beperkt mag blijven tot rechtmatigheidsaspecten, maar dat deze

binnen de grenzen van de wet ook betrekking kan hebben op kwesties van beleidsmatige aard. Door middel van deze heroverweging wordt voorkomen dat er te snel een beroep wordt gedaan op de rechter. De commissie helpt het bestuur derhalve met het vervullen van een 'zeefunctie'.

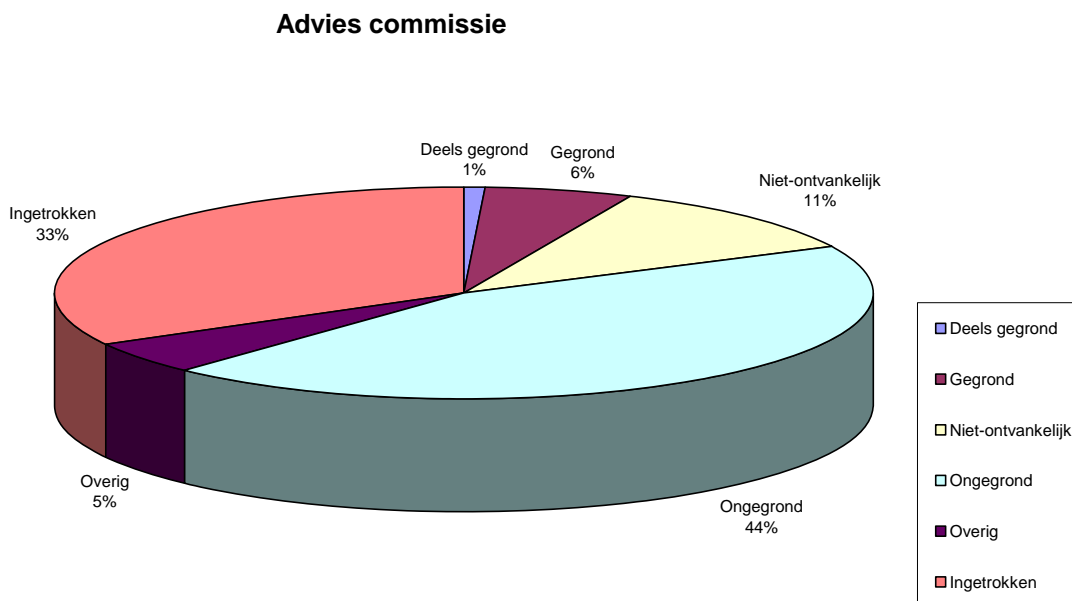
De volledige heroverweging die in het kader van de bezwaarprocedure moet worden gemaakt is, biedt het bestuursorgaan de kans en mogelijkheid om de genomen beslissing nog eens in al zijn facetten te bezien en nieuwe informatie mee te wegen. Veel besluiten worden in mandaat genomen door de gemeentelijke medewerkers. De bezwaarprocedure biedt mogelijkheden tot correctie daarop. Het bestuur krijgt de kans de besluitvorming over te doen, anders en beter.

Aantal afgehandelde bezwaarschriften per afdeling/onderwerp

In 2008 zijn er 119 bezwaarschriften afgehandeld; dat wil zeggen dat het betrokken bestuursorgaan er een beslissing op heeft genomen of dat ze zijn ingetrokken. In onderstaand schema is de verdeling over de verschillende afdelingen/onderwerpen te zien en is een vergelijking met 2007 gemaakt.

Afdeling/ onderwerp	2007	2008
Sociale Zaken/ WWB	20	26
Sociale Zaken/ WMO	14	12
Burgerzaken/ Publiekszaken	1	1
Bouwzaken/ Ruimtelijke ordening	39	59
Welzijn	4	2
Brandweer	0	0
Openbare Werken	7	8
Milieu	5	2
Urgentiezaken	9	9
Totaal	99	119

Adviezen van de bezwaarschriftencommissie



De commissie heeft 78 adviezen uitgebracht (2007: 66). Er zijn 39 (2007: 47) bezwaarschriften gedurende de bezwaarperiode ingetrokken; daarover heeft de commissie niet geadviseerd (33%).

De commissie heeft acht maal geadviseerd om het besluit (deels) gegrond te verklaren. In 13 adviezen heeft de commissie geadviseerd om het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. De commissie heeft 53 keer een advies ongegrond afgegeven. Het college vindt het van belang dat alleen in uitzonderlijke situaties wordt afgeweken van het advies van de commissie. In 2008 is het college eenmaal afgeweken van het advies van de commissie.

Ingetrokken bezwaarschriften

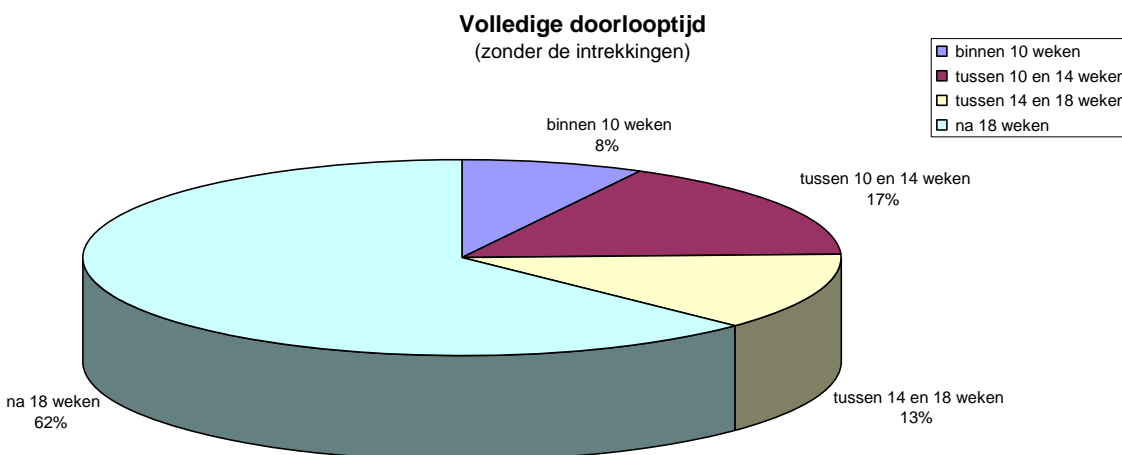
Uit onderstaand schema is het aantal ingetrokken bezwaarschriften per afdeling/onderwerp af te lezen. Het aantal is net als voorgaande jaren nog relatief groot, vooral bij Sociale Zaken en bouwzaken. Deels heeft dat te maken met de kwaliteit van de primaire beschikking en deels met de gegeven informatie over het genomen besluit. Als hierop extra wordt geïnvesteerd, vermindert het aantal intrekkingen.

Afdeling/ onderwerp	totaal	ingetrokken
Sociale Zaken/ WWB	26	9
Sociale Zaken/ WMO	12	9
Bouwzaken	59	12
Welzijn	2	2
Openbare Werken	8	3
Milieu	2	1
Urgentiezaken	9	3
Totaal	118	39

Behandelingstermijnen

De wettelijke termijn waarbinnen een bezwaarschrift afgehandeld moet zijn, bedraagt tien weken. Deze termijn kan met maximaal vier weken verdaagd worden.

In het diagram zijn de doorlooptijden van de bezwaarschriften van binnenkomst tot beslissing op bezwaar weergegeven.



Slechts één op de vier bezwaarschriften is binnen een termijn van 14 weken afgedaan. In 2007 was die verhouding nog één op drie.

In de behandeling van een bezwaarschrift zijn drie fasen te onderscheiden:

1. de tijd tussen binnenkomst van het bezwaarschrift en planning voor een hoorzitting;
2. de tijd tussen hoorzitting en uitbrengen van het schriftelijk advies van de commissie;
3. de tijd die het bestuursorgaan nodig heeft om na ontvangst van het advies tot een beslissing te komen.

De gemiddelde tijd tussen binnenkomst van het bezwaarschrift en de planning op de hoorzitting was in 2008 langer dan in 2007. Hetzelfde geldt voor de doorlooptijd tussen hoorzitting en advies. 34% van de bezwaarschriften was binnen vier weken na de hoorzitting van een advies van de commissie voorzien. In 2007 gaf de commissie bij 45% van de bezwaarschriften binnen vier weken na de hoorzitting een advies. Ook de tijd tussen advies en beslissing op bezwaar is langer geworden.

Conclusies:

De dalende lijn in het aantal ingediende bezwaarschriften die in 2006 en 2007 te zien was, zet zich in 2008 helaas niet door.

De grote stijging van het aantal bezwaarschriften van Bouwzaken/Ruimtelijke ordening werd veroorzaakt door twee besluiten waartegen veel afzonderlijke bezwaarschriften zijn ingediend: het besluit tot verlening van de tweede bouwvergunning ten behoeve van het kantoorgebouw van Getronics (10 bezwaarschriften) en het besluit tot verlening van een bouwvergunning voor acht woningen aan het Boekweitoord (12 bezwaarschriften).

Opvallend is dat het aantal ongegrond verklaarde bezwaarschriften (44%) bijna twee maal zo hoog is als vorig jaar (24%).

Net als in 2007 werden er ten opzichte van het totale aantal bezwaarschriften relatief veel bezwaarschriften op het gebied van de WWB en WMO ingetrokken óf omdat volledig tegemoet gekomen werd aan de bezwaren óf nadat alsnog een nadere toelichting was gegeven op het besluit.

De doorlooptijden voor de afhandeling van de bezwaarschriften zijn gestegen. Dit geldt voor alle onderdelen van het proces van behandeling van bezwaarschriften. Dit vraagt extra aandacht van zowel het bestuur als het management.

Ten tijde van de totstandkoming van dit burgerjaarverslag was het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie nog niet afgerond. Eventuele aanbevelingen van de bezwaarschriftencommissie zijn daarom niet opgenomen.

Hoofdstuk 3 Kwaliteit van de dienstverlening

Dit hoofdstuk gaat in op de kwaliteit van de dienstverlening.

Eerst gaan we in op de afhandeling van poststukken en e-mails. Daarna volgt een overzicht van de onderzoeken die in 2008 gedaan zijn en die inzicht geven in de waardering van burgers en bedrijven van (delen van) de gemeentelijke dienstverlening.

In 2008 zijn de volgende onderzoeksresultaten gericht op dienstverlening verschenen:

- tweejaarlijkse leefbaarheidmonitor
- benchmark publiekszaken
- tevredenheidonderzoek onder klanten van de Wet maatschappelijke ondersteuning
- telefonisch bereikbaarheidsonderzoek
- diverse onderzoeken via het Houtens burgerpanel

Op deze onderzoeken gaan wij hieronder (kort) in.

3.1 Afdoening post en e-mails

In 2008 zijn door de gemeente 6.845 poststukken geregistreerd. De geregistreerde poststukken is post waar voor de gemeente een actie uit voortvloeit. Het maakt daarbij niet uit hoe de post is binnengekomen; het kunnen brieven, faxen of e-mailberichten zijn. Uit de onderstaande tabel blijkt dat het aantal geregistreerde poststukken in de afgelopen jaren stabiel is.

Poststukken	Geregistreerd
2006	6.735
2007	6.750
2008	6.845

In onderstaande tabel is af te lezen binnen welke termijn de ingekomen geregistreerde poststukken zijn afgehandeld. Uit de tabel blijkt dat de post sneller wordt afgehandeld. In 2008 werd 74% van de poststukken binnen 2 maanden afgehandeld; in 2007 was dat nog 69% en in 2006 maar 65%.

Daar tegenover staat dat het aantal poststukken dat na drie maanden nog in behandeling is, groter is dan in 2006 en 2007. Dit werd veroorzaakt omdat de driemaandelijke rappelijsten voor afdelingshoofden en de directie vanwege capaciteitsredenen tijdelijk een aantal malen niet zijn uitgezet. Inmiddels is de draad weer opgepakt en is er weer de noodzakelijke aandacht van het management.

	Aantallen afgehandelde brieven na:				Nog in behandeling	Totaal geregistreerd	
	1 maand	2 maanden	3 maanden	na 3 maanden			
2006	3448	942	660	1345	340	6735	meting 05/03/07
2007	3256	1408	495	1356	235	6750	meting 03/03/08
2008	3920	1157	494	669	605	6845	meting 03/03/09

Percentages						
	1 maand	2 maanden	3 maanden	na 3 maanden	Niet	
2006	51%	14%	10%	20%	5%	
2007	48%	21%	7%	20%	3%	
2008	57%	17%	7%	10%	9%	
Aantallen afgehandelde brieven na:						
Cumulatie van de percentages						
maand(en)	1	1+2	1+2+3	1+2+3+ na 3		
2006	51%	65%	75%	95%		
2007	48%	69%	76%	97%		
2008	57%	74%	81%	91%		

3.2 Leefbaarheidmonitor

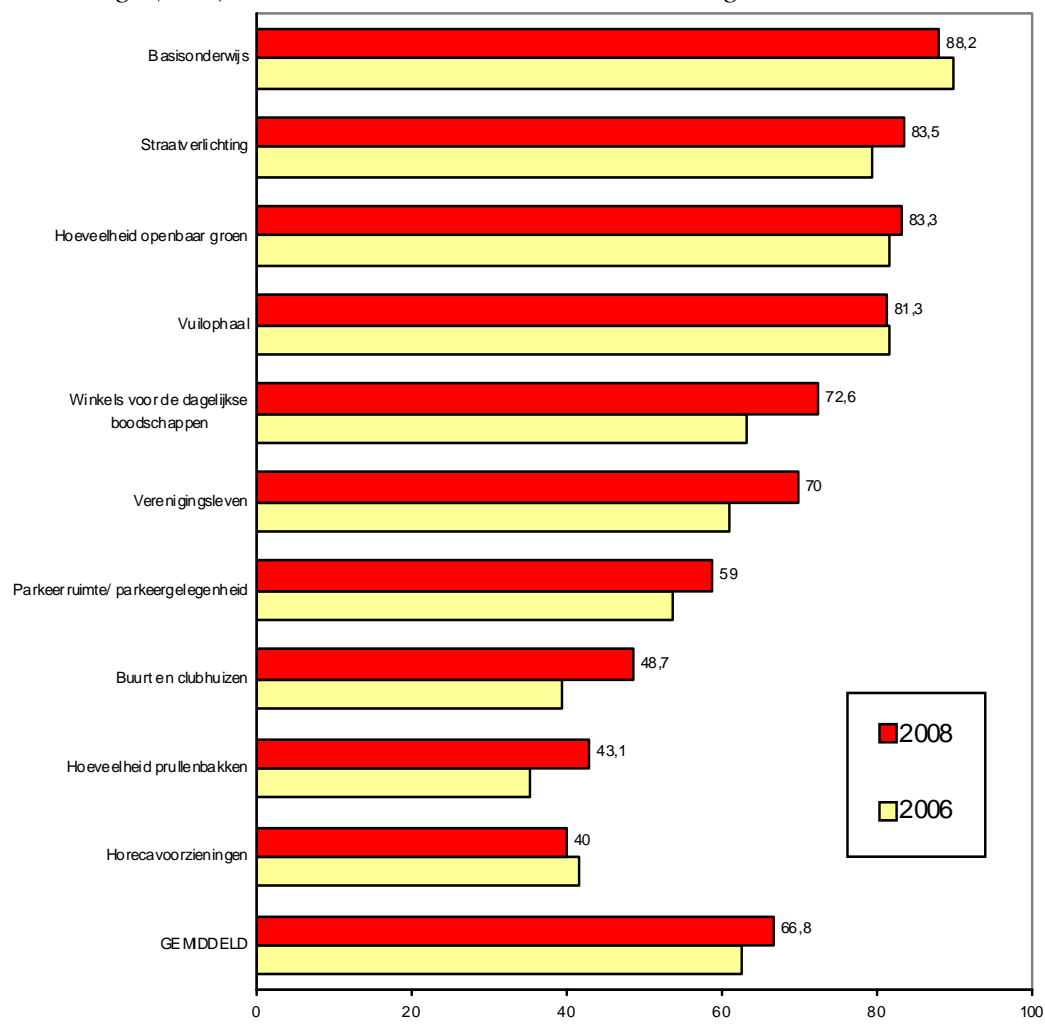
In het najaar van 2008 er weer een 2-jaarlijkse meting plaatsgevonden van het onderzoek naar leefbaarheid en veiligheid in Houten. Naast inzicht in actuele problemen op het gebied van leefbaarheid en veiligheid, geeft dit onderzoek ook een beeld van de waardering van de inwoners voor diverse gemeentelijke voorzieningen (en dus de dienstverlening).

Hieronder gaan we in op de waardering van buurtvoorzieningen, Houtense voorzieningen (buurtverstijgend), het onderhoud en de gemeentelijke informatievoorziening.

De buurtvoorzieningen

- Over alle buurtvoorzieningen samen, is gemiddeld 67% van de bewoners (zeer) tevreden. Dat is iets meer dan in 2006 (63%). Vooral over de winkels voor dagelijkse boodschappen, het verenigingsleven en de buurt- en clubhuizen is men steeds positiever geworden.
- Het meest tevreden is men (net als in 2006) over het basisonderwijs, de straatverlichting, de hoeveelheid openbaar groen en de vuilophaal.
- De horecavoorzieningen, hoeveelheid prullenbakken en buurt- en clubhuizen in de buurt worden minder goed beoordeeld, maar wel (met uitzondering van de horeca) beter dan in 2006.

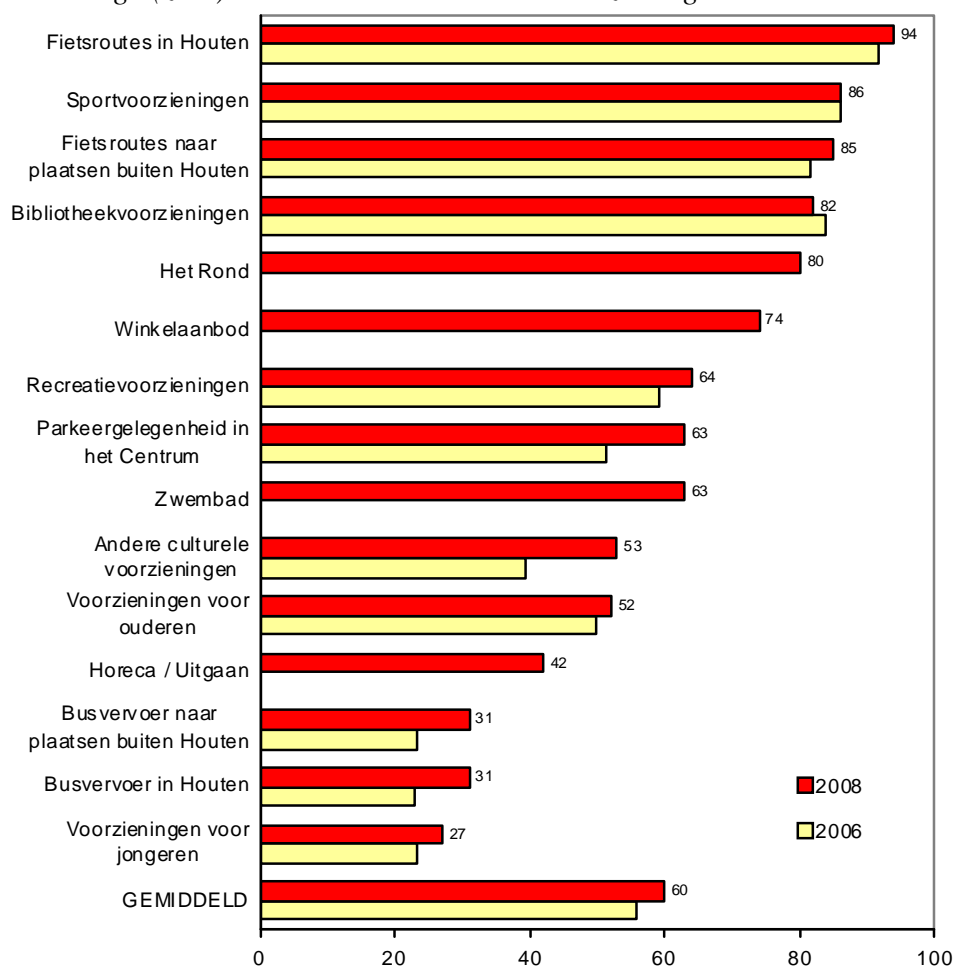
Percentage (zeer) tevreden bewoners over de voorzieningen in de buurt



Voorzieningen in Houten

- Over alle Houtense voorzieningen samen is gemiddeld 60% van de bewoners (zeer) tevreden, een lichte verbetering ten opzichte van 2006 (56%). Duidelijk positiever is men geworden over de parkeerruimte in het centrum, het aanbod aan (overige) culturele voorzieningen en over het busvervoer binnen en buiten Houten.
- Het meest tevreden is men (net als in 2006) over de fietsroutes, de sportvoorzieningen en bibliotheekvoorzieningen. Over het busvervoer en de voorzieningen voor jongeren zijn de bewoners het minst tevreden.
- Het vernieuwde centrum aan 't Rond stemt de meeste bewoners ook tot tevredenheid, net als het totale winkelaanbod in de gemeente.

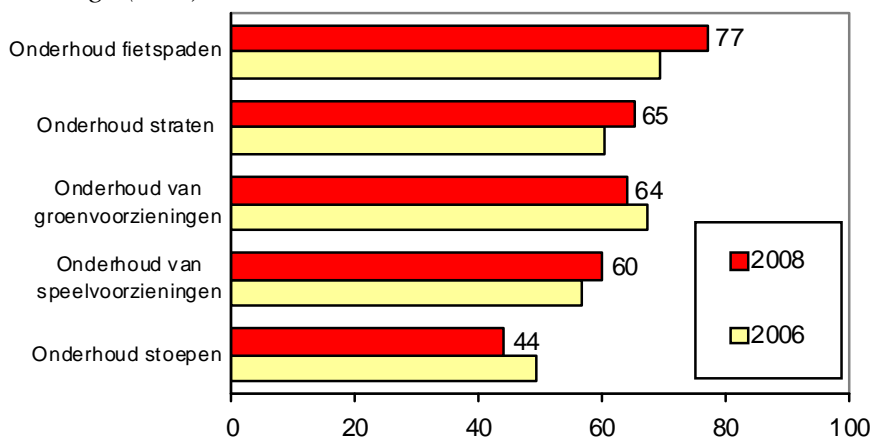
Percentage (zeer) tevreden bewoners over voorzieningen in Houten



Onderhoud

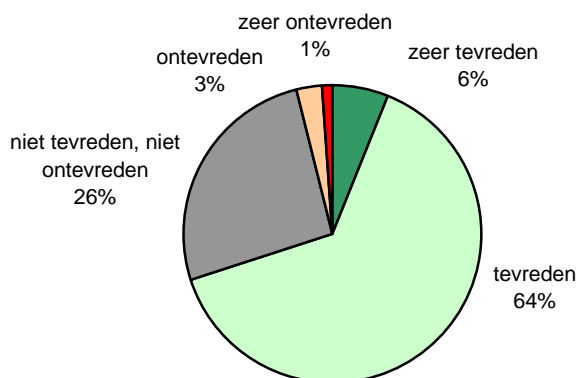
- Over het onderhoud is gemiddeld 61% van de inwoners tevreden (vergelijkbaar met 2006).
- Het minst tevreden is men over het onderhoud van de stoepen. Het meest tevreden is men over het onderhoud van fietspaden.
- De tevredenheid over het onderhoud van de fietspaden en speelvoorzieningen is toegenomen, maar over het onderhoud van stoepen is men juist minder tevreden.

Percentage (zeer) tevreden bewoners over het onderhoud in Houten



Gemeentelijke informatievoorziening

Tevredenheid over de informatievoorziening van de gemeente



De gemeente informeert de bewoners via verschillende kanalen over onderwerpen die spelen in de gemeente (via de gemeentepagina, website, nieuwsbrieven, informatieavonden etc.). Bijna drie kwart van de bewoners is (zeer) tevreden over deze informatievoorziening. Slechts 4% van de bewoners laat zich hierover in negatieve zin uit.

3.3 Benchmark publiekszaken

In 2008 heeft Houten voor de tweede keer meegedaan aan de landelijke benchmark Publiekszaken. In totaal deden dit jaar 91 gemeenten mee. De benchmark vergelijkt de publieke dienstverlening van gemeenten met elkaar op drie onderdelen: dienstverlening aan de balie, telefonisch en digitaal.

Dienstverlening balie

Bezoekers beoordelen de dienstverlening door de Gemeente InGang met een 7.7 (2007: 7.9). Dit is precies even hoog als vergelijkbare gemeenten.

Op de verschillende kernindicatoren scoort Houten bij de dienstverlening aan de balie vaak echter net wat hoger dan elders, zie onderstaande tabel.

Oordeel bezoekers balie voor verschillende onderdelen van de dienstverlening

	Houten	Vergelijkbare gemeenten	Alle benchmark gemeenten
Openingstijden balie	7.5	7.3	7.3
Duidelijkheid van de informatie	8.1	8.0	8.0
Bejegening aan de balie	8.3	8.1	8.1
Deskundigheid personeel	8.3	8.1	8.0

Bellen met de gemeente

De tevredenheid over het telefonisch contact werd beoordeeld met een 7,6. Dit is hoger dan het gemiddelde in de benchmark (7.2) en hoger dan bij vergelijkbare gemeenten (7.4).

Ook hier scoort Houten op de verschillende onderdelen net wat hoger dan elders.

Oordeel inwoners voor verschillende onderdelen van de telefonische dienstverlening

	Houten	Vergelijkbare gemeenten	Alle benchmark gemeenten
Telefonische openingstijden	7.3	6.9	6.8
Bereikbaarheid	7.6	7.2	7.0
Duidelijkheid van de informatie	8.1	8.0	8.0
Bejegening	7.8	7.5	7.5

Digitale dienstverlening

Voor www.houten.nl krijgt Houten een 6,1. Dit is laag vergeleken met de gemiddelde score voor alle gemeenten én die voor vergelijkbare gemeenten (beiden: 6.4).

Een andere indicator voor de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de website van de gemeente is de 'score op de landelijke websiteranglijst'. Hoe hoger dit cijfer is, hoe beter de gemeentelijke website door www.advies.overheid.nl wordt beoordeeld op deze aspecten. Houten scoort in totaal (per 1 juni 2008) 54%, versus 68% voor gemeenten van gelijke omvang. Houten staat daarmee op de 161^e plaats (2007: 162^e plaats).

In onderstaande tabel is opgenomen het percentage van de gemeentelijke dienstverlening aan burgers dat digitaal kan worden afgehandeld. Hier is een grote verbetering ten opzichte van vorig jaar te zien. Dit neemt niet weg dat hier de komende jaren nog verder op geïnvesteerd dient te worden.

% diensten en producten dat elektronisch kan worden afgehandeld

	Houten	Gemeenten van zelfde grootte	Alle benchmark gemeenten
2007	28	38	42
2008	65	63	67

3.4 Tevredenheidonderzoek onder klanten van de Wet maatschappelijke ondersteuning

In 2008 is de rapportage 'tevredenheid cliënten Wmo 2007' beschikbaar gekomen. Het rapport toont de tevredenheid van inwoners die om ondersteuning hebben gevraagd vanwege een lichamelijke beperking. Houten wordt vergeleken met 133 andere gemeenten.

Toegang tot de ondersteuning

Inwoners geven gemiddeld een 7,0 voor de aanvraagprocedure. Dit is lager dan het gemiddelde in de benchmark: 7.4.

Men is het meest tevreden over de "tijd die beschikbaar was voor de aanvraag" (88% - zeer - tevreden) en de wijze van de behandeling van de aanvraag én de deskundigheid van de medewerkers (84%). De minste tevredenheid is er over de "wachtijd na toekenning" (76%).

Hulp bij het huishouden

Cliënten geven gemiddeld een 7,8 voor de hulp bij het huishouden. Dit is iets lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (8,1). Wat betreft de organisatie van de hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over de planning van de hulp en de telefonische bereikbaarheid (beide 88%). Minder tevreden is men over de vervanging bij ziekte en verlof (70%).

Hulpmiddelen

Het gemiddelde rapportcijfer voor hulpmiddelen (zoals rolstoelen, scootermobiel en woonvoorzieningen) is een 6,8. Binnen de referentiegroep geeft men gemiddeld een 7,1. Het meest tevreden is men over de scootermobiel (92%), het minst tevreden over de verhuiskostenvergoeding (64%).

Resultaten

Gelukkig voldoet voor de meeste cliënten de ondersteuning aan de verwachtingen (87%). Ook is men positief over de mate waarin ondersteuning helpt bij het zelfstandig wonen en meedoen aan de maatschappij (92%), slechts 8% is hierover negatief.

3.5 Telefonisch bereikbaarheidsonderzoek

In het najaar van 2008 is de telefonische bereikbaarheid van de gemeentelijke organisatie voor de tweede keer gemeten. Het doel was om inzicht te krijgen in de sterke en zwakke kanten van het telefoonverkeer van de gemeente en het formuleren van maatregelen voor verbetering.

Conclusie is dat de telefonische bereikbaarheid van het algemene nummer (030 - 63 92 611) ondanks de komst van het Telefonisch Informatie Centrum in januari 2007 niet verbeterd is. Met een bereikbaarheid van 63% voldoen we niet aan de landelijke adviesnorm voor de branche Overheid (74%).

Andere conclusie is dat de bereikbaarheid van de doorkiesnummers en de groepsnummers slecht is en in de afgelopen twee jaar niet verbeterd is. Met 33% (2006: 36%) is de telefonische bereikbaarheid van de doorkiesnummers bijna gelijk aan die van de branche Overheid (32%). In 2009 worden de telefonische bereikbaarheidsnormen voor de gemeente Houten vastgesteld. Daarnaast worden maatregelen genomen om de normen te halen en te monitoren.

Opvallend is overigens wel dat de telefonische bereikbaarheid in de Publieksbenchmark met een 7.6 is beoordeeld.

3.6 Onderzoeken via het Houtens burgerpanel

Ook in 2008 zijn diverse onderzoeksvragen voorgelegd aan het burgerpanel. Deze vragen gingen onder andere over verkeer, groen, Houten XL, cultuur, de sportpas, plastic afval inzameling en de geplande beveiligde delen van de fietsenstallingen bij de stations Houten en Castellum. Regelmatig kwamen ook onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening aan bod.

Een korte opsomming van de belangrijkste resultaten:

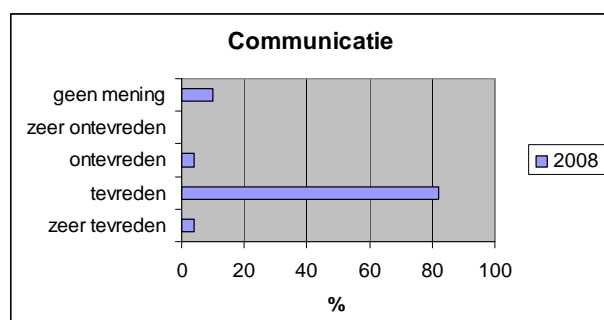
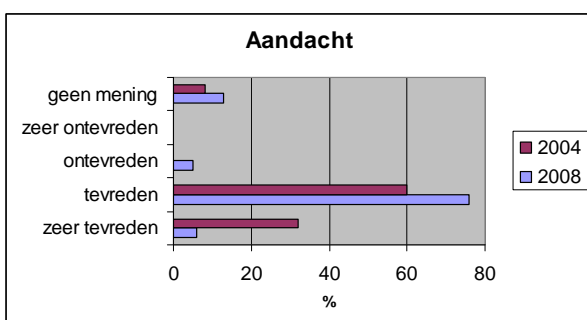
- de gebruikers van de Sportpas zijn (zeer) tevreden over de kwaliteit van de gevolgde cursussen (82%) en over het aanbod aan cursussen (77%).
- Op 13 september 2008 zijn diverse activiteiten op 't Rond georganiseerd (Houten XL). Deze zijn met een gemiddelde van 6.6 (spektakel op 't Rond), een 6.7 (activiteitenmarkt) en 6.9 (kunstveiling) beoordeeld.
- De leden van het burgerpanel zijn over het algemeen tevreden over de verschillende onderdelen van de panelonderzoeken. Het meest tevreden is men over het gemak waarmee de vragenlijsten in te vullen zijn (94%) en de gemiddelde lengte van de vragenlijsten (87%). Zeven op de tien panelleden vindt het aantal onderzoeken per jaar (zeer) goed. De terugkoppeling van de resultaten kan beter: Slechts 60% vindt deze goed.

3.7 Afvalscheidingstation

In oktober 2008 is een tweede onderzoek naar de klanttevredenheid gedaan bij het afvalscheidingstation (ASS). Deze 1-meting is het vervolg op de 0-meting in 2004.

Over het algemeen zijn de inwoners zeer tevreden over de kwaliteit van ASS. Dit blijkt uit het gemiddeld rapportcijfer van 8,1 (2004: 8,2) en uit het feit dat men over de meeste onderdelen (zeer) tevreden is: over de openingstijden, snelheid, bereikbaarheid en inrichting is 92 tot 98% van de bezoekers (zeer) positief. Over de deskundigheid en vriendelijkheid van het personeel, de aandacht en communicatie is 80 tot 85% van de bezoekers (zeer) tevreden en heeft de rest geen mening omdat zij geen contact hebben gehad met de medewerkers. Bijna niemand is ontevreden.

Als aandachtspunt noemen de bezoekers (ondanks de hoge waardering) toch de openingstijden van het ASS. De sluiting van het ASS op maandag én de middagsluiting vindt men lastig.



Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen

Ook dit jaar is er veel aandacht geweest voor de burgerparticipatie en zijn de inwoners op verschillende manieren in een vroeg stadium betrokken bij het beleid. Het is daarnaast een goede zaak dat ook jongeren nadrukkelijker worden betrokken en mee kunnen denken over zaken die voor hen van belang zijn. Burgerparticipatie is inmiddels een structureel onderdeel van het gemeentelijk beleid en wordt steeds meer verankerd in de gemeentelijke processen.

Uit het Leefbaarheidsonderzoek 2008 blijkt dat de inwoners een positief beeld van hun stad hebben. Ten opzichte van de vorige meting in 2006 is de waardering voor Houten verder gestegen en ook de tevredenheid over voorzieningen in de buurt is weer toegenomen. Ook de trend dat burgers zich steeds veiliger voelen in Houten heeft zich doorgezet.

Het onderzoek levert veel gegevens over de verkeersveiligheid. Opvallend is dat er een hoge tevredenheid is over de woon- en leefomgeving, maar dat de beoordeling van de verkeerssituatie lager is dan in voorgaande jaren. Dit maakt een nadere analyse noodzakelijk. In de voortgangsrapportage over het verkeersveiligheidsplan zal hieraan aandacht worden besteed.

Het meldpunt Openbare Ruimte heeft een relatief lage bekendheid. Hoewel het aantal meldingen al jaren een stijgende lijn vertoont, blijft het vergroten van die bekendheid een punt van aandacht.

Uit de Benchmark publiekszaken 2008 (1-meting) blijkt dat de dienstverlening door de publieksbalie wederom goed is en dat Houten in de pas loopt met vergelijkbare gemeenten.

Het is verheugend dat het aantal diensten en producten dat digitaal kan worden afgehandeld in 2008 enorm is gestegen ten opzichte van vorige jaar. Ik ga ervan uit dat er ook volgend jaar weer de nodige diensten en producten worden toegevoegd.

Uit de benchmark blijkt ook dat aan de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de website het nodige verbeterd kan worden. Daaraan wordt met succes hard gewerkt. Houten is van de 161^e plaats gestegen naar plaats 81 (maart 2009).

Opvallend is dat uit de benchmark blijkt dat de tevredenheid over het telefonische contact met de gemeente hoger is dan het gemiddelde in de benchmark en ook hoger is dan bij vergelijkbare gemeenten. Uit het in het najaar gehouden onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van de organisatie blijkt echter dat de bereikbaarheid van het algemene nummer, ondanks de komst van het Telefonisch Informatie Centrum (TIC), niet is verbeterd. De gemeente voldoet met een bereikbaarheid van 63% niet aan de landelijke adviesnorm voor de branche overheid (74%). Ik vind het van belang dat er in 2009 maatregelen worden genomen om tenminste de landelijke norm te halen.

Het is jammer dat het aantal klachten dat niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld is toegenomen. Naast een strengere termijnbewaking door de klachtcoördinator is het van belang dat de klachtbehandelaars nog beter onder ogen zien dat het gaat om wettelijk vastgestelde termijnen waaraan men zich moet houden.

Wederom maak ik mij zorgen over het aantal ingetrokken bezwaarschriften. In eerdere jaarverslagen is de relatie met de kwaliteit van de primaire beschikkingen aangetoond. Daarom vind ik dat er bij de afdelingen Sociale Zaken en Bouwzaken extra aandacht én inzet op dit punt moet worden geleverd.

Wederom zijn de doorlooptijden voor de afhandeling van de bezwaarschriften toegenomen. Ik ga ervan uit dat de bezwaarschriftencommissie in zijn verslag aanbevelingen zal doen om het tijt te keren. Dit blijft een punt van aandacht, ook voor het management en daarom ook voor het college.

C.H.J. Lamers
Burgemeester van Houten