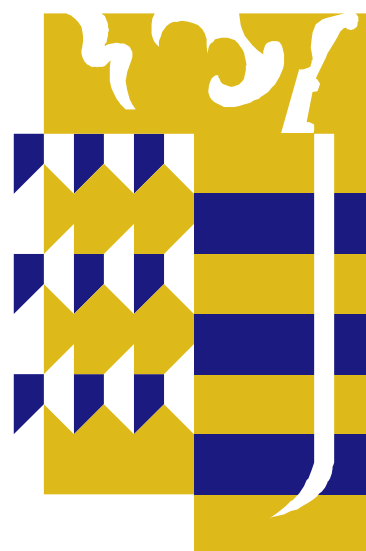


Burgerjaarverslag 2004



Houten, mei 2005

Inhoudsopgave



	Voorwoord	5
<i>Hoofdstuk 1</i>	Inleiding	7
<i>Hoofdstuk 2</i>	Burgercontacten en Burgerparticipatie	9
	2.1 Burgercontacten	9
	2.2 Burgerparticipatie.....	12
	2.3 Wettelijk verplichte inspraakmogelijkheden.....	13
	2.4 Niet-wettelijk verplichte inspraakmogelijkheden en informatiebijeenkomsten.....	15
<i>Hoofdstuk 3</i>	Behandeling klachten en bezwaarschriften	19
	3.1 Klachten.....	19
	3.2 Ombudsman.....	21
	3.3 Bezwaarschriften	21
<i>Hoofdstuk 4</i>	Kwaliteit van de dienstverlening	23
	4.1 Onderzoek dienstverlening gemeentelijke balies.....	23
	4.2 Leefbaarheids-en veiligheidsmonitor.....	25
	Conclusies en aanbevelingen	29



Voorwoord

Aan de bewoners van Houten en de leden van de gemeenteraad,

Dit is alweer het derde Burgerjaarverslag van de gemeente Houten. Sinds de invoering van de wettelijke verplichting in 2002 wordt in het Burgerjaarverslag verslag gedaan van de wijze waarop de gemeente met haar inwoners omgaat en hoe de kwaliteit van de dienstverlening is.

Deze wettelijke taak is aan de burgemeester opgedragen omdat kwaliteit een steeds belangrijker thema wordt bij het overheidshandelen. Klantgericht denken komt steeds meer centraal te staan en terecht want de gemeente is er voor haar inwoners en niet andersom.

In dit verslag kunt u lezen dat kwaliteit van de dienstverlening een breed begrip is. In Houten verstaan wij daaronder de vele contacten met inwoners die de gemeente onderhoudt, zoals bij inspraak- en voorlichtingsbijeenkomsten, spreekuren, spreekrecht bij vergaderingen en de contacten aan de balies van het gemeentehuis. Maar ook de manier waarop met klachten en bezwaarschriften wordt omgegaan. Rechtsbescherming is immers ook een belangrijk vangnet voor het geval contacten met de gemeente minder goed verlopen. En tot slot vragen wij de Houtense inwoners zélf wat zij van de gemeente en haar dienstverlening vinden. Dat gebeurt ondermeer met de leefbaarheids- en veiligheidsmonitor die iedere twee jaar wordt gehouden. De belangrijkste uitkomsten van deze enquête zijn in het Burgerjaarverslag opgenomen.

In de loop der jaren is de inhoud van het Houtense Burgerjaarverslag gegroeid. Wij beschikken inmiddels over cijfers die een periode van drie jaar beslaan. Hierdoor ontstaat een steeds beter beeld van de dienstverlening. Bovendien onderzoekt de gemeente steeds meer. Werd in 2003 nog een klanttevredenheidsonderzoek bij drie balies uitgevoerd, in 2004 werd dat een onderzoek van alle gemeentelijke publieksbalies. Ook nieuw is dat ditmaal de afdoening van post en e-mail is onderzocht. Voor het volgende Burgerjaarverslag over 2005 wordt ook de telefonische bereikbaarheid van de gemeente opgenomen. Op deze wijze groeit het Burgerjaarverslag langzamerhand naar een steeds completer overzicht.

Ik heb tot nu toe bewust gekozen voor een zakelijk verslag en niet voor een verslag waarin wordt verteld wat burgemeester Lamers zoal doet in Houten. Het gaat om de wijze waarop **de gemeente** met haar burgers omgaat. De eerste twee versies van het Burgerjaarverslag zagen er weliswaar verzorgd uit, maar er was vanuit het publiek helaas weinig interesse voor. Dit jaar is op verzoek van de gemeenteraad naast de gewone versie ook een populaire samenvatting gemaakt die ondermeer te lezen is in de gemeenterubriek in Houtens Nieuws. Zo wordt de inhoud van het Burgerjaarverslag onder een breder publiek verspreid. Ook dit is een goede manier om inwoners meer te betrekken bij het gemeentebestuur dat voor hen aan het werk is.

Samen met dit Burgerjaarverslag verschijnt het gemeentelijk Jaarverslag over 2004. Dit is de verantwoording van het college van burgemeester en wethouders aan de gemeenteraad over het gevoerde beleid. Burgerjaarverslag en gemeentelijk Jaarverslag zijn twee verschillende documenten, met ieder hun eigen functie, maar zij vullen elkaar goed aan.

Heeft u reacties op dit Burgerjaarverslag, mist u iets of heeft u vragen over een bepaald onderwerp, dan ben ik daar zeer in geïnteresseerd.

U kunt mij gerust mailen: burgemeester@houten.nl

Houten, mei 2005
C.H.J. Lamers
Burgemeester van Houten



Hoofdstuk 1 Inleiding

Dit is het derde burgerjaarverslag van de gemeente Houten.

De burgemeester is sinds 2002, op grond van artikel 170 gemeentewet, wettelijk verplicht om ieder jaar verslag te doen van:

- de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening
- de kwaliteit van procedures op het gebied van burgerparticipatie.

Daarnaast wil de gemeente met dit verslag:

- inzicht bieden in de gemeentelijke dienstverlening (en ook ingaan op klachten en bezwaarschriften)
- bezien waar de communicatie tussen bestuur en burgers beter kan.

Dit verslag gaat in op de volgende zaken:

In hoofdstuk 2 komen de verschillende vormen van burgercontacten die in 2004 hebben plaatsgehad aan de orde, waaronder inspraak en interactieve beleidsvorming, wijkgericht samenwerken en de contacten van bestuurders met de bevolking.

Hoofdstuk 3 gaat in op de klachten en bewaarschriften.

Tenslotte beschrijft hoofdstuk 4 de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.



Hoofdstuk 2 Burgercontacten en burgerparticipatie

2.1 Burgercontacten

Heel bewust heeft het Houtense gemeentebestuur gekozen voor een open stijl van besturen die volop ruimte geeft aan de invloed van burgers. Hieronder volgt een opsomming van de mogelijkheden om in contact te komen met het gemeentebestuur en hoe vaak inwoners in 2004 hiervan gebruikmaakten.

Spreekuur collegeleden

Elke maandag hebben de wethouders een inloopspreekuur van 9.00 tot 10.00 uur. Hiervan is 67 keer (2003: 98) gebruikgemaakt. De redenen om naar dit spreekuur te gaan zijn zeer divers. Natuurlijk is het ook mogelijk om buiten de gebruikelijke spreekuurtijden een afspraak met de wethouders te maken.

Ook met de burgemeester kunnen inwoners na een telefonische afspraak een gesprek voeren. In 2004 hebben circa 35 inwoners hiervan gebruikgemaakt.

Collegesprekuren in de wijk

In het afgelopen jaar is er elke maand een collegespreekuur geweest op één van de volgende locaties:

- Sociaal Cultureel Centrum 't Gebouw in Tull en 't Waal
- De sporthal in Schalkwijk
- Sociaal Cultureel Centrum De Ploeg in 't Goy
- Wijkpost Noord-West aan de Oranje Nassauweg
- Wijkpost Zuid-West aan de Plantagepolder
- Wijkpost Noord-Oost aan de Aalsloot
- Wijkpost Zuid-Oost aan de Beusichemseweg

Tijdens deze spreekuren zijn steeds twee collegeleden aanwezig die het voltallige college van burgemeester en wethouders vertegenwoordigen. Er wordt gesproken over alle voorkomende onderwerpen. Twee weken voorafgaand aan de collegesprekuren worden inwoners via de gemeenterubriek in Houtens Nieuws uitgenodigd. Vanaf november 2003 zijn alle wijkclusters en kleine kernen twee keer bezocht. In totaal zijn er 36 inwoners op de spreekuren geweest en zijn er 48 vragen gesteld:

- 4 over beplanting
- 10 over wegen of fiets- en wandelpaden
- 10 over verkeer
- 24 over diverse onderwerpen (zoals woningbouw, afvalcontainers, veiligheid).

Uit een evaluatie blijkt dat de collegeleden, wijkopzichters en bewoners deze spreekuren positief ervaren. Collegeleden vinden het positief om bewoners in hun eigen woonomgeving te woord te kunnen staan. Ook bewoners waarderen de collegebezoeken als positief en drempelverlagend. Zij zijn van mening dat de leefbaarheid in hun wijk zo wordt bevorderd. Het college van burgemeester en wethouders heeft inmiddels besloten dat voortaan één collegelid spreekuur houdt in de wijkposten en dat twee collegeleden de spreekuren in de kleine kernen voor hun rekening nemen. Bij wijze van proef start medio 2005 in elke wijkpost en in de kleine kernen een avondspreekuur.

Collegebezoek aan Tull en 't Waal

Ieder jaar bezoekt het college van burgemeester en wethouders één van de kleine kernen van de gemeente Houten.

Op 6 oktober bracht het college een werkbezoek aan de kern Tull en 't Waal. De middag werd gevuld met een bedrijfsbezoek, een bezoek aan de fundamenten van de "Schapenshuur" en het nabijgelegen waterpompstation. Aansluitend was er tijdens een eenvoudige maaltijd een gedachtenwisseling met negen voorzitters van verenigingen en maatschappelijke organisaties over het wel en wee in Tull en 't Waal. Ook de wijkcoördinator Houten-West was hierbij aanwezig. Vervolgens was er een bewonersavond in het sociaal cultureel centrum 't Gebouw waar zonder agenda onderwerpen aan de orde werden gesteld. Op deze avond waren 41 personen aanwezig.

Ook hier blijkt uit een evaluatie dat bewoners en collegeleden de bezoeken aan de kleine kernen positief vinden. De bewoners waarderen de betrokkenheid van het college en vinden dat hun vragen goed beantwoord worden. Het college is tot de conclusie gekomen dat het belangrijk is om door te gaan met deze bezoeken en deze uit te breiden met bezoeken aan de wijkposten.

Wijkschouwen

In 2004 zijn er drie wijkschouwen geweest (Centrum, Wijkcluster Noord-Oost, Leeburg 1 en de Tuinen). De wijkschouwen stonden in het teken van het onderhoud van de openbare ruimte. Voor het eerst zijn er twee wijkschouwen georganiseerd in Houten-Zuid. Zo werd er in september met de bewonersvereniging van Leeburg I door de buurten "de Bouwen" en "de Houten" gelopen. In oktober liepen de wijkopzichter en de wijkcoördinator op uitnodiging van bewonersvereniging Aquarelle door "de Tuinen".

Evaluatie wijst uit dat bewoners de wijkschouw een goed instrument vinden. Zij geven aan dat zij door de wijkschouw anders tegen hun eigen buurt gaan aankijken en dat duidelijk wordt waarom bepaalde zaken wel en andere niet kunnen.

Wijksprekuren

In 2004 werden wederom wijksprekuren op de wijkposten en in het buitengebied georganiseerd. De wijksprekuren zijn twee keer per week op dinsdag en vrijdag in de wijkclusters in Houten. In de kleine kernen is het wekelijkse spreekuur op donderdag.

- In wijkcluster Noord-Oost werden 96 spreekuren gehouden die door 65 bezoekers bezocht zijn.
- In wijkcluster Noord-West vonden 104 spreekuren plaats, met 31 bezoekers.
- In wijkcluster Zuid-West werden sinds de opening in maart 81 spreekuren gehouden, waar 46 bezoekers naartoe kwamen.
- In wijkcluster Zuid-Oost waren sinds de opening in maart 79 spreekuren. Hier kwamen 80 bezoekers op af.
- In wijkcluster Buitengebied waren er 156 spreekuren. 95 inwoners kwamen op bezoek.

Meldpunt Openbare Ruimte

Bij het Meldpunt Openbare Ruimte kunnen inwoners terecht met hun vragen en opmerkingen over het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Ook kan een inwoner hier een verzoek doen voor het aanpassen van bepaalde situaties in zijn woonomgeving. Voor calamiteiten is het Meldpunt 24 uur per dag bereikbaar. In 2004 zijn er 1268 meldingen gedaan (2003: 1012). De afhandelingstermijnen zijn ten opzichte van 2003 korter geworden. Na twee dagen is 66 % (2003: 49 %) en na zes dagen is 84 % (2003: 79 %) afgehandeld. Na negen dagen is 9 % (2003: 13 %) nog niet afgehandeld. De afhandeling wordt voor 98 % gedaan door de medewerkers van de wijkclusters.

Ook via de wijkclusters komen buiten de spreekuren om vragen en meldingen binnen. De medewerkers worden tijdens het werk in de wijk aangesproken door bewoners over allerlei zaken. Het wijkteam lost deze vragen en meldingen zoveel mogelijk direct op en beantwoordt vragen. In totaal kwamen circa 1100 meldingen en vragen rechtstreeks bij de wijkposten binnen. Dit aantal komt overeen met het aantal vragen en meldingen in 2003. Onder het motto "de Wijk voor elkaar" hebben de wijkcoördinatoren ook in 2004 weer veel contacten gelegd met bewoners, bewonersverenigingen en maatschappelijke organisaties over de leefbaarheid in de wijken.

Spreekrecht tijdens vergaderingen raadscommissies

Inwoners hebben de mogelijkheid om in deze vergaderingen het woord te voeren of vragen te stellen over onderwerpen van het werkterrein van de commissie die niet op de agenda staan. Dit spreekrecht is direct na de opening van de vergadering en duurt maximaal 15 minuten. Hiervan is in 2004 vijf keer gebruik gemaakt (2003: 13 keer). Ook kan er ingesproken worden over onderwerpen die wel op de agenda staan. Hiervan is in 2004 27 keer gebruikgemaakt.

Spreekrecht tijdens gemeenteraadsvergaderingen

Eén van de eerste punten op de agenda van de raadsvergadering is het spreekrecht voor aanwezigen op de publieke tribune over punten die op de agenda staan. Hiervoor is een kwartier ingeruimd. De raadsleden krijgen vervolgens de gelegenheid om korte aanvullende vragen te stellen. In 2004 is hier 19 keer van gebruikgemaakt (2003: 12 keer).

Werkbezoeken raadscommissies

In principe gaat iedere raadscommissie twee keer per jaar op werkbezoek. In 2004 zijn er 12 werkbezoeken afgelegd. In 2004 stonden deze bezoeken ondermeer in het teken van het jeugd- en jongerenbeleid, veiligheid en ruimtelijke ontwikkelingen.

Brieven gericht aan de gemeenteraad

In 2004 werden 131 brieven aan de raad geregistreerd.

Contacten met nieuwe inwoners

Ook in 2004 heeft het gemeentebestuur nieuwe inwoners uitgenodigd voor de jaarlijkse nieuwjaarsbijeenkomst in het gemeentehuis en de Activiteitenmarkt in september.

Tijdens de nieuwjaarsreceptie ontvingen de nieuwe inwoners een boek over de historie van Houten. De jaarlijkse Activiteitenmarkt is een goede gelegenheid om kennis te maken met het sportieve en culturele aanbod in Houten. In 2004 werden nieuwe inwoners uitgenodigd om op het terras van café-restaurant "Het Atelier", voor deze gelegenheid omgedoopt in "gemeenteterras", een drankje te drinken met de burgemeester en wethouders.

Inloospreekuur Bouw- en Woningtoezicht

In 2004 zijn tijdens het inloospreekuur van Bouw-en woningtoezicht circa 1230 vragen gesteld (2003: 800). Daarnaast waren er tijdens het inloospreekuur circa 1020 telefonische contacten. Ook komt het voor dat vragen gesteld worden via de e-mail of fax. Dit was ongeveer 150 keer het geval. De meeste vragen werden gesteld over bestaande of ter inzage liggende bestemmingsplannen en concrete bouwplannen. In mindere mate werden vragen gesteld over vergunningvrij bouwen.

Wooninformatiecentrum

In 2004 bezochten gemiddeld 125 bezoekers (2003: 200) per week het Wooninformatiecentrum (WIC) en vonden gemiddeld 250 telefonische contacten (2003: 200) per week plaats. Ook wordt steeds meer contact gezocht via email (gemiddeld 50 keer per week). Opvallend is dat ten opzichte van 2003 het aantal bezoekers is afgenomen, maar het aantal telefonische contacten en de contacten per email zijn toegenomen.

Naast de gewone bezoekers hebben 14 groepen (scholen en buitenlandse bezoekers) het WIC bezocht. Met een aantal groepen werd na afloop van het bezoek nog een fietstocht door Houten gemaakt.

Naast verzoeken om informatie over de lopende bouwprojecten spitsten de vragen zich ondermeer toe op het Masterplan Centrum, de wegwerkzaamheden aan de Rondweg/De Staart en Koppeling, de voortgang en ontwikkeling van Castellum, de Knip in het centrum, de bouw van een nieuw dorpshuis/ouderenhuisvesting in Schalkwijk, de actie "Fiets in het rek" en de windturbines.

Verder plaatste het WIC 280 berichten op de lichtkrant bij de invalswegen naar Houten.

Bezoekers loket Burgerzaken

In 2004 waren er ongeveer 31.800 bezoekers bij Burgerzaken.

De bezoekersaantallen gaan de komende jaren flink stijgen. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door de toename van het aantal rijbewijzen dat de komende jaren gaat verlopen en anderzijds door de nieuwe aanvraagprocedure die naar verwachting per oktober 2006 zijn intrede doet. Het verkrijgen van een nieuw rijbewijs zal dan in twee stappen verlopen. Na de aanvraag kan het nieuwe rijbewijs na vijf werkdagen persoonlijk worden afgehaald. De bezoekersaantallen zullen hierdoor in de jaren daarna (explosief) stijgen.

Afdoening post (inclusief email)

In de onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal door de gemeente ontvangen poststukken in de periode 2002 t/m 2004. Deze cijfers hebben alleen betrekking op de geregistreerde post. Dat wil zeggen, post waar voor de gemeente een actie uit voortkomt. Uit de overzichten blijkt dat er de laatste jaren sprake is van een aanzienlijke groei van het aantal geregistreerde brieven. Dit valt deels te verklaren door de nog steeds voortdurende groei van het aantal inwoners. Opvallend is echter ook de toename van het aantal emails die in behandeling is genomen. Burgers weten de gemeente via dit medium steeds beter te bereiken.

Uit de cijfers blijkt dat, ondanks de toename van het aantal poststukken, de snelheid waarmee de post wordt afgehandeld is toegenomen. Meer dan de helft van de ontvangen post werd in 2004 binnen één maand beantwoord. Als voor de afhandeling meer tijd nodig is, verzorgen de behandelende afdelingen de verzending van ontvangstbevestigingen en tussenberichten. Bij het versturen van deze berichten worden, tenzij specifieke wetgeving anders voorschrijft, de termijnen zoals genoemd in de Algemene Wet Bestuursrecht aangehouden. De ervaring leert dat het percentage van 5% niet afgehandelde brieven nog verder af zal nemen. Het gaat hier om zaken die een langere behandelingstijd vragen. De betrokkenen zijn hiervan door middel van tussenberichten op de hoogte gesteld.

Aantallen afgehandelde brieven na:							
	1 maand	2 maanden	3 maanden	na 3 maanden	niet geregistreerd		
2002	2353	1282	688	1395	131	5849	meting 11/06/03
2003	2809	1110	699	1262	135	6015	meting 13/07/04
2004	3542	1031	674	1037	353	6637	meting 23/03/05

Percentages					
	1 maand	2 maanden	3 maanden	na 3 maanden	niet
2002	40%	22%	12%	24%	2%
2003	47%	18%	12%	21%	2%
2004	53%	16%	10%	16%	5%

Cumulatie van de percentages				
maand(en)	1	1+2	1+2+3	1+2+3+ na 3
2002	40%	62%	74%	98%
2003	47%	65%	77%	98%
2004	53%	69%	79%	95%

E-mail	Totaal	Geregistreerd
2002	1859	359
2003	2799	439
2004	3218	592

2.2. Burgerparticipatie

Ruimtelijke Visie

In 2004 is er veel discussie en debat geweest over de Ruimtelijke Visie. Niet alleen met de gemeenteraad maar vooral ook met organisaties en inwoners van Houten. Dit heeft, samen met een aantal inhoudelijke verdiepingsslagen en verkenningen, veel informatie opgeleverd voor de uiteindelijke visie. Eind juni heeft de gemeenteraad de hoofdlijnen van de Ruimtelijke Visie Houten 2015 vastgesteld. De hoofdrichting voor de ruimtelijke toekomst van Houten voor het komende decennium is hiermee bepaald. Deze koers is in de tweede helft van het jaar verder uitgewerkt in een integrale ruimtelijke visie. De raad neemt hierover in april 2005 een besluit.

Werken aan sociale cohesie

De eerste aanzet voor het visiedocument "Werken aan sociale cohesie" is in februari besproken met een externe werkgroep. Hierin zaten vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties, scholen, de politie en drie inwoners op persoonlijke titel. Deze aanzet werd ook besproken met een interne werkgroep. De opmerkingen van beide groepen zijn meegenomen in het concept visiedocument en is in april nog een keer besproken in een gecombineerde bijeenkomst van beide werkgroepen.

De raad heeft het visiedocument "Werken aan sociale cohesie" in juni 2004 vastgesteld.

Wijkgericht samenwerken project "Keet in de Wijk"

In het voorjaar 2004 is het proefproject "Keet in de Wijk" in "De Weiden" geëvalueerd. Vanwege het enthousiasme van de buurtbewoners en het belang om de sociale cohesie te vergroten, is besloten het project een vervolg te geven. Ter ondersteuning van het vervolgproject werd voor één jaar een opbouwwerker ingehuurd. Een aantal wijkbewoners is actief in de wijk. Er zijn werkgroepen in gesteld en er zijn vijf wijkbijeenkomsten georganiseerd die gemiddeld door 15 wijkbewoners werden bezocht. Om de wijkbewoners nog eens te wijzen op de activiteiten die zijn ontplooid en nog eens te horen wat hun ervaringen zijn, is de "Keet" in november nog één dag teruggeweest in "De Weiden". Zo'n 40 wijkbewoners kwamen langs. Het college van burgemeester en wethouders heeft de conclusie getrokken dat dit een goede werkwijze is, mits de organisatie er omheen niet te zwaar wordt opgetuigd.

2.3 Wettelijk verplichte inspraakmogelijkheden

Sector Stadsontwikkeling

Ruimtelijk Beleid

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Uitwerkingsplan Hofstad IV (informatieavond samen met Uitwerkingsplannen voor Hofstad I/II en Overdam & Eiland).	Er waren 4 aanwezigen op de informatieavond over de diverse voorontwerpen. Niemand heeft een officiële reactie op het voorontwerp, of een zienswijze op het ontwerpplan voor Hofstad IV ingediend.	Uitwerkingsplan Hofstad IV is ongewijzigd vastgesteld door het college B&W.
Uitwerkingsplan Hofstad I en II	- op inspraakavond is geen reactie binnengekomen en gedurende inspraaktermijn zijn 2 reacties binnengekomen - op het ontwerpplan is een gezamenlijke zienswijze binnengekomen van 2 inwoners - tegen de goedkeuring door Gedeputeerde Staten van het vastgestelde plan is beroep ingesteld door 1 bewoner	Algemene reacties zijn indien mogelijk meegenomen in de verdere planvorming. Alle zienswijzen zijn ongegrond verklaard. Het uitwerkingsplan is vastgesteld door het college van B&W en goedgekeurd. De beroepszaak volgt in de loop van 2005.
Uitwerkingsplan Overdam en Eiland	- op inspraakavond is geen reactie binnengekomen. Gedurende inspraaktermijn kwam 1 reactie. - op het ontwerpplan zijn geen zienswijzen binnengekomen	De inspraakreactie is ongegrond verklaard. Uitwerkingsplan Overdam en Eiland is vastgesteld door het college van B&W.
Bestemmingsplan Oudwulverbroek	Er zijn door 6 personen/instanties (schriftelijke) zienswijzen op het ontwerpbestemmingsplan ingediend. Door 2 personen is van de mogelijkheid gebruik gemaakt om in een hoorzitting hun zienswijze nader toe te lichten.	Alle zienswijzen zijn ongegrond verklaard. Het bestemmingsplan is ongewijzigd vastgesteld door de raad.
Bestemmingsplan '2 ^e partiele herziening Globaal Bestemmingsplan Houten Vinex, onderdeel Veerwagenweg'	Er zijn geen personen/instanties die (schriftelijke) zienswijzen op het ontwerpbestemmingsplan hebben ingediend.	Er zijn geen zienswijzen binnengekomen. Het bestemmingsplan is ongewijzigd vastgesteld door de raad.
Bestemmingsplan 'Recreatieplas 't Waal'	Ontwerpbestemmingsplan heeft van 17-6-2004 t/m 21-7-2004 ter inzage gelegen: er zijn door 2 personen schriftelijke zienswijzen ingediend. Eén van hen heeft gebruik gemaakt van de hoorzitting op 23-9-2004 om de zienswijzen toe te lichten.	Alle zienswijzen zijn ongegrond verklaard. Het bestemmingsplan is ongewijzigd vastgesteld door de raad bij besluit van 14-12-2004.
Bestemmingsplan 'Windturbines Veerwagenweg'	Voorontwerp-bestemmingsplan heeft van 10-6-2004 t/m 7-7-2004 ter inzage gelegen. Er zijn 31 reacties ingediend. 5 instanties hadden opmerkingen.	
1 ^e plan van wijziging bestemmingsplan 'Laagraven' (Heemsteedseweg 28)	Het voorontwerpplan van wijziging heeft van 15-7-2004 t/m 11-8-2004 ter inzage gelegen; er zijn geen inspraakreacties ingediend.	De procedure is in 2005 voortgezet.

Verkeer en Vervoer

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Verkeersbesluit verkeersknip Houten Centrum	Circa 25	Aanpassing omvang gesloten gebied, ontheffingsregeling voor ondernemers.

Sector Ruimtelijk Beheer

Milieu

Milieuvergunningen

Bij afgifte van milieuvergunningen zijn in 2004 14 procedures gestart en afgerond. Daarnaast zijn er 15 in 2003 opgestarte procedures afgerond. 18 procedures die in 2003 en 2004 zijn gestart worden in 2005 afgehandeld. Deze zijn gepubliceerd in Houtens Nieuws.

Sector Samenleving

Sociale Zaken

De inspraak van burgers bij sociale zaken is wettelijk geregeld in de vorm van cliëntenparticipatie. Zowel bij Sociale Zaken als bij de Wet Voorzieningen Gehandicapten (Wvg) zijn formele adviesorganen benoemd die het college van burgemeester en wethouders gevraagd en ongevraagd kunnen adviseren.

Cliëntenraad Sociale Zaken

De Cliëntenraad (7 leden) bestaat uit cliënten en vertegenwoordigers van belangenorganisaties. In 2004 is op grond van de statuten een nieuwe Cliëntenraad samengesteld. Vluchtelingenwerk Houten is toegevoegd aan de groep belangenorganisaties en naast drie vertegenwoordigers van andere belangengroepen zijn ook drie cliënten benoemd.

Het overleg met de Cliëntenraad vindt plaats met de wethouder van Sociale Zaken, die bijgestaan wordt door het hoofd Sociale Zaken. Sociale zaken verzorgt het secretariaat.

In 2004 heeft de Cliëntenraad zes keer vergaderd over verschillende onderwerpen rond de nieuwe Wet Werk en Bijstand (Wwb) en over de uitvoering van het Minimabeleid. In de Wwb is voorgeschreven dat de Cliëntenraad een eigen verordening heeft. De bestaande verordening is geactualiseerd en sluit beter aan bij de besluitvormingsprocessen, zoals die als gevolg van het dualisme in de gemeente Houten plaatsvinden. Gelijktijdig zijn afspraken gemaakt om de vergaderorde beter te kunnen bewaken.

Cliëntenplatform Wvg

Dit platform behartigt de belangen van de groep gehandicapten en chronisch zieken binnen de gemeente Houten. De leden van het huidige platform hebben geen directe verbintenis meer met de Stichting Gehandicapten Houten. Het is een onafhankelijk platform dat overlegt met de wethouder van Sociale Zaken, die bijgestaan wordt door het hoofd Sociale zaken. Sociale Zaken verzorgt ook hier het secretariaat.

Het platform heeft in 2004 drie keer vergaderd, onder andere over: de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de overgang van het Regionaal indicatie orgaan (RIO) naar het Centraal indicatieorgaan zorg (Ciz), de benchmark Wvg en de begroting 2005.

Niet-wettelijk verplichte inspraakmogelijkheden en informatiebijeenkomsten

Sector Stadsontwikkeling

Ruimtelijk beleid

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Deskundigenmeeting (genodigden van diverse overheden en maatschappelijke organisaties) Ruimtelijke Visie 2015	25	Onderbouwing keuzes
Kleine Kernenconferentie Ruimtelijke Visie 2015	30	Onderbouwing keuzes, weten wat er leeft
Ouderendebat Ruimtelijke Visie 2015	30	Onderbouwing keuzes, weten wat er leeft
Ruimtediners en debat Ruimtelijke Visie 2015	Diners: 50 Debat: 100	Onderbouwing van de keuzes, weten wat er leeft
Overgangsregeling "Het Gebouw" in Schalkwijk	6	Draagvlak voor en afspraken over de overgangssituatie voor "Het Gebouw"

Volkshuisvesting

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Nota Wonen - Deskundigenbijeenkomst - Inspraak (schriftelijk)	- 20	- de deskundigenbijeenkomst heeft geleid tot diverse aanpassingen in de ontwerp-nota - in de formele inspraakronde zijn geen reacties ontvangen
Vorbereidingen voor realisatie van projecten voor bijzondere doelgroepen: - Voorziening voor cliënten met psychiatrische problemen - Overleg met initiatiefnemers voor voorziening voor licht gehandicapten - Overleg met initiatiefnemer voor voorziening voor studentenhuysvesting - Overleg met diverse initiatiefnemers voor vernieuwende goedkope koopconstructies - Overleg met initiatiefnemer voor herstructurering voor. huysvesting alleenstaanden		

Grondexploitatie

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Informatieavond bouw fietstunnel Rondweg/de Staart	20	Informatieverstrekking
Informatieavond Realisatie de Koppeling	50	Fietsoversteek wordt uitgevoerd in rood asfalt. Nachtelijke werkzaamheden worden van tevoren schriftelijk aangekondigd.
Informatiebijeenkomst Herijking Castellum	80	Informatieverstrekking
Informatiebijeenkomst Ontwerp kerk Hervormde wijkgemeente Sion	50	Informatieverstrekking

Sector Ruimtelijk Beheer Openbare Werken

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Verkeerssituatie 't Groenedijkje 't Goy	33	Verkeerssituatie op 't Groene Dijkje is onderwerp van gesprek. Er wordt toegezegd een rijcurvesimulatie uit te voeren. Mede naar aanleiding hiervan is in eerste instantie door het college besloten een parkeerverbod aan beide kanten van een deel van 't Groenedijkje in te stellen. Momenteel wordt gesproken over een wat ingrijpender aanpassing: een directe aansluiting van 't Groenedijkje op de Beusichemseweg.
Integraal hondenbeleid	18	Informatieverstrekking door diverse honden(beleid)deskundigen. Aanwezigen hebben hun ideeën over het toekomstige Houtense hondenbeleid kunnen geven als inbreng voor bestuurlijke voorstellen. Juni 2005 wordt definitieve besluitvorming door de gemeenteraad verwacht.
Bomenbeheerplan Romeinenpoort-Florijnslag	40	Informatieverstrekking over het Bomenbeheerplan aan de bewoners van de Romeinenpoort en Florijnslag. Onderwerp: voorstel tot vermindering van het aantal bomen en het oplossen van de overlast van bladluizen. Conclusies: -het plan wordt uitgevoerd volgens de eerder gedane voorstellen (bomen om en om oprooien); -bij de parkeerplaatsen worden nieuwe bomen aangeplant; -een gedeelte voor Romeinenpoort 14 t/m 24 wordt in een later stadium (over ± 5 jaar) uitgevoerd op verzoek van de bewoners.
Informatieavond (samen met het Waterschap) over het onderhoudsbaggerprogramma watergangen	7	Algemene informatie over ondermeer de verwachte uitvoeringsmethoden, de gevolgen voor flora en fauna en de maatregelen om overlast te voorkomen.

Milieu

In januari is voor de beoogde plaatsing van windturbines langs de Veerwagenweg ter hoogte van bedrijventerrein "De Meerpaal" een excursie georganiseerd voor direct omwonenden, raads- en commissieleden naar een windturbinepark in Duitsland. Na de excursie hebben de direct omwonenden een brief ontvangen met de beschikbare technische informatie, het verslag van de excursie en de voortgang van het project. In december heeft de gemeente aangekondigd dat in januari 2005 een informatieavond over de plannen wordt georganiseerd en is uitgebreide informatie over de voorgeschiedenis, de stand van zaken en toekomstige procedures op de gemeentelijke website geplaatst.

Als voorbereiding van het opstellen van het Milieubeleidsplan is in september een informatie- en discussieavond georganiseerd. Alle inwoners van Houten en belangenorganisaties waren hiervoor uitgenodigd. De avond werd bijgewoond door 25 personen. Die avond werd vooral gesproken over mobiliteit, energie en duurzaam bouwen en -wonen. De gemeenteraad heeft het Milieubeleidsplan in december vastgesteld.

Na een zeer geslaagde proef in twee wijken is in 2004 besloten om in heel Houten en 't Goy (met uitzondering van de hoogbouw) papierkliko's in te voeren. Hierover werd zeer uitvoerig via brieven, publicaties in Houtens Nieuws en op de gemeentelijke website met de inwoners gecommuniceerd. De invoering is succesvol verlopen.

Sector Samenleving

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Informatieavond bewoners De Slinger e.o. over de nieuwbouw/uitbreiding College De Heemlanden en Cultuurcluster	80	N.v.t.
Informatieavond bewoners Leebrug over tijdelijke huisvesting College De Heemlanden in kantoorgebouw	100	Naar aanleiding van de reacties van omwonenden heeft De Heemlanden het college B&W verzocht af te zien van deze locatie.
Scholenmarkt	Circa 1000 (ouders en leerlingen groep 8)	Scholen voor voortgezet onderwijs in de regio (circa 25) presenteren zich zodat de leerlingen en hun ouders zich kunnen oriënteren op het aanbod.
Bewonersavond Westelijke Groenstrook	60	Bewoners hebben 3 verbeterpunten geselecteerd: hondenpoep, scooteroverlast, jongerenvoorzieningen. De gemeente heeft toegezegd een vervolgbijeenkomst in maart 2005 te organiseren over de voortgang.
Rondetafelgesprek met jeugd- en jongerenorganisaties	12 organisaties (circa 20 personen)	Advies voor kadernotitie jeugdbeleid
2 bijeenkomsten met wijk- en buurtverenigingen	Circa 12 personen per bijeenkomst	Informatie over de stand van zaken wijkgericht samenwerken en inventarisatie van de behoefte aan ondersteuning van de wijkverenigingen.
1 middag en avond "Keet in de Wijk" De Weiden, ter afsluiting van het project "Keet in de wijk"	50	Evaluatie van "de Keet" met de buurtbewoners
Slotbijeenkomst "Keet in de Wijk"	20	Terugkoppeling van de activiteiten die in het kader van "Keet in de wijk" hebben plaatsgevonden. Informatie over de toekomst van "De wijk voor elkaar"

Afdeling Bestuursondersteuning en voorlichting

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Besloten bewonersavond Pronkmos naar aanleiding van de vondst van een explosief	50	Naast beantwoording van vragen van bewoners heeft het college van burgemeester en wethouders inzicht gekregen in wat er in de buurt leefde



Hoofdstuk 3 Behandeling klachten en bezwaarschriften

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de behandeling van klachten en bezwaarschriften. Zowel het integrale jaarverslag over de uitvoering van de klachtenregeling, als de jaarverslagen van de bezwarencommissie en de ombudsman zijn als bijlagen bijgevoegd. De rapportages zijn ook te raadplegen of te downloaden via de gemeentelijke website www.houten.nl.

3.1 Klachten

De gemeente heeft een interne klachtenregeling. Het doel van deze regeling is dat inwoners een klacht kunnen indienen als zij niet tevreden zijn over de manier waarop zij behandeld zijn door leden van het college van burgemeester en wethouders, leden van de gemeenteraad of medewerkers van de gemeente. Bewoners geven hiermee de gemeente de kans om scheve zaken recht te trekken en de dienstverlening te verbeteren.

In 2004 zijn 43 schriftelijke klachten ingediend (2003: 27), inclusief de klachten die per email zijn ontvangen. Net als in de voorgaande jaren zijn mondelinge klachten niet in dit overzicht meegenomen. Niet alle mondelinge klachten bereiken de klachtencoördinator, omdat deze vaak snel en informeel worden afgedaan.

Ongeveer 38% van de klachten is geheel of deels terug te voeren op klachten over dienstverlening (2003: 60%). Hieronder vallen ook klachten over bejegening en over onjuiste of gebrekkige informatie.

Ongeveer 14% van de klachten gaat over procedures (2003: 20%); 31% van de klachten had (mede) betrekking op de afhandelingstermijn van een verzoek (2003: 13%); 5% van de klachten gaat (mede) over in rekening gebrachte kosten (2003: 3%).

Aantal klachten per afdeling

Afdeling	2004	2003
Bestuursondersteuning en Voorlichting	3	6
Facilitaire Zaken	1	0
Financiële Administratie en Belastingen	0	4
Personeel en Organisatie	0	0
Planning en Control	0	0
Grondbedrijf	3	0
Bouwzaken	3	2
Milieu	2	0
Openbare Werken	11	1
Brandweer	0	1
Ruimtelijk Beleid	3	1
Projecten	3	2
Burger- en Sociale Zaken	9	9
Welzijn	2	1
Bezwarencommissie	2	-
Wethouder	1	-
Totaal	43	27

De aantallen klachten per afdeling zijn in de regel zo klein dat een toename of afname weinig zeggend is.

In onderstaande tabel is aangegeven wat het oordeel over de klachten was

Oordeel	Aantal 2004	Aantal 2003	Percentage 2004	Percentage 2003
Gegrond	12	8	20%	23%
Ongegrond	13	20	22%	59%
Geen oordeel	25	5	43%	15%
Niet-ontvankelijk	3	1	5%	3%
Nog niet afgerond	6	-	10%	-
Totaal	59	34	100%	100%

De percentages over 2004 wijken sterk af van die over 2003. Hieruit kunnen geen conclusies worden getrokken. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat de klachten dusdanig anders beoordeeld zijn dat daaruit de forse afname van het percentage ongegronde klachten te verklaren is.

Naar aanleiding van het jaarverslag Klachtbehandeling 2003 zijn in het vorige burgerjaarverslag twee aandachtspunten geformuleerd. Hieronder wordt aangegeven wat er in 2004 met de aanbevelingen is gedaan:

- De klachten worden niet altijd tijdig afgehandeld. Klachtbehandelaars moeten alert blijven op behandeling van klachten binnen de wettelijke termijn en op het verzenden van een verdagingbericht wanneer deze termijn overschreden dreigt te worden. De klachtencoördinator zal de vinger aan de pols moeten houden.

Wat is hier in 2004 mee gedaan?

Nog steeds worden in te veel gevallen de klachten niet op tijd afgedaan. De verantwoordelijkheid voor tijdige afdoening ligt bij de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator moet hier toezicht op houden. Gebleken is dat de deze functionaris hieraan onvoldoende toekomt.

- Tevens werd aanbevolen om in de klachtenregeling een extra artikel op te nemen waarin de klachtencoördinator de mogelijkheid krijgt om in het geval van een niet adequate of niet tijdige afdoening van een klacht alsnog de mogelijkheid krijgt om te zorgen dat de klacht naar behoren wordt afgehandeld.

Wat is hier in 2004 meegedaan?

Deze aanbeveling is met de invoering van de klachtenregeling uitgevoerd.

Aandachtspunten 2005

- Termijnen worden niet voor niets gesteld. Iedere medewerker moet zich aan de gestelde termijnen houden. Medewerkers van de gemeente zullen nog eens expliciet gewezen worden op het belang van tijdige afhandeling van correspondentie en het nakomen van toezeggingen.
- In de klachtenregeling wordt opgenomen dat een rapport van de ombudsman niet alleen aan het college wordt voorgelegd, maar dat er ook een voorstel komt over de te nemen actie naar aanleiding van het voorstel van de ombudsman. Tevens wordt in de klachtenregeling opgenomen dat de ombudsman geïnformeerd moet worden over de actie die ondernomen is.

3.2 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. De ombudsman kan een klacht pas in behandeling nemen als de klacht 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 de klacht en aan het college van burgemeester en wethouders

Aantal binnengekomen klachten

	2004	2003	2002
telefonisch	21	33	14
spreekuur	3		
schriftelijk	7	5	10
Totaal	31	38	24
Afgehandeld in verslagjaar	28		

In 21 gevallen was de ombudsman niet bevoegd en is aan de klager een andere procedure geadviseerd. In zes gevallen heeft een volledig klachtonderzoek plaatsgevonden (2003: 11). In twee gevallen heeft een klacht geleid tot een verkorte procedure(2003: 8). Een verkorte procedure wordt gevolgd als het zich laat aanzien dat de klacht met een paar telefoontjes kan worden opgelost.

Het bestaan van de ombudsman moet nadrukkelijker onder de aandacht van de medewerkers worden gebracht. De ombudsman vraagt aandacht voor het beter herkennen van een klacht. Dit geldt vooral voor de medewerkers met veel klantcontacten.

3.3 Bezwaarschriften

De bezwarencommissie brengt een advies uit over de beslissing op een ingediend bezwaarschrift. De commissie bestudeert hiervoor de relevante stukken en hoort de bezwaarmaker tijdens een zitting. Met deze werkwijze wordt het bestreden besluit heroverwogen en wordt voorkomen dat er te snel een beroep op de rechter wordt gedaan. De commissie vervult ook een intermediaire rol. Inwoners kunnen een besluit immers voorleggen aan een onafhankelijke commissie. Deze onafhankelijke rol biedt de commissie de gelegenheid de werkwijze van de gemeente kritisch te beoordelen.

In 2004 heeft de commissie 17 maal vergaderd (2003: 17). In het jaarverslag 2004 zijn 113 (2003: 107) bezwaarschriften opgenomen. Dit is inclusief de 15 bezwaarschriften die in 2003 zijn ingediend en in 2004 zijn behandeld

Aantal ingediende bezwaarschriften per afdeling

Afdeling	2003	2004
Sociale Zaken	30	35
Wet voorzieningen gehandicapten	11	12
Burgerzaken	2	4
Ruimtelijk beleid	24	21
Welzijn	13	8
Brandweer	0	1
Openbare werken	7	15
Milieu	0	4
Bestuursondersteuning en Voorlichting	20	13
Totaal	107	113

De commissie heeft 76 (2003: 73) adviezen gegeven. In 37 gevallen (2003: 34) is het bezwaarschrift voor of tijdens de zitting ingetrokken en heeft de commissie niet geadviseerd. Van de behandelde bezwaarschriften was 40% ongegrond (2003: 43%) en 7% (deels) gegrond (2003: 15%). Tenslotte is 17% niet-ontvankelijk verklaard (2003: 9%).

Opvallend is wederom dat ook dit jaar in een groot aantal gevallen (34%) het bezwaarschrift voor of tijdens de zitting is ingetrokken (2003: 32%). Uit een analyse van de bezwarencommissie blijkt dat 62% van de intrekkingen een externe oorzaak had. In 38% van de gevallen moet de oorzaak gezocht worden in interne factoren. De oorzaken blijken zeer divers te zijn, waardoor het moeilijk is om conclusies te trekken. Opvallend is wel dat vier van de acht intrekkingen van de afdeling Sociale Zaken te maken lijken te hebben met onvoldoende zorg voor het primaire besluitvormingsproces. Inmiddels zijn er afspraken gemaakt om dit te verbeteren.

Ook valt op dat het aantal intrekkingen bij de afdeling Ruimtelijk Beleid, relatief gezien, is toegenomen ten opzichte van voorafgaande jaren.

- Actiepunt 1: het college van burgemeester en wethouders moet zich blijvend inspannen om in eerste instantie een juiste beslissing te nemen.

In 2004 is veel aandacht besteed aan het verbeteren van de termijnen van afdoening van bezwaarschriften. In de eerste helft van het verslagjaar is dit vanwege een vacature niet gelukt. Gelukkig werd in de tweede helft van het jaar een verbetering zichtbaar. 12% van de bezwaarschriften is binnen de wettelijke termijn van 14 weken afgehandeld (2003: 10%). 16% werd afgedaan tussen 14 en 18 weken. In 28% van de bezwaarschriften duurde de afhandeling meer dan 18 weken (2003: 78 %).

- Actiepunt 2: Het ingezette verbeteringsproces in de afhandeling van bezwaarschriften dient met kracht te worden voortgezet.



Hoofdstuk 4 Kwaliteit van de dienstverlening

Dit hoofdstuk gaat in op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

In 2004 heeft de gemeente twee onderzoeken gedaan die hierin inzicht geven, namelijk:

- onderzoek naar de dienstverlening van gemeentelijke balies
- leefbaarheids –en veiligheidsmonitor

4.1 Onderzoek dienstverlening gemeentelijke balies

Is in 2003 de dienstverlening van drie gemeentelijke balies onderzocht, in 2004 zijn acht balies onder de loep genomen. De belangrijkste conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek zijn als volgt.

4.1.1 Opzet onderzoek en onderzoeksvraag

In april en mei 2004 hebben studenten van de Universiteit Utrecht in opdracht van de gemeente Houten onderzoek gedaan naar de kwaliteitswaardering van klanten én medewerkers van acht verschillende gemeentelijke balies: het Wooninformatiecentrum, Belastingen, Meldpunt openbare ruimte, Wet Voorzieningen Gehandicapten, Afvalscheidingstation, Burgerzaken, Sociale zaken en de receptie in de centrale hal.

De onderzoeksvraag luidde:

Hoe wordt de kwaliteit van dienstverlening gewaardeerd door klanten en medewerkers van de gemeente Houten?

4.1.2 Conclusies

De belangrijkste conclusies uit dit dienstverleningsonderzoek.

- [De tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening is over het algemeen hoog.](#)

Dit blijkt onder andere uit het gemiddelde rapportcijfer van 7.6 (slechts 6 van de 390 respondenten hebben een lager cijfer dan 6 gegeven).

De onderdelen die hoog scoren zijn: snelheid van hulp aan de balie, deskundigheid en vriendelijkheid van de medewerkers, wachttijden, de schriftelijke en mondelinge communicatie, de aandacht voor de klant en de gelegenheid om vragen te stellen. Tenminste 85% is hierover (zeer) tevreden, of is het (zeer) eens met stellingen hierover.

- [Er zijn verschillen tussen de beoordeling van afdelingen, maar ook de waardering voor de kwaliteit van dienstverlening van de afdelingen die het laagst scoren is nog goed.](#)

Over het algemeen blijkt dat de afdeling Burgerzaken, het Wooninformatiecentrum en het Afvalscheidingstation op bijna alle fronten door de klanten het meest gewaardeerd worden.

Deze afdelingen krijgen niet alleen de hoogste gemiddeld rapportcijfers (van 7.9 tot 8.2), maar laten ook hoge scores zien voor zaken als: aandacht voor de klant, toegankelijkheid en deskundigheid.

Zonder afbreuk te willen doen aan de prestaties van deze afdelingen, moet ter nuancering echter wel opgemerkt worden dat deze afdelingen over het algemeen een 'gemakkelijker' product hebben dan bijvoorbeeld de afdeling Wvg, Sociale Zaken of Belastingen. Zo heeft een gesprek over een belastingaanslag, of over voortzetting van het recht op een uitkering toch een ander karakter, dan het aanvragen van een rijbewijs. De inhoud van het klantencontact kan en zal de beoordeling van de kwaliteit van dienstverlening ongetwijfeld beïnvloeden.

Overigens scoren deze afdelingen ook nog steeds ruimvoldoende. Het laagste gemiddelde rapportcijfer is een 7.1 voor de Wvg, nog altijd een mooi cijfer.

Openingstijden en de privacy aan de balies zijn verbeterpunten.

Openingstijden

Een kwart van alle respondenten is (zeer) ontevreden over de openingstijden van de organisatie. De overige driekwart is overigens (zeer) tevreden. De ontevredenheid is vooral groot bij klanten van Sociale Zaken (58% ontevreden), Burgerzaken (30%) en Wvg (30%).

Percentage (zeer) tevreden en ontevreden klanten over de openingstijden per afdeling

Afdeling	(zeer) tevreden	(zeer) ontevreden
Afvalscheidingsstation	82	12
Wooninformatiecentrum	74	4
Burgerzaken	66	30
Meldpunt openbare ruimte	50	6,3
Wvg (Wet voorzieningen gehandicapten)	49	30,2
Sociale Zaken	38	58
Belastingen	13,9	2,3
GEMIDDELD*	59,8	23,4

*afdeling met meer dan 50% 'geen mening' niet meegerekend

Privacy

Ook de privacy aan de balie is voor verbetering vatbaar: een derde van de respondenten is hierover (zeer) ontevreden. Vooral bij Sociale Zaken (58% ontevreden), Wooninformatiecentrum (24%) en Wvg (23%) is de ontevredenheid hoog.

Percentage (zeer) tevreden en ontevreden klanten over de privacy per afdeling

Afdeling	(zeer) tevreden	(zeer) ontevreden
Burgerzaken	76	18
Wooninformatiecentrum	60	24
Afvalscheidingsstation	48	0
Wvg (Wet voorzieningen gehandicapten)	37,7	22,7
Sociale Zaken	40	58
Belastingen	16,3	0
Meldpunt openbare ruimte	-	-
GEMIDDELD*	52,3	37,5

*afdeling met meer dan 50% 'geen mening' niet meegerekend

Klachten en telefonische bereikbaarheid

Andere aandachtspunten zijn 'klachten' en de telefonische bereikbaarheid van de balies.

Ongeveer een kwart van de respondenten is het oneens met de stelling: 'het is duidelijk waar men met een klacht terecht kan'. Van de 17% die wel eens een klacht heeft ontvangen/ingediend is 15% (11 personen) ontevreden over de afhandeling van de klacht.

Ook de telefonische bereikbaarheid van de organisatie kan beter: 12% van de respondenten is het oneens met de stelling: 'de organisatie is telefonisch goed bereikbaar'.

De individuele balies

Daarnaast zijn er nog enkele aandachtspunten voor individuele balies, zoals:

- Meldpunt Openbare Ruimte: de snelheid van helpen (22% is ontevreden) én de aandacht voor de klant (18% is het oneens met de stelling dat de medewerkers voldoende aandacht voor de klant hebben).
- Afvalscheidingstation: communicatie naar de klant (19% is het oneens met de stelling dat de medewerkers voldoende met de klant communiceren).

De resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek komen overeen met de resultaten van het onderzoek van 2003.

In 2003 is een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder klanten van drie gemeentelijke balies: het Wooninformatiecentrum Burgerzaken en Bouwzaken. Het gemiddelde rapportcijfer was een 7.9. Dit is iets hoger dan het resultaat van 2004: gemiddeld een 7.6. Verklaring hiervoor is dat er in 2004 meerdere balies betrokken zijn bij het onderzoek, en vergelijking dus niet helemaal opgaat.

Vergelijken we de resultaten van 2003 en 2004 voor alleen het Wooninformatiecentrum en Burgerzaken (de enige balies die in beide onderzoeken deelnemen), dan is er geen verschil meer te zien: in 2004 scoren deze afdelingen gemiddeld ook een 7.9.

Ook in 2003 kwamen als aandachtspunten vooral naar voren: verruiming van de openingstijden en privacy aan de balie. In 2004 is de ontevredenheid hierover zowel bij het Wooninformatiecentrum als bij Burgerzaken verder toegenomen. De toename van ontevredenheid over de privacy komt waarschijnlijk doordat het in de onderzoeksperiode van 2004 (mei) drukker was dan in 2003 (november), en men dus minder privacy heeft.

De verbouwing van het gemeentehuis start naar verwachting in het derde kwartaal van 2005. Dit zal ongetwijfeld gevolgen hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening. We zullen alles op alles zetten om ook tijdens de verbouwing de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden.

4.1.3 Acties

Het onderzoek heeft ondermeer geleid tot de volgende acties:

1. de aandachtspunten 'verruiming van openingstijden' en 'vergroten van privacy aan balie' worden meegenomen bij de verbouwing van het gemeentehuis.
2. aparte studie naar mogelijkheden van versnelde invoering van verruiming van de openingstijden.

4.2 Leefbaarheids- en veiligheidsmonitor

In 2004 is voor de derde keer een onderzoek gedaan naar leefbaarheid en veiligheid in Houten. Doel hiervan is het in kaart brengen van problemen op het gebied van leefbaarheid en veiligheid binnen de gemeente en de diverse wijken. Daarnaast biedt het onderzoek inzicht in het oordeel van de inwoners over diverse gemeentelijke diensten, zoals voorzieningen en het onderhoud van de openbare ruimte.

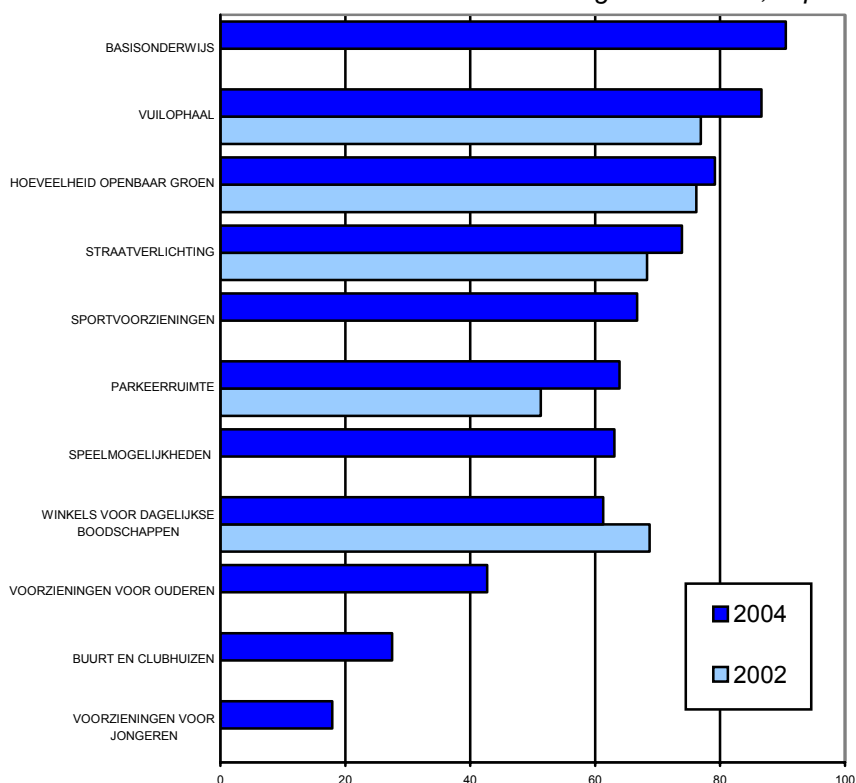
Hieronder volgt een kort overzicht van de mening van de burgers over gemeentelijke voorzieningen, onderhoud van de openbare ruimte en de aandacht van de gemeente voor problemen in de wijk.

Voor andere cijfers (zoals over veiligheid) verwijzen we naar de rapportage "Leefbaarheid en veiligheid in Houten 2004" of kijk op www.houten.nl/feitencijfers.

4.2.1 Voorzieningen

Als alle voorzieningen worden samengenomen, is gemiddeld 59% van de bewoners (zeer) tevreden over de voorzieningen in Houten. Het meest tevreden is men over het basisonderwijs (91%), de vuilophaal (87%) en de hoeveelheid groen in de buurt (80%). Over de winkelvoorzieningen is men echter aanzienlijk minder tevreden dan in 1998 en 2002 (vooral in Houten-Zuid). Voorzieningen voor jongeren en ouderen en buurt- en clubhuizen worden veel minder goed beoordeeld

Tevredenheid over de voorzieningen in Houten, in procenten

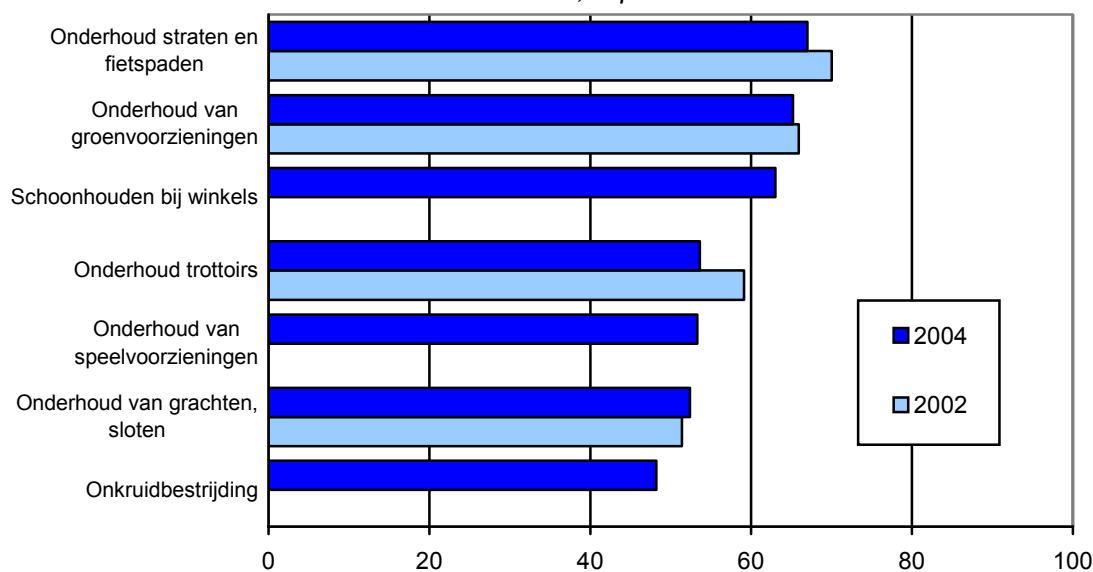


Bron: DIMENSUS beleidsonderzoek 2004

4.2.2 Het onderhoud

Over het onderhoud van de openbare ruimte is gemiddeld 58% van de inwoners tevreden. Het minst tevreden is men over de onkruidbestrijding en het onderhoud van grachten en sloten. Meer dan 60% is tevreden over het schoon houden van het gebied rondom winkels, het groenonderhoud en het onderhoud aan straten en fietspaden. De verschillen tussen 2002 en 2004 zijn gering.

Tevredenheid over het onderhoud in Houten, in procenten



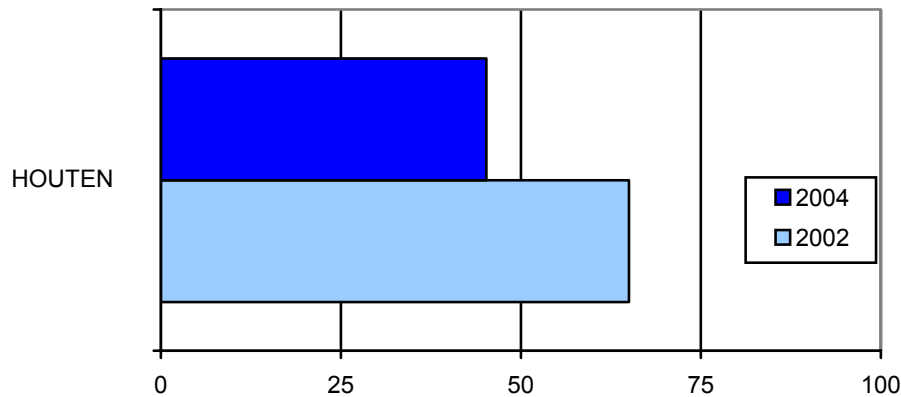
Bron: DIMENSUS beleidsonderzoek 2004

4.2.3 Aandacht voor problemen in de wijk

Minder dan de helft van alle Houtenaren vindt dat de gemeente veel of voldoende aandacht heeft voor de problemen in de wijk, in 2002 was dat nog 65%.

Deze terugval in het vertrouwen van de burgers heeft deels wellicht te maken met het feit dat bij de vraag in 2004 voor het eerst de antwoordcategorie 'geen mening' is toegevoegd, waarvan veel mensen (32%) gebruik maakten. Ook het feit dat het aantal problemen is toegenomen en de recente ontwikkelingen in de samenleving in het algemeen, zullen van invloed zijn op het beeld over de overheid.

Aandeel van de bewoners dat vindt dat de gemeente veel of voldoende aandacht heeft voor de problemen in de buurt, in procenten



Bron: DIMENSUS beleidsonderzoek 2004

Als wordt gevraagd voor welke problemen de gemeente te weinig aandacht heeft, worden veel problemen naar voren gebracht. Het meest genoemd is het ontbreken van winkelveorzieningen in de buurt (Zuid-Oost en Zuid-West). Ook overlast door jongeren (met name Noord-Oost en Noord-West), te hard rijden, parkeerproblemen en honden worden vaak genoemd.



Conclusies en aanbevelingen

Het algemene beeld van dit derde Burgerjaarverslag is positief.

Allereerst is het inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening toegenomen door de nieuwe elementen die dit jaar zijn toegevoegd, zoals de afhandeling van post en e-mail, maar ook de Leefbaarheids-en veiligheidsmonitor.

In de tweede plaats wordt ook dit jaar de conclusie uit eerdere jaren bevestigd dat de gemeente op een zeer gevarieerde wijze actief is met inspraak en bewonerscontacten en daarbij vooral maatwerk hanteert.

De derde en misschien wel belangrijkste conclusie is dat de waardering van onze inwoners voor de gemeentelijke dienstverlening van de balies zeer positief is. Een gemiddeld rapportcijfer van 7,9 is een mooi resultaat. Dat geldt ook voor de waardering die uit de leefbaarheids-en veiligheidsmonitor blijkt: de inwoners geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,1 voor het wonen en leven in Houten.

Dit wil echter niet zeggen dat er niets te verbeteren valt.

1. In het vorige Burgerjaarverslag heb ik aanbevolen meer onderzoek te doen naar de gemeentelijke dienstverlening bij de balies en naar de snelheid van afdoening van brieven en e-mails van bewoners. Beide zijn gerealiseerd. De aanbeveling om de telefonische bereikbaarheid van de gemeente te onderzoeken wordt in de loop van 2005 uitgevoerd.

Ook mijn aanbevelingen voor de klachtenregeling zijn grotendeels gerealiseerd. Er is een nieuwe klachtenregeling vastgesteld en het op een centraal punt bewaken van de afhandeling van klachten gaat langzamerhand zijn vruchten afwerpen. Toch zijn wij er nog niet helemaal. Klachtenbehandeling staat of valt met het bewustzijn van de leidinggevende dat dit een taak is die serieus en adequaat moet worden vervuld. Ik verwacht dat de nieuwe regeling in 2005 daadwerkelijk zijn vruchten zal afwerpen.

2. Ook bij de afhandeling van bezwaarschriften hebben mijn aanbevelingen tot stappen geleid. Een verbeterplan heeft geleid tot een gemiddeld snellere afhandeling. Niet alleen wikkelt de bezwarencommissie zaken sneller af; de adviezen van de commissie worden ook sneller door het college in nieuwe besluiten omgezet. Ik ben blij dat de bezwarencommissie uitgebreid op een eerder gesignaleerd probleem is ingegaan, namelijk het grote aantal intrekkingen van bezwaren voor of tijdens de zitting. Het blijkt dat 62% daarvan een externe oorzaak heeft, dat wil zeggen een oorzaak die buiten de gemeente ligt. Inwoners weten veelal goed hoe ze een bezwaar moeten indienen.

De inhoudelijke motivering van het bezwaar blijkt nogal eens onvoldoende te zijn. Ik ben daar niet kritisch over, want het betekent dat de bezwarenprocedure voldoende toegankelijk is geworden. Dat er dan wat vaker vergissingen door onze inwoners worden gemaakt, neem ik graag voor lief.

De 38% die een interne oorzaak heeft voor intrekking van een bezwaar, heeft echter te maken met de kwaliteit van de beschikking. Ook vorig jaar heb ik daar aandacht voor gevraagd. Ik constateer dat ook op dit vlak verbetering plaatsvindt, maar bij een enkele afdeling zoals Sociale Zaken mag er nog een schepje bovenop. De acties die in het Burgerjaarverslag op dit punt worden aangegeven, onderschrijf ik nadrukkelijk.

3. Tot slot ben ik blij dat mijn aanbeveling om meer aandacht te besteden aan voorlichting van onze nieuwe inwoners over de ontwikkelingen in Houten-Vinex en in het Centrum is opgevolgd. Er is inmiddels tweemaal een speciaal katern 'Bouwen aan Houten' in Houtens Nieuws verschenen met actuele achtergrondinformatie over de ontwikkelingen in Houten. Deze gemeentekrant zal vier keer per jaar verschijnen. Ik zou nog extra aandacht willen vragen voor een brede verkrijgbaarheid van dit katern in wijkcentra, scholen, verzorgings- en verpleeghuizen en op andere plaatsen waar veel Houtenaren komen.

C.H.J. Lamers
Burgemeester van Houten