

Aan de gemeenteraad

Onderwerp:

Burgerjaarverslag 2003

Beslispunten:

1. Kennis te nemen van het burgerjaarverslag 2003, inclusief de bijlagen (jaarverslag Klachtenbehandeling 2003, jaarverslag Bezwarencommissie 2003 en jaarverslag Ombudsman 2003).

Inleiding:

Op grond van artikel 170 lid 2 Gemeentewet is de burgemeester verplicht om gelijktijdig met de aanbidding van de jaarrekening en het jaarverslag aan uw raad een burgerjaarverslag uit te brengen. Hierin moet in ieder geval gerapporteerd worden over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de kwaliteit van de procedures op het vlak van burgerparticipatie.

Het jaarverslag Klachtenbehandeling 2003, het jaarverslag Bezwarencommissie 2003 en het verslag van de Ombudsman over het jaar 2003, zijn bijlagen bij het Burgerjaarverslag en liggen voor u ter inzage.

De leden van het college heb ik de gelegenheid gesteld hun opmerkingen over het concept burgerjaarverslag aan mij kenbaar te maken.

Het verslag ligt ter inzage bij het WIC en belangstellende inwoners kunnen daar ook een exemplaar afhalen.

Ik hoop dat u dit tweede burgerjaarverslag met belangstelling zult lezen en ik ben benieuwd naar uw reactie.

De burgemeester van Houten,

C.H.J. Lamers

Bijlagen die voor de leden van de raad ter inzage liggen op de gebruikelijke wijze:

- Jaarverslag Bezwarencommissie 2003
- Jaarverslag van de Ombudsman 2003
- Jaarverslag Klachtenregeling 2003

Meegezonden bijlage(n) bij dit voorstel:

- Burgerjaarverslag 2003

Nr. 2004-136

De raad van de gemeente Houten heeft het voorstel van burgemeester en wethouders van 11 mei 2004, nr. 2004-136 gelezen en besluit;

1. Kennis te nemen van het burgerjaarverslag 2003, inclusief de bijlagen (jaarverslag Klachtenbehandeling 2003, jaarverslag Bezwarencommissie 2003 en jaarverslag Ombudsman 2003).

Dit is besloten in de openbare vergadering van de raad op 22 juni 2004.

De raad van de gemeente Houten,

de griffier,

de voorzitter,

E.A. Scholten-Quispel

C.H.J. Lamers

BURGERJAARVERSLAG 2003

Houten, mei 2004

INHOUDSOPGAVE

Pagina

VOORWOORD.....	
HOOFDSTUK 1	INLEIDING.....
HOOFDSTUK 2	BURGERCONTACTEN EN BURGERPARTICIPATIE.....
2.1	Burgercontacten.....
2.2	Burgerparticipatie.....
2.3	Wettelijk verplichte inspraakmogelijkheden.....
2.4	Niet-wettelijk verplichte inspraakmogelijkheden en informatie- bijeenkomsten.....
HOOFDSTUK 3	BEHANDELING KLACHTEN EN BEZWAARSCHRIFTEN...
3.1	Klachten.....
3.2	Ombudsman.....
3.3	Bezwaarschriften.....
HOOFDSTUK 4	KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING.....
CONCLUSIES.....	

VOORWOORD

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

Hierbij bied ik u het tweede Burgerjaarverslag van de gemeente Houten aan. Met dit Burgerjaarverslag wordt voldaan aan de wettelijke verplichting die gemeenten sinds 2002 hebben om ieder jaar verslag te doen van de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger.

Kwaliteit krijgt de laatste jaren steeds meer aandacht bij de overheid. Daarom heeft de burgemeester de wettelijke taak jaarlijks hiervan verslag uit te brengen. Omdat het om dienstverlening aan de burger gaat, richt ik dit verslag aan de bewoners van Houten. Het verslag is ook gericht aan de gemeenteraad vanwege de controlerende taak die de raad vervult als volksvertegenwoordiging.

In dit verslag leest u welke contacten het gemeentebestuur met inwoners heeft. Daarbij probeer ik ook de vraag te beantwoorden hoe het staat met de dienstverlening, met de inspraak en met de wijze waarop klachten worden behandeld. Aangezien het Burgerjaarverslag voor de tweede maal verschijnt, kunnen er voorlopige vergelijkingen met vorig jaar worden gemaakt.

Ook dit keer kan de conclusie worden getrokken dat de gemeente Houten op zeer gevarieerde wijze actief is met inspraak en bewonerscontacten.

Over de gemeentelijke dienstverlening bestaat over het algemeen een positief beeld, maar er zijn wel enkele aandachtspunten. In de conclusies ga ik daar nader op in.

Net als vorig jaar heb ik gekozen voor een zakelijk verslag en niet voor een "Burgemeesterjaarverslag", dit in tegenstelling tot diverse andere gemeenten.

Voor mij staat centraal de wijze waarop de gemeente Houten met haar burgers omgaat en niet de wijze waarop burgemeester Lamers in Houten actief is.

Tegelijk met dit Burgerjaarverslag verschijnt het gemeentelijk jaarverslag over 2003. Dit is de verantwoording van het college van burgemeester en wethouders aan de gemeenteraad over het gevoerde beleid. Het Burgerjaarverslag en het Jaarverslag zijn twee verschillende documenten, ieder met hun eigen functie.

Ik hoop dat u dit tweede Burgerjaarverslag met interesse leest. Ook dit keer hoor ik graag uw reacties. Heeft u iets gemist of heeft u vragen over een bepaald onderdeel van het verslag, laat het mij dan weten.

Belt u mij gerust: (030) – 63 92 700.

U mag ook mailen: burgemeester@houten.nl

Houten, mei 2004

C.H.J. Lamers
Burgemeester van Houten

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

Dit is het tweede burgerjaarverslag van de gemeente Houten.

De burgemeester is namelijk vanaf 2003, 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 verbeterd kan worden.

Dit verslag gaat in op de volgende zaken:

In hoofdstuk 2 komen de verschillende vormen van burgercontacten die in 2003 hebben plaatsgehad aan de orde, waaronder inspraak en interactieve beleidsvorming, wijkgericht samenwerken, het burgerinitiatief en de contacten van bestuurders met de bevolking.

Hoofdstuk 3 gaat in op de behandeling van klachten en bezwaarschriften.

Hoofdstuk 4 tenslotte beschrijft de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

HOOFDSTUK 2 BURGERCONTACTEN EN BURGERPARTICIPATIE

2.1 Burgercontacten

Het gemeentebestuur heeft heel bewust 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 2003 hiervan gebruikmaakten.

- ***Spreekuur collegeleden***

Elke maandag hebben de wethouders een inloopspreekuur van 9.00 tot 10.00 uur. Hiervan is 98 keer gebruikgemaakt. De reden om naar dit spreekuur te gaan waren zeer divers. Evenals vorige jaar is het grote aantal gesprekken over huisvesting en urgentieverklaringen opvallend (circa 20 %). Natuurlijk is het ook mogelijk om buiten de gebruikelijke spreekuurtijden een aparte afspraak met de wethouders te maken.

Ook met de burgemeester kunnen inwoners een gesprek voeren. In 2003 hebben circa 34 personen (na telefonische afspraak) een gesprek met de burgemeester gehad.

- ***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 raadscommissie die niet op de agenda staan. Dit spreekrecht is direct na de opening van de vergadering en duurt maximaal 15 minuten. Hiervan is in 2003 13 keer gebruikgemaakt (2002: 17 keer).

- ***Spreekrecht tijdens gemeenteraadsvergaderingen***

Eén van de eerste punten op de agenda van elke raadsvergadering is het spreekrecht voor aanwezigen op de publieke tribune. Hiervoor is een kwartier ingeruimd. De raadsleden krijgen vervolgens de gelegenheid om korte aanvullende vragen te stellen. Hiervan is in 2003 12 keer gebruik gemaakt (2002: 8 keer).

- ***Werkbezoek van college aan de wijken in de kern Houten en de kerkdorpen Schalkwijk, 't Goy en Tull en 't Waal***

Op 17 september heeft het college van burgemeester en wethouders een werkbezoek gebracht aan Schalkwijk. In de middag zijn er drie bedrijven bezocht. Aansluitend zijn op uitnodiging van het college alle voorzitters van verenigingen en instanties (15) uitgenodigd om tijdens een eenvoudige maaltijd met elkaar van gedachten te wisselen over het wel en wee in Schalkwijk. In 'Het Gebouw' is een bewonersavond gehouden waar zonder agenda onderwerpen aan de orde werden gesteld. Op deze avond waren 34 bewoners aanwezig.

- ***Collegespreekuur op locatie***

In oktober is er een start gemaakt met de wijksprekuren. De proef met het wijkspreekuur in de wijk Noord-Oost is uitgebreid naar andere wijken en de kleine kernen. De spreekuren worden twee keer per week gehouden (dinsdag en vrijdag). Gekoppeld aan deze wijksprekuren is ook gestart met collegesprekuren in de wijkposten. Aan dit maandelijkse spreekuur nemen steeds twee collegeleden in wisselende samenstelling deel. Als dit spreekuur op locatie in een behoefte blijkt te voorzien, overweegt het college om alleen nog spreekuren in de wijken te houden en het spreekuur op het gemeentehuis te laten vervallen.

- ***Wijkschouwen***

In 2003 zijn drie wijkschouwen geweest (Centrum, wijkclusters Noord-Oost en Noord-West). De wijkschouwen stonden dit jaar in het teken van het fysieke beheer van de openbare ruimte.

- ***Contacten met nieuwe inwoners***

Traditiegetrouw nodigt de gemeente Houten nieuwe inwoners persoonlijk uit voor de jaarlijkse nieuwjaarsbijeenkomst in het gemeentehuis en de Activiteitenmarkt in september. Als dank voor hun komst op de nieuwjaarsbijeenkomst ontvingen nieuwe bezoekers een boek over de

geschiedenis van Houten.

Als gevolg van de bouw van Houten-Vinex groeit het aantal inwoners van de gemeente Houten in korte tijd relatief snel. Om die nieuwelingen de gelegenheid te bieden kennis te maken met het sportieve en culturele aanbod in Houten organiseert de gemeente jaarlijks een Activiteitenmarkt.

In het centrum van Houten, op Het Rond en Het Onderdoor, presenteerden zich in 2003 op een zaterdag in september ruim honderd verenigingen en instellingen aan het publiek. Een aantal van hen verzorgde daarnaast een optreden op een groot podium.

Via aankondigingen op onder meer de gemeentepagina in Houtens Nieuws waren inwoners in het algemeen en *nieuwe* Houtenaren in het bijzonder voor de Activiteitenmarkt uitgenodigd. Een willekeurige computerselectie van nieuwe inwoners ontving een uitnodiging op naam. Burgemeester en wethouders waren op Het Rond zichtbaar aanwezig en gingen met vele bezoekers in gesprek.

- **Meldpunt Openbare Ruimte**

Bij het Meldpunt Openbare Ruimte kunnen inwoners terecht met hun opmerkingen over beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Ook kunnen zij verzoeken indienen voor het aanpassen van bepaalde situaties in hun woonomgeving. Voor calamiteiten is het Meldpunt 24 uur per dag beschikbaar. In 2003 zijn 1012 meldingen gedaan bij het Meldpunt (versus 813 in 2002). Daarnaast zijn op de wijkposten 1160 meldingen en vragen binnengekomen. Duidelijk is dat in vergelijking met 2002 de inwoners de weg naar het meldpunt en de wijkposten beter wisten te vinden. Een verklaring hiervoor is de publiciteit die in 2003 aan het meldpunt en in het kader van het Wijkgericht Samenwerken aan de wijkposten is gegeven.

- **Inloopspreekuur Bouw- en Woningtoezicht**

In 2003 hebben circa 800 mensen gebruik gemaakt van het dagelijkse inloopspreekuur (2002: 1.000) of hebben telefonisch algemene vragen gesteld. 90% van de gestelde vragen had betrekking op concrete bouwplannen en locaties (2002: 95%). Naar schatting zijn ongeveer 110 vragen gesteld over vergunningvrij bouwen. De overige vragen waren van meer algemene aard.

Wooninformatiecentrum

Evenals vorig jaar bezochten in 2003 gemiddeld 200 bezoekers per week het Wooninformatiecentrum (WIC) en vonden gemiddeld 200 telefonische contacten per week plaats. In 2003 zijn ten opzichte van voorgaande jaren betrekkelijk weinig woningbouwprojecten de verkoop ingegaan. De telefonische verzoeken en vragen van inwoners spitsten zich meer toe op overige gemeentelijke informatie zoals bijvoorbeeld het Masterplan Centrum, de Koppeling, Bestemmingsplan Buitengebied, aanleg speeltuin, en aanleg van de bushaltes langs de Rondweg.

Ook andere activiteiten trokken meer bezoekers. Verspreid over twee weken bezochten 150 personen het WIC in verband met de Landelijke Fietsdag. Ook de kaartverkoop voor rondleidingen in Kasteel Heemstede trok veel aandacht (verspreid over 8 zaterdagen circa 550 bezoekers).

2.2 Burgerparticipatie

- **Strategische Visie**

Inwoners hebben in 2003 volop kunnen meepraten bij de totstandkoming van de Strategische Visie Houten 2015.

In mei 2003 heeft de gemeenteraad de strategische visie Houten 2015, van groei naar bloei, vastgesteld. Deze strategische visie schetst een beeld van de ontwikkelingsrichting van Houten voor de komende tien jaar. De participatie was in dit proces bijzonder. Er was een intensieve betrokkenheid vanuit diverse groepen burgers en vanuit de leden van de gemeenteraad.

De leden van de gemeenteraad hebben op enkele momenten richting gegeven aan de inhoud

van de visie door thema's te kiezen die voor Houten relevant zijn in de komende tien jaar. Voorafgaand aan de definitieve besluitvorming in de gemeenteraad is in februari 2003 een publieks- slotdebat gehouden. In dat slotdebat werd onder leiding van raadsleden gediscussieerd over de concept-visie. In deelgroepen waren inwoners en raadsleden op een levendige manier met elkaar in debat. Expliciet kwam hier aan de orde dat men daadkracht en duidelijke keuzes van de gemeente verwacht.

Nadat de gemeenteraad de visie had vastgesteld, is een populaire brochure gemaakt over de visie. Deze brochure is op zeer ruime schaal verspreid onder doelgroepen binnen en buiten Houten. De brochure is ook beschikbaar via de gemeentelijke internetsite.

De Strategische Visie is in feite de paraplu voor de hieronder genoemde uitwerkingen:

- ***Ruimtelijke Visie en Nota Wonen***

In 2003 is gestart met de voorbereidingen voor de ruimtelijke visie Houten 2015. Het gemeentebestuur heeft behoefte aan bezinning op de ruimtelijke toekomst van Houten nadat VINEX is afgerond. Ook wil de gemeente Houten ook een eigen inbreng leveren aan de ruimtelijke plannen van de provincie Utrecht en het Bestuur Regio Utrecht. In de ruimtelijke visie worden de volgende vragen beantwoord:

- Wat voor gemeente willen we zijn (ruimtelijk karakter)?
- Wie wonen en werken er in Houten 2015?
- Hoe wonen en werken we in Houten 2015?
- Positie van Houten in de regio
- Toekomst kleine kernen

Het jaar 2003 stond in het teken van analyse (waar staan we) en van verkenningen van ruimtelijke toekomstmogelijkheden.

Over deze onderwerpen is zowel binnen als buiten het gemeentehuis gedebatteerd. Buiten het gemeentehuis is gesproken met externe deskundigen uit vele vakgebieden. Ook zijn de ideeën van de gemeente door het college voorgelegd aan de bestuurders van de buurgemeenten.

In oktober is op verzoek van de raad een publieksdebat gehouden over verschillende ruimtelijke scenario's.

De commissie ruimtelijke ontwikkeling heeft in januari 2004 tenslotte haar mening laten horen. De discussies hebben een hoop stof opgeleverd om mee verder te gaan en te verwerken in de uiteindelijke ruimtelijke visie.

- ***Wijkgericht samenwerken***

Het doel van het wijkgericht samenwerken is om de bewoners van een wijk daadwerkelijk bij het beheer en de ontwikkeling van de leefbaarheid van hun wijk te betrekken. Het college van burgemeester en wethouders wil dat de gemeente adequaat reageert op vragen en klachten van de wijk en wil, waar mogelijk, initiatieven van wijkbewoners ondersteunen.

Het jaar 2003 stond in het teken van het gefaseerd invoeren van het Wijkgericht Samenwerken. Steeds meer servicetaken worden door de medewerkers van de wijkteams zelf uitgevoerd.

Samen met de afdeling Welzijn werd het project 'Keet in de Wijk' opgezet. Hiermee is vorm gegeven aan de sociale component van het wijkgericht werken. De 'keet' heeft 3 dagen in de wijk De Weiden op verschillende plaatsen gestaan. Ongeveer 300 mensen hebben zich hier gemeld met vragen en wensen. De zaken die snel opgelost konden worden zijn uitgevoerd. Op de wijkavond (50 bezoekers) zijn de opmerkingen en de gekozen oplossingen besproken. Ook kwesties die niet snel op te lossen waren zijn met de bewoners doorgenomen. In november heeft het college besloten een opbouwwerker aan te trekken voor de verdere uitvoering van het project.

- ***Sociale structuurschets***

In 2003 is begonnen met het opstellen van een sociale structuurschets die een brug moet slaan tussen de strategische visie 'Van groei naar bloei' en concrete beleidsvoorstellen. Zowel externe organisaties als medewerkers van diverse afdelingen, zijn hierbij betrokken geweest. Met de externe partners zijn onder andere diepte-interviews gehouden. Ook zijn er bijeenkomsten geweest waarbij betrokkenen konden aangeven welke accenten Houten in de toekomst zou moeten plaatsen bij het sociaal beleid.

- **Burgerinitiatief**

Soms staan bepaalde zaken niet op de raadsagenda maar vindt een groep burgers dat de raad zich daarover wel moet uitspreken. De raad heeft in het najaar 2002 de Verordening Burgerinitiatief vastgesteld. Als er 75 handtekeningen verzameld zijn, kan dit verzoek bij de burgemeester worden ingediend. De gemeenteraad gaat dit onderwerp dan behandelen in zijn eerstvolgende vergadering.

In 2003 is er één verzoek tot een burgerinitiatief ingediend. Het betrof een actie van een aantal bewoners aan het Tolgaarderserf over de fietsontsluiting van Praxis. De afdeling Projecten had drie mogelijkheden voorbereid, waaraan door de bewoners (via dit burgerinitiatief) een vierde is toegevoegd. Zowel de raad als de commissie Ruimtelijke Ontwikkeling hebben deze vierde variant meegewogen en bewoners kregen ruimschoots de gelegenheid deze variant toe te lichten. Uiteindelijk heeft de raad deze variant in verband met de hoge kosten af laten vallen en is gekozen voor een andere variant.

- **Petities/brieven**

In 2003 zijn er petities ingediend waarin onder andere de volgende verzoeken werden gedaan:

- Het plaatsen van eenabri bij bushalte De Molen (gehonoreerd)
- Maatregelen om de Leidekkergilde veiliger te maken voor overstekende kinderen (gehonoreerd).

2.3 Wettelijk verplichte inspraakmogelijkheden

Sector stadsontwikkeling

Verkeer en vervoer

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Schriftelijke reacties Vrachtwagenverbod Oostrumsdijkje	75 (met name bewoners Oostrumsdijkje)	Nog geen definitief besluit genomen

Ruimtelijke Ordening

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Bestemmingsplan Oudwulverbroek a. Inspraakavond en spreekuur; b. Schriftelijke reacties (na ter inzage legging & in kader van art 10 BRO)	a. 25 b. 23	Inbreng voor het ontwerp-bestemmingsplan.
Publicatie beleidsnotitie Ruimtelijk beleid en bestemmingsplannen in woongebieden, met mogelijkheid tot indiening schriftelijke zienswijzen	2	Gedeeltelijke aanpassing van de beleidsnotitie
Ter inzage legging Ontwerp wijzigingsplan nr. 9 (Plein 21) met mogelijkheid tot schriftelijke reactie	0	n.v.t.
Bestemmingsplan 2 ^e partiele herziening Globaal Bestemmingsplan Houten Vinex, onderdeel Veerwagenweg a. inspraak / informatie-avond (2x) b. schriftelijke reacties bewoners na ter inzagelegging (art 10 BRO).	a. 40 personen bij inspraak / informatie-avonden; b. 8	Inbreng voor het ontwerp-bestemmingsplan.

Grondexploitatie

Onderwerp	Wijze van	Stadium waarop	Aantal	Wie waren deze	Resultaat van
-----------	-----------	----------------	--------	----------------	---------------

inspraak	inspraak	inspraak plaatshad	gebruikers inspraak	bezoekers	de inspraak
2 ^e plan van wijziging bestemmingsplan Centrum	Volgens wettelijke procedure	Voorontwerp en ontwerp	Geen	n.v.t.	n.v.t.

Projecten

In 2003 hebben vijf inspraakavonden plaatsgevonden waar (proef)verkevelingen met omwonenden en toekomstige bewoners besproken zijn. In twee gevallen (definitieve verkeveling appartementengebouw aan de Herenweg en de proefverkeveling Hoon III/IV) heeft dit geleid tot wijzigingen.

Sector Ruimtelijk Beheer

Milieu

Dertien bedrijven kregen in 2003 een nieuwe milieuvergunning. Voordat wij de vergunningen verleenden, zijn de ontwerpbesluiten in het Houtens Nieuws gepubliceerd. Zes keer leidde de publicatie tot bedenkingen. Uiteraard zijn wij op alle bedenkingen ingegaan.

In drie gevallen hebben wij naar aanleiding van de bedenkingen de vergunningen aangepast. In één geval namen de bezwaarmakers geen genoegen met ons antwoord op hun bedenkingen. Zij zijn naar de rechter (Raad van State) gestapt. Die stelde de gemeente in het gelijk.

Bij negen bedrijven is de milieuvergunning of een gedeelte van de vergunning ingetrokken, vaak op eigen verzoek. De publicatie van de ontwerpbesluiten leidde niet tot bedenkingen.

Sector Samenleving

Sociale Zaken

De inspraakmogelijkheid van cliënten van Sociale Zaken is wettelijk geregeld in de vorm van cliënten participatie.

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 van advies kunnen dienen.

Cliëntenraad Sociale Zaken

De Cliëntenraad (7 leden) is samengesteld uit uitkeringsgerechtigden en uit vertegenwoordigers van belangenorganisaties. Het overleg vindt plaats met de wethouder Sociale Zaken, die wordt bijgestaan door het hoofd Sociale Zaken. Sociale Zaken verzorgt het secretariaat.

De vergaderingen van de Cliëntenraad zijn openbaar.

De Cliëntenraad heeft uit zijn midden een voorzitter, secretaris en penningmeester gekozen.

In 2003 heeft de Cliëntenraad vijf keer vergaderd over verschillende onderwerpen rond de Algemene bijstandswet en verwante wetgeving zoals de Wet inschakeling werkzoekenden. Ook is gesproken over de uitwerking van het minimabeleid in Houten.

Cliëntenplatform Wvg

Dit platform behartigt de belangen van de groep gehandicapten en chronisch zieken binnen de gemeente Houten. Van oorsprong is het platform gelieerd aan de Stichting Gehandicapten Houten (SGH).

Het Cliëntenplatform Wvg overlegt met de wethouder Sociale Zaken, die wordt bijgestaan door het hoofd Sociale Zaken. Sociale Zaken verzorgt het secretariaat.

Er wordt vergaderd volgens het reglement Cliëntenparticipatie Wvg, dat landelijk is opgesteld. Begin 2003 is het platform met twee nieuwe leden uitgebreid en bestaat het uit 5 leden.

Het platform heeft in 2003 drie keer vergaderd, onder andere over: hernieuwde afspraken en kennismaking met de nieuwe leverancier van rolstoelen (Welzorg), de begroting 2004 Wvg,

hernieuwde afspraken met het Regionaal Indicatie Orgaan over de werkprocessen en het klanttevredenheidsonderzoek Wvg.

Het overleg met het Cliëntenplatform Wvg is constructief en informatief.

2.4 Niet-wettelijk verplichte inspraakmogelijkheden en informatiebijeenkomsten

Sector Stadsontwikkeling

Verkeer en vervoer

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Klankbordgroep belangengroep verkeer Centrum	10	Gehele planinhoud besproken

Kunst, cultuur en oudheidkunde

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Informatieavond conceptnota 'Gekoesterd Erfgoed' ter voorbereiding op het principebesluit van het college	60	Aanpassing op enkele onderdelen

Volkshuisvesting

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Bewonersavond Nota Wonen Houten 2004-2015	20	Wijzigingen

Ruimtelijk Beleid

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Recreatieplas Tull en 't Waal: a. Informatieavond (veiligheidseffectrapport) b. Informatieavond op verzoek c. Informatieavond over voorontwerp-bestemmings- plan en milieueffectrapportage	a. 40 b. 15 c. 20	meer draagvlak door informatieverstrekking
Bilaterale informatiebijeenkomsten en Visie dorps huis Schalkwijk	10 sessies	Bevestiging ideeën uit de conceptvisie

Grondexploitatie

Onderwerp	Aantal deelnemers	resultaat
Conceptplan Masterplan Houten Centrum 2003-2015: a. Informatieavond b. Inspraakavond c. Bilaterale gesprekken met belangengroeperingen d. Ter inzage legging met de mogelijkheid tot schriftelijke reacties	100 100 10 40	Naast kleine aanpassingen en correcties is het meest opvallende resultaat dat de gemeenteraad heeft besloten tot de zogenaamde 'knip' in het centrum, dat doorgaand verkeer tussen de diverse delen van het centrum onmogelijk maakt.

Sector Ruimtelijk Beheer

Milieu

In september 2003 is een onderzoek gestart naar de wenselijkheid van een papierkliko in de wijken De Sloten en De Grassen. Alle 680 woningen met een tuin hebben (ongevraagd) een papierkliko op de proef gekregen. Doel van het onderzoek was om onder andere antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Wordt dankzij papierkliko's meer oud papier ingezameld?
- Stellen inwoners de papierkliko's op prijs?

Alle 680 huishoudens waar de kliko was bezorgd kregen in december een enquête toegestuurd (respons: 80%). Maar liefst 95% van de mensen die een kliko op de proef kregen, wil dat de papierkliko in Houten wordt ingevoerd. De resultaten van het bevolkingsonderzoek worden gebruikt bij het nemen van de beslissing (in 2004) over het wel of niet invoeren van een papierkliko in Houten.

Openbare Werken

In september werd een bewonersavond belegd met als thema 'De inrichting van de parkeerbehoefte op de Beverakker'. Deze avond werd door 20 mensen bezocht. Over de verkeersproblematiek op het Groene Dijkje werd in november een bewonersavond in 't Goy georganiseerd. Hierbij waren 20 bewoners aanwezig.

Sector Samenleving

Onderwerp	Aantal deelnemers	Resultaat
Vragenlijst en/of gesprek met gebruikers en exploitanten van de sociaal culturele centra	35	Inzicht in de huidige situatie en knelpunten, als inbreng voor ontwikkeling beleid sociaal culturele centra
Informatieavond voor bewoners over Jongeren Ontmoetingsplek 'De Rank' (voor besluit over verlening bouwvergunning)	10	Geen bezwaren tegen verlening vergunning. Draagvlak in de buurt voor de gekozen aanpak
2 informatieavonden voor bewoners over Jongeren Ontmoetingsplek 'Imkerspad'	50	Meer wederzijdse kennis over problematiek en wijze van aanpak. Ingediende petitie, bezwaren en aanmeldingen voor begeleidingsgroep
Informatieavond Cultuurcentrum	20	Meer draagvlak voor het centrum

Het project speeltuin wordt hieronder apart toegelicht, gezien de mate van bewonersparticipatie in dit project.

Het voorlopig ontwerp van de speeltuin is begin 2003 met diverse groepen overlegd. De klankbordgroep speeltuin heeft (met enkele aanpassingen) ingestemd met het voorlopig ontwerp. De informatieavond met 20 omwonenden heeft geleid tot aanzienlijke wijzigingen van het voorlopig ontwerp, waarna de kindercommissie heeft ingestemd met het plan. Daarna is het voorlopig ontwerp gepresenteerd aan belangstellende inwoners van Houten (opkomst: 35 personen).

Ook is in 2003 nog diverse malen gesproken met de werkgroep speeltuin van de bewonersvereniging Bovenkamp e.o. en de actiegroep Speeltuin op de wip'. Dit heeft onder andere geleid tot overeenstemming over de gewijzigde terreinindeling en informatie-uitwisseling over een aantal milieu-aspecten. Overigens hebben niet alle bewoners deze, naar ons idee zorgvuldige, werkwijze gewaardeerd.

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 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

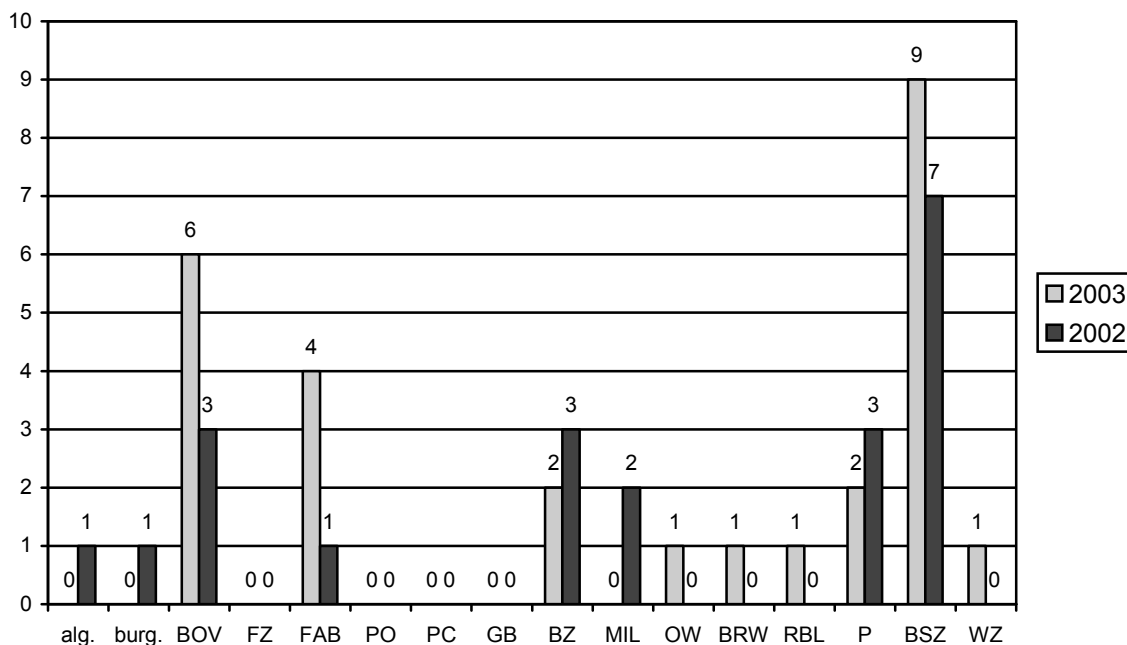
De gemeente heeft een klachtenregeling. Het doel van deze regeling is dat inwoners een klacht kunnen indienen als zij niet tevreden zijn over de manier waarop zij behandeld zijn door leden van het college, leden van de raad of medewerkers van de gemeente. Bewoners geven de gemeente daarmee de kans om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

In 2003 zijn er 27 schriftelijke klachten ingediend (2002: 21), inclusief de klachten die per e-mail zijn ontvangen. De mondelinge klachten zijn hierin (net als in 2002) niet meegenomen, omdat hiervan geen volledig overzicht is. Niet alle mondelinge klachten bereiken de klachtencoördinator, omdat deze vaak snel en informeel worden afgedaan.

Ongeveer 60% van de klachten is geheel of deels terug te voeren op klachten over de dienstverlening (2002: 45%). Hieronder vallen ook de klachten over bejegening en over onjuiste of gebrekkige informatie. Net als in 2002 gaat ongeveer 20% van de klachten over procedures; 9% van de klachten had (mede) betrekking op de afhandelingstermijn van een verzoek (2002: 13%).

Slechts 3% van de klachten gaat (mede) over in rekening gebrachte kosten (2002: 13%).

Grafische weergave



In onderstaande tabel is aangegeven wat het oordeel over deze klachten was.

Oordeel klachten	2003	2002
Geground	15%	38%
Ongegrond	52%	29%
Deels gegrond/ Deels ongegrond	15%	4%
Geen oordeel	15%	29%
Niet-ontvankelijk	3%	-

Opvallend is dat het percentage gegrond verklaarde klachten veel lager is dan in 2002, en omgekeerd het percentage (deels) ongegrond verklaarde klachten aanmerkelijk hoger ligt dan vorig jaar. Hiervoor is geen sluitende verklaring te geven.

Naar aanleiding van het jaarverslag Klachtenbehandeling 2002 was in het vorige Burgerjaarverslag een aantal actiepunten voor 2003 opgenomen. Deze zijn hieronder weergegeven met de actie die in 2003 is ondernomen:

- Actiepunt 2003: er moet een centraal registratiesysteem voor de klachten (en meldingen) komen. Hierin dienen ook andere dan schriftelijk ingediende klachten geregistreerd te worden.

Wat is er in 2003 gebeurd?

In 2003 is gebleken dat het postregistratiesysteem Corsa voldoende mogelijkheden biedt de klachten naar behoren te registreren en de klachtbehandelaars te rappelleren. Inmiddels worden de klachten via Corsa geregistreerd en worden alle klachten die bij de postregistratie binnenkomen per e-mail aan de klachtencoördinator doorgegeven.

- Actiepunt 2003: er moeten consequent ontvangstbevestigingen aan de klager verstuurd worden. De klager moet indien nodig expliciet gelegenheid te krijgen om, al dan niet telefonisch, te worden gehoord.

Wat is er in 2003 gebeurd?

Volgens het Klachtenjaarverslag is vrijwel altijd een ontvangstbevestiging gestuurd. Het gaat dan om een standaard ontvangstbevestiging, die niet specifiek bedoeld is voor klachten. Inmiddels verzendt de klachtencoördinator specifieke ontvangstbevestigingen.

- Actiepunt 2003: de klager moet er in de afdoeningsbrief op gewezen worden dat hij zich tot de gemeentelijke ombudsman kan wenden.

Wat is er in 2003 gebeurd?

In de meeste afdoeningsbrieven is de zogenaamde ombudsmanclausule opgenomen. Hierin wordt de klager gewezen op de mogelijkheid de klacht in tweede instantie bij de gemeentelijke ombudsman in te dienen. In een enkele brief ontbrak deze clausule nog.

- Actiepunt 2003: de medewerkers van de gemeente moeten goed geïnformeerd worden over het bestaan van de regeling en de uitvoering ervan. Van groot belang is dat een klacht ook als klacht herkend wordt.

Wat is er in 2003 gebeurd?

Het bestaan van de klachtenregeling en de functie klachtencoördinator is in 2003 op verschillende manieren intern onder de aandacht gebracht. Zo heeft de klachtencoördinator verschillende werkoverleggen bezocht en voorlichting gegeven over de behandeling van klachten. Ook maakt de klachtenprocedure nu onderdeel uit van de cursus 'Hoe werkt een gemeente' voor nieuwe medewerkers. Verder zijn er plannen om via interne communicatiemiddelen meer bekendheid te geven aan de klachtenregeling.

Aandachtspunten 2004

- Niet altijd worden klachten tijdig afgehandeld. In twee gevallen is geen verdagingsbericht gestuurd; dit is niet acceptabel.
De klachtbehandelaars moeten alert blijven op behandeling van klachten binnen de wettelijke termijn en op het verzenden van een verdagingsbericht wanneer deze termijn overschreden dreigt te worden. De klachtencoördinator zal de vinger aan de pols moeten

houden.

- Soms heeft de klachtencoördinator ondervonden dat een klacht ondanks diverse keren rappelleren niet afgehandeld werd. Als de klager zich hierover beklaagt, kan deze verwezen worden naar de ombudsman. Het is echter wenselijker om de klacht alsnog op korte termijn intern af te doen. In de aangepaste klachtenregeling is dan ook opgenomen dat de klachtencoördinator, als een klachtbehandelaar een klacht onvoldoende behandelt, de direct leidinggevende van die klachtbehandelaar benadert. Zo moet de klacht alsnog fatsoenlijk worden afgehandeld. In het uiterste geval kan de burgemeester geïnformeerd worden, gezien zijn specifieke taak om toe te zien op een zorgvuldige behandeling van klachten (artikel 170 Gemeentewet).

3.2 Ombudsman

Als een inwoner niet tevreden is over de wijze waarop een klacht door de gemeente is behandeld, dan kan hij terecht bij de gemeentelijke ombudsman. De ombudsman is overigens pas bevoegd om een klacht in behandeling te nemen als de klacht eerst door de gemeente is behandeld. De ombudsman geeft een onafhankelijk oordeel over de gegrondheid van een klacht en beoordeelt de wijze waarop de gemeente met een klacht is omgegaan. De uitslag van het onderzoek, mogelijk voorzien van aanbevelingen, rapporteert de ombudsman aan de indiener van de klacht en aan het college van burgemeester en wethouders.

In 2003 hebben 38 mensen zich tot de ombudsman gericht (2002: 24). In 5 gevallen heeft onderzoek plaatsgevonden (2002: 7). In 8 gevallen heeft de klacht geleid tot een informele-verkorte-procedure (bijvoorbeeld bemiddeling, of advies en informatie). In 25 gevallen was de ombudsman onbevoegd en is aan de klager een andere procedure geadviseerd.

3.3 Bezwaarschriften

De bezwarencommissie heeft de taak om een advies uit te brengen over de beslissing op het bezwaarschrift. De commissie komt tot haar advies door de relevante stukken te bestuderen en de bezwaarmaker tijdens een vergadering te horen. Met deze werkwijze wordt het bestreden besluit heroverwogen en wordt dus voorkomen dat er te snel een beroep wordt gedaan op de rechter.

De commissie vervult ook een intermediaire rol. Inwoners kunnen het besluit immers voorleggen aan een onafhankelijke commissie. Deze onafhankelijke rol biedt de commissie de gelegenheid om de werkwijze van de gemeente kritisch te beoordelen.

In 2003 heeft de commissie 17 maal vergaderd (2002: 15).

Er zijn 107 bezwaarschriften behandeld (2002: 93). Dit is een logische stijging, gelet op het groeiend aantal inwoners.

Aantal ingediende bezwaren per afdeling

Afdeling	2002	2003
Sociale Zaken (BSZ/SZ)	20	30
Wet voorzieningen gehandicapten (BSZ/Wvg)	21	11
Burgerzaken (BSZ/BZ)	0	2
Ruimtelijk beleid (RBL)	28	24
Welzijn (WZ)	2	13
Openbare werken (OW)	7	7
Projecten (P)	2	0
Bestuursondersteuning en Voorlichting (BOV)	13	20
Totaal	93	107

De bezwarencommissie heeft 73 adviezen gegeven. In 34 gevallen is het bezwaarschrift voor of

tijdens de zitting ingetrokken, zodat een advies van de commissie niet nodig was. Van de 107 bezwaarschriften was 43% ongegrond (2002: 42%) en 15% (deels) ongegrond (2002: 16%). Tenslotte is 9% van de bezwaarschriften niet-ontvankelijk verklaard (2002: 12%). Deze verschillen zijn niet schokkend.

Opvallend is dat 32% van de bezwaarschriften ingetrokken is voordat het tot een hoorzitting kwam. Dit is veel en weer een stijging ten opzichte van 2002 (28%).

Naar aanleiding van het jaarverslag Bezwarencommissie 2002 zijn in het vorige Burgerjaarverslag twee actiepunten voor 2003 geformuleerd. Deze zijn hieronder opgenomen met de actie die in 2003 is ondernomen:

- Actiepunt 1: als het college van burgemeester en wethouders vindt dat een bestreden besluit niet juist is, is het wenselijk om voortijdig dit besluit te herzien. Echter: het college moet zich met name inspannen om in eerste instantie een juiste beslissing te nemen.

Stand van zaken 2003:

Uit het jaarverslag van de Bezwarencommissie 2003 blijkt dat het aantal ingetrokken bezwaarschriften opnieuw toegenomen is. Opnieuw is gebleken dat een deel van deze bezwaarschriften is ingetrokken omdat het eerste besluit wegens gebrekkige voorbereiding niet in stand kon blijven. Het gemeentebestuur onderschrijft opnieuw de mening van de bezwarencommissie dat het bestuursorgaan zich dient in te spannen om bij de eerste besluitvorming direct een juiste beslissing te nemen. Fouten kunnen en mogen gemaakt worden binnen een organisatie, maar een jaarlijkse toename van ingetrokken bezwaarschriften vanwege slechte primaire besluitvorming, is niet acceptabel.

- Actiepunt 2: gezien de overschrijding van termijnen waarin een bezwaarschrift wordt afgehandeld, is de bezwarencommissie van mening dat het college van burgemeester en wethouders binnen 4 weken na het advies van de commissie een besluit moet nemen. Het gemeentebestuur onderschrijft dit.

Stand van zaken 2003:

Opnieuw zijn de termijnen van afdoening in 2003 weer toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Slechts 10% van de bezwaarschriften is binnen de wettelijke termijn van 14 weken afgehandeld (2002: 16%). In 78% van de bezwaarschriften duurt de afhandeling meer dan 18 weken.

Uit analyse door de commissie blijkt dat de grootste tijdswinst te halen valt door het plannen van meer zittingen en door uitbreiding van het secretariaat van de commissie.

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

Het is lastig een algemeen oordeel te geven, omdat gegevens over de totale gemeentelijke dienstverlening nog niet voorhanden zijn.

In de toekomst gaan wij over meer gegevens beschikken. De raad heeft namelijk eind 2003 besloten om € 50.000 per jaar beschikbaar te stellen voor het (laten) doen van onderzoek.

In het overgangsjaar 2004 worden onder andere de volgende onderzoeken gedaan: een onderzoek naar veiligheid en leefbaarheid, onderzoek interne communicatie, een onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening van de verschillende balies, en een onderzoek naar drugsgebruik onder jongeren.

Vooruitlopend op dit periodieke onderzoek is in 2003 al een aantal deelonderzoeken gedaan, waaruit blijkt hoe de inwoners over bepaalde onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening denken. Deze komen hieronder aan de orde.

1. Klanttevredenheidsonderzoek drie gemeentelijke balies

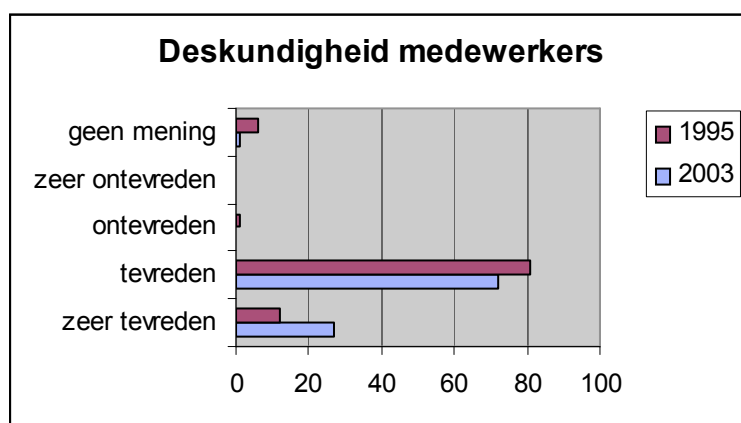
Eind 2003 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij drie gemeentelijke balies: Burgerzaken, het Wooninformatiecentrum (WIC) en het inloopspreekuur van Bouwzaken.

Een belangrijke conclusie is dat de tevredenheid van de respondenten over alle drie de balies hoog is. Dit blijkt onder andere uit het feit dat de balies een hoog gemiddeld rapportcijfer krijgen (WIC : 7.7; Bouwzaken : 7.9 en Burgerzaken : 8.1).

Hieronder geven we per afdeling enkele belangrijke resultaten (zie voor meer informatie: de Rapportage tevredenheidsonderzoek drie gemeentelijke balies, februari 2004).

Burgerzaken

Klanten hebben hun mening kunnen geven over de mate van tevredenheid over bepaalde aspecten van de dienstverlening van Burgerzaken. In de onderstaande grafieken zijn de resultaten hiervan (in percentages) weergegeven. Hierbij is, een vergelijking gemaakt met 1995.



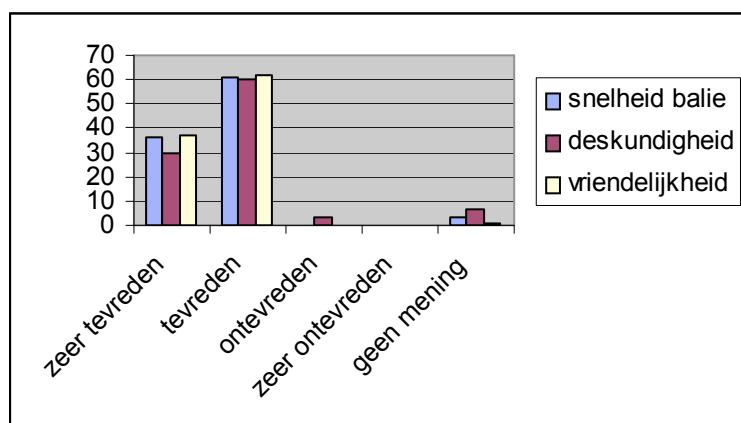
Conclusies Burgerzaken

- Op de meeste onderdelen is de tevredenheid over de dienstverlening hoger dan in 1995, of minimaal op hetzelfde niveau gebleven. Deze grotere tevredenheid komt deels omdat op basis van het onderzoek in 1995 een aantal verbeteringen is doorgevoerd.
- De tevredenheid over de dienstverlening aan de balie is zeer groot: 99% tot 100% is (zeer) tevreden over de snelheid van werken, de deskundigheid en de vriendelijkheid van de medewerkers.
- Uit het onderzoek komt ook een aantal aandachtspunten naar voren. De verbeteringsuggesties hebben met name betrekking op verruiming van de openingstijden en verhoging van de privacy aan de balie.

Wooninformatiecentrum

Ook de klanten van het Wooninformatiecentrum (WIC) hebben hun mening kunnen geven over de dienstverlening van het WIC. In de onderstaande grafiek is een aantal resultaten weergegeven.

Tevredenheid proces van dienstverlening



Conclusies WIC

1. Over het algemeen zijn de klanten (zeer) tevreden over de dienstverlening van het WIC. Over de openingstijden, de dienstverlening aan de balie (snelheid, deskundigheid en vriendelijkheid medewerkers) is men over het algemeen (zeer) tevreden. Alleen de toegankelijkheid van het WIC wordt wat minder positief beoordeeld: 14 van de 100 bezoekers zijn (zeer) ontevreden.
2. Uit het onderzoek komen als aandachtspunten onder andere naar voren:

Toegankelijkheid

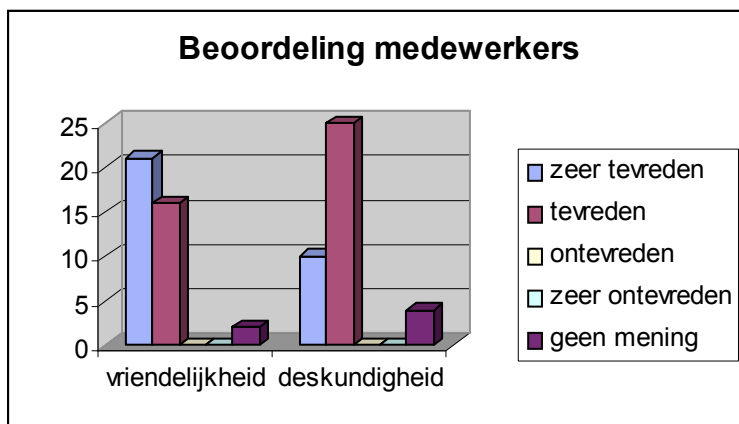
Van de 25 bezoekers die verbeterpunten voor het WIC konden noemen (25), hebben 13 bezoekers een opmerking gemaakt over de slechte toegankelijkheid van het WIC (trappen aan de voorkant van het gebouw, de zwaarte van de toegangsdeuren). Dit dient een aandachtspunt te zijn bij de invoering van een nieuwe centrale balie in 2007.

Baliehoppen

Gebleken is dat een aantal bezoekers voor of na het WIC-bezoek ook een of meerdere andere gemeentelijke balies bezocht. Een aantal bezoekers kwam bijvoorbeeld alleen voor een plattegrond en is daarvoor via de centrale balie doorverwezen naar het WIC. Hopelijk behoort dit 'baliehoppen' met de komst van de centrale gemeentelijke frontoffice in 2007 tot het verleden. Bij de centrale balie zijn inmiddels gemeentegidsen neergelegd; hiermee kan een (klein) deel van het 'baliehoppen' voorlopig worden tegengegaan.

Bouwzaken

De klant heeft ook zijn/haar mening kunnen geven over de dienstverlening van Bouwzaken.



Conclusies Bouwzaken

Hieronder zijn de belangrijkste conclusies van het klanttevredenheidsonderzoek bij Bouwzaken samengevat. Let wel: gezien het beperkt aantal respondenten (39), gaat het om een indicatie van de beoordeling van de dienstverlening.

1. Over het algemeen zijn de klanten (zeer) tevreden over de dienstverlening van Bouwzaken. Over de openingstijden en wachttijd is men over het algemeen (zeer) tevreden. De tevredenheid over de openingstijden is opmerkelijk, omdat 14 van de 39 respondenten aangeven ook in de middag geholpen te willen worden. Van het merendeel van de respondenten is de vraag tijdens het Inloopspreekuur beantwoord.
2. De tevredenheid over de dienstverlening aan de balie is groot: zo is bijna iedereen (zeer) tevreden over de deskundigheid en de vriendelijkheid van de medewerkers. Op deze onderdelen zijn geen verbeterpunten te benoemen.
3. Uit het onderzoek komen enkele aandachtspunten naar voren:

Privacy

Van de 39 bezoekers zijn 5 bezoekers ontevreden over de privacy bij het Inloopspreekuur. Enkele respondenten doen de suggestie voor een spreekkamer, voor meer gevoelige onderwerpen. Dit zal een aandachtspunt zijn bij de komst van een centrale balie.

Openingstijden

De bezoekers zijn (zeer) tevreden over de openingstijden, slechts 1 persoon is ontevreden. Toch geeft een derde van de respondenten aan ook graag op een ander tijdstip geholpen te willen worden, bijvoorbeeld in de avond of via een telefonische afspraak voor bezoek buiten huidige openingstijden. Deze laatste mogelijkheid bestaat overigens al wel (dit is ook opgenomen in de brieven van Bouwzaken), maar in de praktijk wordt hier relatief weinig gebruik van gemaakt.

2. Onderzoek externe communicatie

In april 2003 heeft de gemeente JES Marketing een telefonisch onderzoek laten doen, met als doel: inzicht te krijgen in hoeverre de Houtense inwoners geïnteresseerd zijn in informatie van en over de gemeente en de mate van tevredenheid hierover.

De belangrijkste conclusies waren:

- Een belangrijk deel van de Houtense inwoners (85%) is geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente;
- Een meerderheid (73%) van de inwoners is (zeer) tevreden over de manier waarop de gemeente de burgers informeert;
- Men is vooral op de hoogte van het gemeentelijk nieuws via Houtens Nieuws en de gemeentepagina. Over het algemeen wil men ook het liefst via deze kanalen geïnformeerd worden.

3. Benchmark Wet Voorzieningen Gehandicapten

In 2003 heeft Houten met 14 andere gemeenten deelgenomen aan een landelijke Wvg-benchmark met als onderwerp: klanttevredenheid.

De belangrijkste conclusies waren:

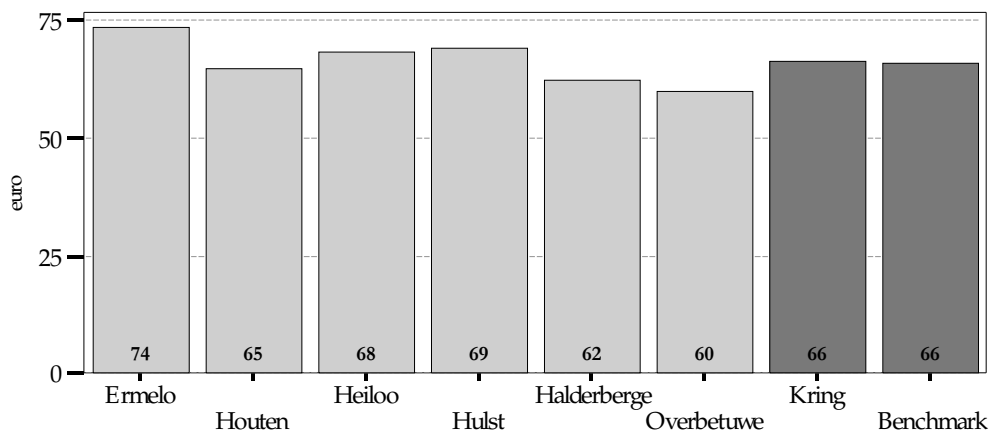
- de Houtense klanten geven een (relatief) hoog cijfer voor de dienstverlening bij de Wvg: een 7,2
- over het geheel genomen zijn de cliënten tevreden over de voorzieningen
- de Houtense cliënten zijn over de aanvraag -en afhandelingprocedure iets minder positief (6,9) dan landelijk het geval is (7,1)
- aandachtspunt is de verbetering van de klachtenprocedure. De cliënten geven een lage beoordeling over zowel de snelheid als de wijze waarop klachten worden afgehandeld.

4. Benchmark Algemene Bijstandswet

Ook heeft Houten meegedaan aan een benchmark Algemene Bijstandswet (Abw), samen met 78 andere gemeenten. Gekeken is onder andere naar de cliëntgerichtheid van sociale zaken. Hierbij is de cliëntgerichtheid benaderd vanuit het perspectief van de sociale dienst, en niet vanuit klanten (de uitkomst is dus geen resultaat van een klanttevredenheidsonderzoek).

In onderstaande grafiek is de totaalscore van de Houtense afdeling Sociale Zaken ten opzichte van andere diensten af te lezen. Deze totaalscore is een gewogen gemiddelde van de score in zes categorieën: bereikbaarheid, voorlichting, bejegening door medewerkers van de dienst, de afhandeling van klachten, de snelheid van afhandeling van aanvragen en het gebruik van innovatieve communicatiemethoden (maximale score: 100).

Grafiek 30. Totaal score op cliëntgerichtheid
(*)



bron: benchmark Abw, 2003

Opvallend is dat Houten qua cliëntgerichtheid ongeveer op hetzelfde niveau scoort als het gemiddelde van de benchmark.

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Dit tweede burgerjaarverslag gaat in op de verschillende manieren waarop het Houtense gemeentebestuur en inwoners contact met elkaar hebben gehad en op de wijze waarop burgerparticipatie heeft plaatsgevonden. Zoals blijkt zijn ook het afgelopen jaar veel en zinvolle contacten geweest tussen de gemeente en de bewoners van Houten. De conclusie uit het eerste burgerjaarverslag over 2002 wordt ook nu weer bevestigd: de gemeente Houten geeft op gevarieerde wijze invulling aan inspraak en bewonerscontacten en per beleidsonderwerp worden verschillende methoden gehanteerd om in contact met inwoners te komen. Over het algemeen gebeurt dat op een adequate wijze.

Toch is er een aantal aandachtspunten voor de toekomst:

1. In 2003 is beperkt onderzoek gedaan naar de gemeentelijke dienstverlening bij de balies. Hieruit is gebleken dat de burgers over het algemeen tevreden zijn over deze gemeentelijke dienstverlening. In 2004 wordt dit onderzoek uitgebreid naar alle andere gemeentelijke balies. Omdat gemeentelijke dienstverlening meer is dan dienstverlening aan de balie, is het van belang dat in de nabije toekomst ook de volgende zaken onderzocht worden:
 - de snelheid waarmee binnengekomen brieven en e-mails van inwoners beantwoord worden;
 - de telefonische bereikbaarheid van de gemeente en de snelheid en wijze waarop telefonische vragen beantwoord worden;
 - het oordeel van bewoners over een aantal belangrijke producten van de gemeentelijke dienstverlening. In het onderzoeksprogramma voor 2004 en 2005 zal hier nadrukkelijk aandacht aan besteed moeten worden.
2. De aanbevelingen uit het burgerjaarverslag 2002 voor de klachtenregeling zijn grotendeels gerealiseerd. Door de genomen maatregelen is de werkwijze verbeterd. Met name de centrale bewaking van ontvangen klachten door de klachtencoördinator geeft inwoners meer zekerheid over een adequate en tijdige afhandeling van hun klacht. Het blijft echter noodzakelijk dat de klachtbehandelaars alert blijven op een correcte afhandeling.
3. Bij de afhandeling van bezwaarschriften zijn twee verbeterpunten noodzakelijk. Op de eerste plaats is het niet acceptabel dat bij circa 80% van de bezwaarschriften de afhandeling meer dan 18 weken duurt. Er moeten op korte termijn maatregelen genomen worden om de afhandelingstermijn terug te brengen naar de wettelijke termijn van 14 weken. Concreet betekent dit ondermeer dat de bezwaarschriftencommissie meer zittingen moet houden. Daarnaast zullen enkele interne organisatorische veranderingen ingevoerd moeten worden, waardoor de afhandelingstermijn van de bezwaarschriften verbeterd wordt. Hierover zal in het voorjaar 2004 een besluit genomen worden.

Op de tweede plaats constateer ik dat ook dit jaar in eerste instantie teveel technisch onjuiste beslissingen zijn genomen. Door behandeling in de bezwarencommissie of door spontane herstelbeschikkingen wordt dit wel gecorrigeerd, maar dan is er sprake van herstel achteraf. De kwaliteit van beschikkingen moet verbeterd worden, om te voorkomen dat burgers onnodig de gang naar de bezwarencommissie of naar de rechter moeten maken. Ik vind het een slechte zaak dat dit voor de tweede achtereenvolgende maal geconstateerd moet worden. Ik zal binnen het college van burgemeester en wethouders en de organisatie erop toezien dat maatregelen worden genomen om dit verschijnsel om te buigen en het aantal te beperken.

4. De gemeente geeft momenteel op diverse manieren voorlichting aan nieuwe inwoners van Houten (activiteitenmarkt, nieuwjaarsreceptie, welkomstpakket). Met de nieuwe woningopleveringen van dit moment, vestigen relatief veel mensen van buiten de Utrechtse regio zich in Houten. Hun onbekendheid met de regio en de gemeente zou tot extra aandacht voor deze nieuwe inwoners mogen leiden. Ik vind het van belang dat de gemeente haar nieuwe inwoners met regelmaat op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen in Houten-Vinex. Voor Houten-Centrum gebeurt dat op een uitstekende wijze met een nieuwsbrief. In navolging daarvan pleit ik voor het uitgeven van een periodieke nieuwsbrief gedurende de resterende Vinex-periode.