

Burgerjaarverslag



2012



Gemeente Helmond







Burgerjaarverslag 2012



Inhoudsopgave:

| | |
|---|----|
| Voorwoord door burgemeester Blanksma | 3 |
| 1. Meedoen | 5 |
| 1.1 De gemeenteraad en raadscommissies | 5 |
| 1.2 Wijkgericht werken | 6 |
| 1.3 Digitale participatie | 8 |
| 1.4 Voorbeelden van meedoen | 9 |
| 2. Aandacht voor dienstverlening | 11 |
| 2.1 Beantwoording post en e-mails | 11 |
| 2.2 De Stadswinkel | 11 |
| 2.3 Informatievoorziening | 13 |
| 2.4 Werk en Inkomen | 14 |
| 2.5 De Zorgpoort | 15 |
| 2.6 Beheer openbare ruimte | 15 |
| 3. Klachten en bezwaarschriften | 17 |
| 3.1 Klachten | 17 |
| 3.2 Bezwaarschriften | 17 |
| 3.3 Wet dwangsom en beroep | 18 |
| 4. Zijn wij onze beloften nagekomen? | 19 |
| 4.1 Uitvoering voornemens 2012 | 19 |
| 4.2 Uitvoering servicenormen 2012 | 23 |

Voorwoord burgemeester Blanksma



Beste inwoners,

Voor u ligt het burgerjaarverslag over 2012. Het jaar waarin ik in november uw burgemeester werd. Omdat dit verslag voor het overgrote deel nog de ambtsperiode van mijn voorganger betreft, blik ik kort terug en kijk ik vooral vooruit. Vooruit naar een prachtige stad, vol met energie, kansen en uitdagingen.

Wat mij tijdens de aangename kennismaking met alle elf wijken vooral is opgevallen, is de enorme gedrevenheid en betrokkenheid van de inwoners. Ontzettend veel mensen dragen, ieder op zijn of haar eigen wijze, een steentje bij aan de leefbaarheid. Vanuit de wijken wordt de stad gevoed en krijgt het een gezicht.

Dat u als inwoner meedoet en meedenkt, is van groot belang voor de ontwikkeling van Helmond. Uw initiatieven maken de stad sterker. Maar uiteraard spelen wij daar als gemeente ook een rol in. Daarom blijven we heel graag met u in gesprek over alles wat er speelt. Bijvoorbeeld via de wijktafels en wijkbezoeken. Zoveel mogelijk op maat en waar mogelijk in persoonlijk contact.

Samen met u staan we de komende tijd voor grote uitdagingen. Zo werken we aan een veilige stad. Aan een stad met een uitstekend vestigingsklimaat voor bedrijven, zodat er meer werkgelegenheid komt. Aan een gezellige stad met een krachtig centrum, waar mensen fijn kunnen winkelen en uitgaan.

Zeker in tijden van bezuinigingen zijn dit flinke uitdagingen. De gemeente moet met minder geld meer taken vervullen. Tegelijkertijd willen we de kwaliteit van onze dienstverlening op peil houden. Daarom onderzoeken we nieuwe samenwerkingsvormen. Bijvoorbeeld met de Peelgemeenten. Ook de samenwerking binnen Zuidoost-Brabant, met de andere grote Brabantse steden en met de landelijke overheid is van groot belang voor Helmond.

Kortom: we zijn volop bezig met het leggen van verbindingen. Bestuurlijk, maar zeker ook met organisaties en inwoners in onze stad.

(foto: Gerard van Hal Fotografie)



Want meer dan in het verleden zullen we het samen moeten doen. Ik prijs mij gelukkig om burgemeester te zijn in een stad die dat aankan. Want juist in Helmond zoeken mensen elkaar op en weten ze elkaar te vinden. Deze stad is sterk. Daarom kijk ik met optimisme naar de toekomst.

Wij gaan het beste uit Helmond halen!

Met vriendelijke groet,



Mw. P.J.M.G. Blanksma-v.d. Heuvel
Burgemeester van Helmond.

Wilt u reageren? Dat kan per brief (postbus 950, 5700 AZ Helmond) of via mail (gemeente@helmond.nl). Vermeldt u wel dat het onderwerp het burgerjaarverslag 2012 is.



Op dinsdagavond 27 november vond in de Sint-Lambertuskerk een geslaagde samenkomst plaats, een ontmoeting met de stad. Burgemeester Blanksma en het voltallige college ontvingen daar 400 vertegenwoordigers van verenigingen en stichtingen.

1.1 De gemeenteraad en raadscommissies

Profielschets nieuwe burgemeester

2012 was een belangrijk jaar voor Helmond en de gemeenteraad. In januari maakte burgemeester Jacobs namelijk bekend dat hij per 1 november zijn functie neer zou leggen. De raad kreeg dus een nieuwe voorzitter. Op 2 november is mevrouw E. Blanksma-van den Heuvel geïnstalleerd als burgemeester van Helmond. De inwoners van Helmond zijn nadrukkelijk betrokken bij het maken van de profielschets voor de nieuwe burgemeester. Via internet is in februari een enquête gehouden. Hiervoor zijn alle leden van het stadspanel uitgenodigd. Daarnaast hebben alle Helmonders de gelegenheid gehad om via de website van de gemeente drie eigenschappen aan te geven die zij het belangrijkste vinden bij hun nieuwe burgemeester. In totaal hebben 1075 mensen de enquête ingevuld. De profielschets is een belangrijk onderdeel geweest van de hele sollicitatie- en benoemingsprocedure.



Burgemeester Blanksma zit haar eerste raadsvergadering voor

Meedoen met raad en commissies

De gemeenteraad heeft 18 keer vergaderd in 2012; de vier raadscommissies samen 44 keer.

Inwoners kunnen zelf het woord voeren bij raads- of commissievergaderingen door gebruik te maken van het spreekrecht. In 2012 zijn er 9 belanghebbenden geweest die gebruik hebben gemaakt van het spreekrecht bij de commissievergaderingen. Eén inspreker heeft zich gemeld voor een raadsvergadering.

Hooravonden

In 2011 is gestart met hooravonden voorafgaand aan de behandeling van de voorjaarsnota en de programmabegroting. Op basis van de positieve ervaringen is besloten om hiermee door te gaan. Helmonders krijgen de gelegenheid om de gemeenteraad toe te spreken op persoonlijke titel of namens een vereniging of instelling. Op 31 mei hebben vijf mensen een pleidooi gehouden over de Voorjaarsnota voor de raadsleden. Tijdens de hooravond over de begroting op 31 oktober voerden vier Helmonders het woord over uiteenlopende onderwerpen met betrekking tot de begroting.

Werkbezoeken

Volksvertegenwoordiging is één van de belangrijkste taken van raadsleden. Ze gaan daarom ook regelmatig buiten de vergaderruimtes van Boscotondo op zoek naar de inwoners. In 2012 hebben de raadscommissies werkbezoeken afgelegd bij diverse instellingen binnen en buiten de stad. Ook zijn er verschillende organisaties naar de raadzaal gekomen om een presentatie te geven voor raads- en commissieleden.

Politiek en jongeren

Samen met het Carolus Borromeus College voert de griffie al vele jaren het project 'Carolus in de politiek' uit. Leerlingen maken kennis met de (gemeente)politiek. Op school krijgen ze o.a. debattraining, ze zijn bezig met het maken van partijprogramma's en denken na over communicatie. De griffie geeft gastlessen over het gemeentebestuur en de lokale democratie. Het project wordt afgesloten met een debat in de raadzaal. De leerlingen vormen zelf raadsfracties en discussiëren stevig met elkaar onder voorzitterschap van de burgemeester.

Ook in maart 2012 gebeurde dat weer met veel enthousiasme.

De griffie krijgt steeds vaker verzoeken van andere scholen om voorlichting te geven over de werking van het lokale bestuur. In 2012 hebben grote groepen leerlingen van de Groene Campus (VMBO en MBO) en het Jan van Brabantcollege (Havo en VWO) de raadzaal bezocht. Afsproken is om op gestructureerde wijze voorlichting te gaan geven over de (gemeente)politiek aan de leerlingen van de derde klassen van de middelbare scholen. De afdeling Communicatie ontwikkelt -in nauw overleg met de griffie- een speciaal programma voor deze leerlingen.

De gemeenteraad op internet

In januari 2012 is de nieuwe website van de gemeente Helmond gelanceerd. Die is qua uiterlijk en gebruiksgemak aangepast aan de eisen van deze tijd. Verder is de zoekfunctie flink verbeterd. Het “zoeken in bestuurlijke stukken” levert nu duidelijk betere resultaten op dan met het oude systeem. De gemeenteraad en de commissies hebben overzichtelijke eigen pagina's. Die zijn direct te bereiken via: www.helmond.nl/gemeenteraad en www.helmond.nl/raadscommissies. Ook via social media is de gemeenteraad te vinden. De raad heeft een eigen Twitteraccount: @RaadHelmond.

Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie ondersteunt de gemeenteraad bij zijn controlerende taak. Dat gebeurt onder andere door het (laten) uitvoeren van onderzoeken. De Rekenkamercommissie heeft in 2012 onderzoek gedaan naar nut, noodzaak en gevolgen van startersleningen. Dit onderzoek zal in de eerste helft van 2013 worden afgerond. Daarnaast adviseert de Rekenkamercommissie de gemeenteraad elk jaar over de gemeentelijke jaarrekening.

1.2 Wijkgericht werken

In het wijkgericht werken is veel gebeurd in 2012: we hebben succesvolle wijkbezoeken afgelegd. Ook de wijkraden hebben dit zo ervaren. Wijkactieplannen zijn verbeterd door het aanhaken van vele instellingen en organisaties. De samenwerking binnen de keten van professionals is vergroot en er is volop gebruikt gemaakt

van gelden voor bewonersinitiatieven. De communicatie tussen gemeente en wijkraden heeft meer aandacht gevraagd en gekregen. Er was een warm welkom voor de nieuwe burgemeester bij haar kennismakingsbezoeken. We hebben door het vele werk en een personeelwisseling prioriteiten moeten stellen. Het meer betrekken van buurtbeheerders bij onze gemeentelijke werkzaamheden is om die reden doorgeschoven naar 2013.

Wijkbezoeken college

De wijkraden willen graag de resultaten laten zien waaraan hard gewerkt is door inwoners. Ze willen ook met ons hun zorgpunten bespreken. Wij van onze kant willen graag zien wat er in buurten en wijken is gebeurd. We willen met vertegenwoordigers van de wijk in gesprek over belangrijke onderwerpen. In vier wijken (Brouwhuis, Brandevoort, Centrum en Mierlo-Hout) zijn de eerste wijkbezoeken gehouden. Zowel wij als de wijkraden zijn over het algemeen tevreden met de gekozen werkwijze. Wij krijgen vaak een individueel programma, afgestemd op onze portefeuille. Voordeel van een wijkbezoek is dat er breder wordt gekeken dan afzonderlijke problemen of ontwikkelingen. We koppelen gezamenlijk onze ervaringen terug naar de wijkraad en de wijkbewoners.

Wijkactieplannen

Op Helmond-Oost na heeft iedere wijk een wijkactieplan. De eerste wijkactieplannen waren vooral een zaak van de wijkraad en van de gemeente. In 2012 hebben we op dat punt flinke progressie gemaakt. Vanaf dat jaar zijn bij het maken van wijkactieplannen ook andere instellingen en organisaties betrokken. Dit heeft geleid tot duidelijke toezeggingen van alle betrokkenen om binnen twee jaar bepaalde activiteiten en/of projecten te realiseren in, met en voor de wijk. De professionele keten werkt nu beter samen in zogenaamde signaleringsteams. Ook zijn nieuwe partijen, zoals zorginstellingen en scholen, aangesloten. Zij zijn meer dan ooit gericht op de behoeftes vanuit de wijk.

Nieuwe besturen voor wijkraden

Wij vinden het erg belangrijk dat iedere wijk een wijkraad heeft. Wij willen tenslotte graag horen wat er speelt en hoe zaken beleefd worden. Voor ons is een wijkraad ook een belangrijk instrument om inwoners te betrekken bij hun woonomgeving en hen te stimuleren mee te

doen met activiteiten. Om de inwoners van Helmond te stimuleren mee te doen aan het werk van wijkraden hebben we een reclamecampagne gehouden onder het motto "word lid van jouw wijkraad". Bestuurder zijn van een wijkraad vraagt veel tijd en energie. Veel mensen willen zich best voor korte tijd verbinden aan een activiteit in hun buurt. Zij vinden het echter een probleem om zich voor lange(re) tijd in te zetten voor het algemeen belang. We willen deze en andere vrijwilligers daarom ook waar het maar kan een hart onder de riem steken. In 2012 zijn in de wijken Helmond-Oost en Rijpelberg geheel nieuwe wijkraden gestart. Verder zijn in Helmond-West en Dierdonk grotendeels vernieuwde wijkraden aangetreden.

Relatiebeheerders

De vraagstukken die in de wijk leven vragen meestal om een wijkgerichte aanpak. Samenwerking tussen wijkhuis, vrijwilligersorganisaties en wijkraad is daarbij een essentiële factor. Wij bevorderen deze samenwerking

dan ook ten eerste. Gesprekken die we aangaan met de wijkhuizen en vrijwilligersorganisaties worden gecoördineerd vanuit één relatiebeheerder zodat voor de wijk duidelijk is wie aanspreekpunt is binnen de gemeente. Deze manier van werken wordt als prettig ervaren.

Geld voor bewonersinitiatieven

Ondanks de noodzakelijke bezuinigingen proberen we toch budget te blijven vinden voor goede ideeën van inwoners. Wij willen helpen kleinschalige initiatieven te realiseren. Die initiatieven dragen tenslotte bij aan de verbetering van de leefbaarheid in straat, buurt of wijk. Met bijdragen van wijkraden, de Rabobank, de Stichting Carat en eigen gemeentelijke middelen zijn er in alle wijken vele projecten gerealiseerd. De Rabobank heeft een eigen wijkfondsen waar wijkraden en wijkbewoners een beroep op kunnen doen. Over de inzet van die middelen vindt veelal afstemming plaats met de wijkraden en gemeente. De LEV-groep ondersteunt vrijwilligers met raad en daad bij hun pogingen projecten in de wijk te realiseren.



Wijkbezoek aan Mierlo-Hout in november 2012

De Stichting Carat werkt al enkele jaren samen met wijkraden en gemeente aan de totstandkoming van een kunstwerk voor iedere wijk. Onder het motto “Carat houdt Helmond bij elkaar” wordt in iedere wijk een door de wijk zelf ontworpen en gerealiseerd kunstwerk geplaatst, waarin het thema ‘ontmoeten en verbinden’ centraal staat.

Communicatie

We merken dat goede communicatie met wijkraden en wijkbewoners steeds belangrijker wordt. Dat is en blijft een belangrijk punt van aandacht voor ons. Samen met de besturen van de wijkraden hebben we verschillende workshops gehouden, zoals “Omgaan met de pers” en “Het belang van social media”. Daarnaast willen we ook binnen de eigen organisatie een verbeterslag maken. Daartoe organiseren we al meerdere jaren voor onze eigen medewerkers de workshop “Omgaan met bewonersinitiatieven”. Bovendien hebben we de wijkraden geïnformeerd over hoe de verschillende ruimtelijk-fysieke afdelingen van de gemeente de werkzaamheden buiten organiseren. We bekijken of er nog andere en/of wellicht betere manieren zijn om het wijkgericht werken en het omgaan met bewonersinitiatieven in de gemeentelijke organisatie te verankeren.

Ondersteuning vrijwilligers

De gemeenteraad heeft in 2012 besloten dat er tot 2015 niet bezuinigd wordt op subsidies aan vrijwilligersorganisaties. Met dit besluit wil de raad onderstrepen dat de uitspraak dat vrijwilligers ‘het cement van de samenleving zijn’ geen loze kreet is. In 2012 hebben we het belang van onze vrijwilligers nog eens benadrukt door een waarderingsactie op de dag van de vrijwilliger. Wanneer een vrijwilligersorganisatie op deze dag een activiteit voor haar mensen wilde organiseren, konden ze daarvoor bij de LEVgroep financiële ondersteuning aanvragen. Van die mogelijkheid is goed gebruik gemaakt. Op de dag zelf ontvingen de organisaties een poster en een bijbehorend boekje waarop en waarin de meerwaarde van die vrijwilligers nog eens extra werd benadrukt.

Wijkbezoeken nieuwe burgemeester

Begin november is de nieuwe burgemeester aangetreden. Zij wilde in haar eerste 100 dagen alle wijken bezoeken. We hebben de wijkraden gevraagd deze wijkbezoeken te organiseren. Alle wijken zijn erin geslaagd het specifieke en onderscheidende karakter van hun wijk op een goede en plezierige wijze te presenteren. De burgemeester is overal warm en enthousiast ontvangen. Er is een prima basis gelegd voor een verdere samenwerking.

1.3 Digitale participatie

We zijn en blijven actief op het terrein van de sociale media. Zo hebben we in het voorjaar van 2012 een uitgebreid onderzoek gedaan naar het gebruik van social media bij Helmonders. Zo blijkt 70% van de Helmonders gebruik te maken van social media. Dat is vooral de groep tot 60 jaar. In het najaar van 2012 hebben we een vervolgonderzoek gehouden naar de manier waarop bedrijven met elkaar en met de gemeente communiceren. Ook daarin zijn social media goed vertegenwoordigd. Met de resultaten van deze onderzoeken kunnen we de verschillende social media beter inzetten voor een tweezijdige communicatie met inwoners en bedrijven. Daarbij bieden we trainingen ‘social media’ aan, zowel binnen als buiten onze organisatie (bijvoorbeeld aan leden van wijkraden). Daarnaast kijken we naar de randvoorwaarden om deze nieuwe manier van communiceren mogelijk te maken. Het aanbieden van WiFi in het centrum is daar een voorbeeld van. Nieuwe ontwikkelingen op ICT-gebied volgen we op de voet. Wij willen communiceren met onze inwoners, ondernemers en bezoekers daar waar zij zijn en waar zij behoefte hebben aan onze gemeentelijke informatie. Ook willen wij informatie van onze inwoners, organisaties en bedrijven oppikken via social media. Zo hebben we het beantwoorden van vragen via Twitter georganiseerd. We gebruiken alle mogelijke media, in combinatie met elkaar en afhankelijk van de doelgroepen.

1.4 Voorbeelden van meedoen

| Wat was het onderwerp? | Wat was het plan? | Wat waren de reacties? | Wat was het resultaat? |
|--|---|---|---|
| Herinrichting de Kegelbaan. | Het selecteren van een kunstwerk voor deze openbare ruimte. | Eigenaren/belanghebbenden namen actief deel aan een selectiecommissie. | Een belangrijke bijdrage aan en daardoor een grotere betrokkenheid bij de ontwikkeling van een stuk openbare ruimte. |
| Horecabeleid voor de buitengebieden. | Een checklist ontwikkelen om horeca-initiatieven in het buitengebied van Helmond te toetsen. | De horecavertegenwoordigers in de Kerngroep Horecabeleid kwamen met nuttige suggesties voor verbeteringen. Zij waren positief omdat ook een leidraad van onder andere Horeca Nederland van de afdeling Noord-Brabant als voorbeeld was gebruikt. | Een checklist die gedragen wordt door de direct betrokkenen. |
| Terrassen Oostzijde Markt. | Bezien hoe horecaontwikkelingsgebied Oostzijde Markt beter kan functioneren op het punt van terrassen. | De horecavereniging Centrum en aangesloten ondernemers Oostzijde Markt waren positief over de uitnodiging van de gemeente om ideeën te leveren voor een experiment met terrassen, nadat dit als idee was voorgesteld door deze vertegenwoordigers in de Kerngroep Horecabeleid. | Een relatief snel ontwikkeld voorstel voor een proef van één jaar, die met draagvlak van de ondernemers is ingevoerd. |
| Presentie buurtpreventie bij 112-manifestatie in de kasteeltuin. | Inwoners van het buurtpreventieproject Doliwood wilden zich presenteren bij deze manifestatie om daarmee het belang van buurtpreventie te ondersteunen. Zij wilden daarbij ondersteuning van de gemeente. | De inwoners waren blij dat de gemeente mee kon en wilde helpen met het maken van voorlichtingsmateriaal zoals posters en folders. | Een goed bezochte informatiestand, waarbij veel informatie over buurtpreventie werd doorgegeven aan belangstellenden. |

| Wat was het onderwerp? | Wat was het plan? | Wat waren de reacties? | Wat was het resultaat? |
|---|--|--|--|
| <p>Nota Lokaal Gezondheidsbeleid 2012-2015</p> | <p>Een zo breed mogelijk gedragen gezondheidsbeleid voor de toekomst formuleren</p> | <p>We hebben ervoor gekozen om de seniorenraad, het gehandicaptenoverleg en jongerenorganisatie Helmond Jong2Gether (HJ2G) te betrekken bij dit beleidstraject. HJ2G heeft onder meer een themabijeenkomst rondom gezondheid georganiseerd. Omdat de toekomst centraal zou staan in het beleid, leverde de bijdrage van de jongeren al snel de nodige kernpunten op.</p> | <p>Bij het gezondheidsbeleid voor de komende jaren werd besloten om veel nadruk te leggen op voorlichting. Als jongeren weten wat gezond is en wat niet, kunnen ze zelf keuzes maken. Ze moeten genoeg kennis hebben om nee te kunnen zeggen tegen een ongezond bestaan. Ja tegen gezond is dan een vrije keuze.</p> |
| <p>Cliëntenvertegenwoordiging Werkplein Regio Helmond</p> | <p>In 2012 heeft de cliëntenparticipatie meer vorm gekregen. Dit mede door het benoemen van een onafhankelijke voorzitter van de cliëntenvertegenwoordiging. Hij leidt de vergaderingen en zorgt ervoor dat deze vorm van participatie wordt doorontwikkeld.</p> | <p>De reacties zijn positief. Nog steeds zijn deelnemers aan het overleg zoekende naar hun positie. De reden hiervoor is dat naast dit overleg er per gemeente ook nog cliëntenraden zijn. Steeds duidelijker wordt dat de Cliëntenvertegenwoordiging Werkplein regio Helmond zich richt op de dienstverlening op het Werkplein.</p> | <p>Door middel van overleggen tussen het Werkplein en de cliëntenvertegenwoordiging wordt gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening op het Werkplein. Tevens ontstaat de situatie dat de cliëntenvertegenwoordigers meer betrokken raken bij de totale ontwikkelingen op het Werkplein.</p> |

2 Aandacht voor dienstverlening

2.1 Beantwoording post en e-mail

We werken zaakgericht en steeds meer digitaal, waarbij wij goed letten op de samenhang tussen de diverse ontvangen brieven en e-mails. Wij doen er alles aan om zaken op tijd te behandelen en/of te beantwoorden. Wij hanteren zowel voor de post als voor de e-mail specifieke protocollen. Zo hebben wij in 2012 het protocol elektronisch berichtenverkeer vastgesteld. Hierdoor is het mogelijk om formele berichten langs elektronische weg te verzenden, als de geadresseerde ten minste heeft aangegeven deze manier van correspondentie te accepteren. Afdelingen kunnen zelf signaleringslijsten aanmaken van zaken die niet binnen de bestemde termijn dreigen afgehandeld te worden. Mocht het in voorkomende gevallen niet lukken om een zaak tijdig af te handelen, dan heeft de behandelende afdeling de mogelijkheid om de (aan)vrager tijdig te informeren over deze situatie. De afdeling kan dan aangeven wanneer een beantwoording of afhandeling wel kan worden verwacht.

2.2 De Stadswinkel

De Stadswinkel is er voor de inwoners. We werken voortdurend aan een nog betere dienstverlening. De dienstverlening op afspraak loopt steeds soepeler. Ook in de piekperioden kunnen we binnen 5 werkdagen een afspraak aanbieden. De elektronische dienstverlening is op vele onderdelen verbeterd met gebruiksvriendelijker toepassingen en steeds meer inwoners weten de gemeente te vinden via internet. Wij willen de inwoners met zo weinig mogelijk rompslomp opzadelen. Bij gebruik van DigiD vullen wij alvast de bij ons bekende gegevens in. We willen zoveel mogelijk proactief zijn. Wij herinneren mensen eraan als hun reisdocumenten op korte termijn verlopen.

'Volwassenheidsniveau' digitaal loket

Het adviesbureau Ernst & Young meet ieder jaar het 'volwassenheidsniveau' van het digitaal loket bij gemeenten. Hierbij hanteert Ernst & Young een lijst van gangbare producten voor inwoners en bedrijven. Voorbeelden zijn aanvragen van een uittreksel uit het

bevolkingsregister, indienen van een bezwaarschrift en het inzien van een WOZ-taxatieverslag. Ook kijken ze naar de kwaliteit van de zoekmachine, de kwaliteit en reactietijd van vragen per e-mail, het gebruik van DigiD als verificatiemiddel en het gebruik van de sociale media. In 2012 haalde Helmond een score van 2,64 en dat is ruim (0,32) boven het landelijk gemiddelde.

Telefoonbeantwoording

In 2012 zijn ruim 114.000 telefoontjes bij de Stadswinkel binnengekomen. 66% van deze telefoontjes wordt direct beantwoord en 34% wordt "warm" (met voorkondiging) doorverbonden. De gemiddelde gesprekstijd is 2:18 minuten. De bereikbaarheid ligt op 94%. Met succes hebben we jaren geleden de omslag gemaakt naar het direct beantwoorden van de binnengekomen telefoontjes, van 30% (2007), 42% (2008), 47% (2009), 52% (2010) naar nu 66%. De kwaliteit van onze dienstverlening houden we onder andere op peil door onze dienstverleners ieder jaar te trainen op het thema gespreksvaardigheden.

Bezoekersaantallen

In 2012 hebben wederom minder inwoners, 67.643, de Stadswinkel bezocht. In vergelijking met voorgaande jaren een daling van 9,7% (2010: 79.557 bezoekers en in 2011 71.915 bezoekers). Dit is een trend die vorig jaar voor het eerst is ingezet. Belangrijkste oorzaak is de dienstverlening op afspraak, waarvoor klanten vaak onze website raadplegen. Zij ontdekken dan dat een afspraak maken niet meer nodig is, want de producten kunnen ook via de elektronische snelweg afgenomen worden. Het doorgeven van verhuizingen en het aanvragen van een uittreksel zijn de populairste digitale producten.

Klanten maken ook meer gebruik van het laagdrempelige digitaal loket om informatie te verzamelen of diensten aan te vragen. In het kader van de bezuinigingen zijn de openingstijden van de Stadswinkel ingekort.

De Stadswinkel is maandagochtend gesloten en de extra avondopenstellingen in de paspoortpiek zijn verdwenen. De gemiddelde wachttijd is 6:14 min. 60% van de klanten wordt binnen 5 minuten geholpen. De gemiddelde transactietijd is vrijwel stabiel van 6:36 minuten (2011) naar 6:33 minuten.

Klachten Stadswinkel

In 2012 kreeg de Stadswinkel 97 klachten (101 in 2011 en 63 in 2010). Dit is een lichte afname. Van de 97 klachten waren er 47% terecht (in 2011 51%). 91% van de klachten handelden wij binnen de normtijd van 6 weken af. De gemiddelde afhandeltijd is 18 dagen (in 2011 12 dagen). Oorzaken van klachten zijn met name (lange) procedures (68), onjuiste informatieverstrekking (10, vooral bij reisdocumenten) en ontevredenheid over de behandeling (10). In de afhandeling van de klachten gaan we serieus in op de gevoelens die bij de klant leven. We benaderen alle klanten persoonlijk. Zij ontvangen een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken. Als wij een fout hebben gemaakt, bieden we uiteraard onze excuses aan. Alle medewerkers hebben in 2012 trainingen gevolgd en zo blijven we werken aan houding en invoelingsvermogen van onze medewerkers.

Dienstverlening aan bedrijven

Het ondernemersklimaat in Helmond is de afgelopen

jaren meermalen als zeer positief beoordeeld. Dit is voor ons een stimulans om te blijven investeren in de dienstverlening aan bedrijven. Daarbij steken we enerzijds in op persoonlijk contact en anderzijds op het nauw samenwerken met de verschillende ondernemersverenigingen. Het aantal accountmanagers voor bedrijven is uitgebreid en er is meer structuur aangebracht in onze contacten met het bedrijfsleven. De nadruk ligt hierbij op een proactief relatiebeheer met de afzonderlijke bedrijven. Het bedrijfsleven in Helmond is goed georganiseerd in verschillende ondernemersverenigingen die veelal samenwerken. De gemeente is vertegenwoordigd in deze verenigingen en werkt samen met de Stichting Bedrijventerreinen Helmond om ook via deze lijn de bedrijven een vast aanspreekpunt te bieden. Voor digitale informatie van de gemeente richting de bedrijven is gekozen om aan te sluiten bij de digitale nieuwsbrief die vanuit de Stichting Bedrijventerreinen Helmond wordt verzonden. Naast de bedrijvenstand op de Bedrijvenbeurzen in

bedrijventerreinen
●●●●● Helmond

Optimaal ondernemersklimaat

Helmond

Nieuwsbrief november - Stichting Bedrijventerreinen Helmond
22-11-2012

Geslaagde Netwerkbijeenkomst SBH

Op maandag 19 november vond de netwerkbijeenkomst van Stichting Bedrijventerreinen Helmond plaats. De business club van Helmond Sport was zeer goed gevuld met plussinus zeventig ondernemers en overige belangstellenden.

Na een woord van welkom door Frits Rutten, was het woord aan wethouder mev. Yvonne van Mierlo. De wethouder sprak haar bewondering uit voor de betrokkenheid en daadkracht van Helmondse ondernemers en ziet de toekomst positief tegemoet, ook met het oog op het ondernemersfonds.

Dhr. Onno Keuker van MKB-Nederland sprak over de hercertificering KVO-B: continu samenwerken. De drie bedrijventerreinen verenigd in SBH behaalden dit certificaat voor de tweede keer, in samenwerking met de gemeente, politie en brandweer. Dhr. Keuker reikte de certificaten samen met wethouder Van Mierlo aan de betrokkenen uit. SBH-voorzitter Wim Kuypers gaf vervolgens een inspirerende speech over de totstandkoming en doelen van SBH. De fusie tussen de drie afzonderlijke terreinen werd nogmaals bekrachtigd door het ondertekenen van een fusiecertificaat door alle bestuursleden.

Vervolgens sloot SBH-penningmeester Wilfred Geurts af met een fitzende presentatie, waarin de missie & visie van SBH uit de doeken werden gedaan. SBH kiest ook voor een nieuwe pay-off: Optimaal Ondernemersklimaat

Met een netwerkborrel kwam de geslaagde middag tot een einde. SBH dankt iedereen voor zijn aanwezigheid en hoopt de volgende keer op hetzelfde enthousiasme. [Bekijk een afbeelding op de website.](#)

Inge Mikkers, Geert van der Linden, wethouder Yvonne van Mierlo, Wilja van den Broek, Gerjan Aarts en Peter Nelisse nemen het KVO-B certificaat in ontvangst.

Gemeente Helmond werkt ook op digitaal gebied aan een optimale informatie-uitwisseling met het bedrijfsleven.

Helmond en Eindhoven hebben we met een infostand gestaan op de door de Kamer van Koophandel georganiseerde Startersdag. We hebben ons ook samen met de Campusgemeenten gepresenteerd tijdens de Regio Business Dagen. Dit jaar is op de bedrijventerreinen met succes gestart met “gespreksrondes” met de wethouder Economische Zaken. Vertegenwoordigers van bedrijven kunnen dan gewoon binnenlopen en een gesprek van maximaal circa 20 minuten hebben met de wethouder. Sinds november 2012 heeft de afdeling Economie en Cultuur een vaste rubriek ‘Economisch nieuws vanuit de gemeente Helmond’ in de maandelijkse nieuwsbrief van de Stichting Bedrijventerreinen Helmond. Op de website van Stichting Bedrijventerreinen Helmond kunnen ondernemers zich aan- en afmelden voor deze nieuwsbrief. Ook is hier het archief van alle nieuwsbrieven te vinden. In de toekomst zal gekeken worden of deze vorm van samenwerken ook voor andere doelgroepen kan worden ingezet.

In 2012 zijn we in Helmond begonnen met wijkwinkelmanagement. Het doel hiervan is het verbeteren van het economisch functioneren van de buurt- en wijkwinkelcentra door samenwerking tussen gemeente, winkeliers en vastgoedeigenaren. Voor zover bekend is dit het eerste wijkwinkelmanagement in Nederland.

2.3 Informatievoorziening

Stadsgids

In september is de Stadsgids 2012-2013 uitgebracht. Deze Stadsgids stond dit keer in het teken van *Driven, City of Smart Mobility*. Driven staat voor onze gedrevenheid om samen onze stad verder te verbeteren en te vernieuwen. In de Stadsgids komen de vier speerpunten van Helmond naar voren: centrum, wonen, automotive en food. De gemeentelijke informatie bevat een handige productencatalogus met onze producten en diensten. We besteden ook aandacht aan de geschiedenis van Helmond en aan het Helmondse dialect. Omdat het gebruik van internet en social media een enorme vlucht heeft genomen, hebben we na het uitbrengen van de Stadsgids 2012-2013 via een inwonersenquête gepeild of de inwoners van Helmond nog behoefte hebben aan een

papieren Stadsgids. Aan de hand van de uitkomsten van deze enquête bekijken we of en in welke vorm we in het komende jaar een Stadsgids uitgeven.

Campagne Helmond heeft Antwoord©

Voor alle vragen aan de gemeente geldt: Helmond heeft Antwoord©. Deze campagne, die in 2009 is ingezet, wijst inwoners, bedrijven, verenigingen en instellingen op de mogelijkheden om met de gemeente in contact te komen: via de website www.helmond.nl (en het Digitaal Loket) of telefoonnummer 14 0492. In 2012 is de campagne uitgebreid met nieuwe onderdelen, zoals de mogelijkheid om je aan te melden voor een digitale belastingaanslag van de gemeente via FINBOX. Ook heeft de campagne een belangrijke rol gespeeld in de communicatie over de dienstverlening op afspraak in de Stadswinkel en het doorgeven van een klacht of melding via het digitale meldpunt op www.helmond.nl. We hebben de effecten en uitwerking van de campagne onderzocht: 38% van de Helmonders kent telefoonnummer 140492, 25% kent de posters langs de weg of in de



Poster in het kader van de campagne “Helmond heeft antwoord”

Trompetter. Het digitale loket is bij 95% bekend en 80% is op de hoogte van de producten en diensten, die via het digitale loket kunnen worden aangevraagd. 35% heeft er ook gebruik van gemaakt.

Gemeentepagina

Eind 2012 is een eind gekomen aan tien jaar samenwerking met weekblad De Trompetter voor het publiceren van de wekelijkse gemeenteberichten. Het contract met De Trompetter liep eind 2012 af. Er is een nieuwe aanbesteding geweest, waarbij weekkrant De Loop is gekozen tot het huis-aan-huisblad waarin we vanaf 2013 de gemeenteberichten wekelijks publiceren.

Digitale nieuwsbrief

Wekelijks verspreiden we een digitale nieuwsbrief waarmee we abonnees op de hoogte houden van de laatste nieuwtjes en de bekendmakingen van die week. We geven inmiddels ook een digitale nieuwsbrief uit voor mensen die interesse hebben in bouwkeuzes.

Schrijfstijl en huisstijl

Al eerder hebben we de brieven die we uitsturen en de nota's die we schrijven geëvalueerd. Hierbij keken we kritisch naar zaken als leesbaarheid, begrijpelijkheid en structuur. In 2012 hebben we de beschikbare sjablonen aangepast en hebben we opfrustrainingen aan onze medewerkers gegeven. Het doel is en blijft het gemeentebreed hanteren van een schrijfstijl die aansluit bij het leesniveau van de lezers. Een element dat, naast de schrijfstijl, ook bijdraagt aan een consistent gemeentelijk beeld is de huisstijl. We zijn in 2012 gestart met het aanscherpen van onze huisstijl. We voeren nadrukkelijk geen nieuwe huisstijl in, er vinden alleen een verfijning en een aanscherping plaats. Bijvoorbeeld op het gebied van de kleuren en de foto's die we gebruiken. Zo is de nieuwe gemeentelijke website in de huisstijl uitgevoerd.

Gemeente Helmond-TV

Gemeente Helmond-TV hebben we volledig laten opgaan in de programmering en organisatie van Omroep Helmond. De studio van de gemeente is verhuisd naar de lokale omroep, net als de medewerkers van de gemeente die betrokken zijn bij de productie. Zij maken samen met vrijwilligers en studenten wekelijks nieuwsreportages.

Nieuwe website

Begin 2012 hebben we een nieuwe website en een nieuw intranet in gebruik genomen. Wij vinden het belangrijk dat onze website toegankelijk en overzichtelijk is voor al onze bezoekers. Daarom streven wij ernaar te voldoen aan de landelijke webrichtlijnen. Daarnaast hanteren wij een overzichtelijke navigatiestructuur die gericht is op de verschillende doelgroepen: inwoners, bezoekers, bedrijven en bestuur. Verder is de zoekmogelijkheid sterk verbeterd en uitgebreid. We hebben koppelingen gerealiseerd met social media als Facebook, Twitter en LinkedIn. Ook is een aantal andere websites vernieuwd: Werkplein Regio Helmond, Binnenstad en Helmond-West.

2.4 Werk en Inkomen

Een terugblik op de arbeidsmarktontwikkelingen in 2012

De eind 2011 ingezette dalende lijn van het aantal uitkeringen zette zich in 2012 door ondanks een toename van de werkloosheid in de regio (+1%). Vanaf september vorig jaar echter nam het aantal aanmeldingen voor een uitkering weer toe. Het aantal uitkeringen kwam eind 2012 uit op 2.273. Dit is ten opzichte van de 2.331 uitkeringen op 1 januari 2012 een daling met 2,5%.

Al eerder kozen we voor een andere aanpak 'aan de poort': nieuwe klanten worden via de korte weg naar werk geleid. Hierbij wordt uitgegaan van "streng waar nodig en vanzelfsprekend een uitkering wanneer echt nodig". Deze nieuwe aanpak heeft in 2012 geresulteerd in een lage instroom van nieuwe uitkeringsgerechtigden. Van het aantal aanmeldingen in 2012 heeft 61,5% niet geleid tot een uitkering.

In 2012 stroomden er 476 nieuwe uitkeringsgerechtigden in. Daarnaast stroomden er 534 uit.

Een beter diagnose-instrument geeft de afdeling Werk en Inkomen een goed beeld van iedere klant. Hierdoor wordt in het vervoltraject meer maatwerk geleverd.

Ontwikkelingen in 2012

Aanscherping Wet Werk en Bijstand (Wwb)

Vooruitlopend op de nieuwe Wet Werken naar Vermogen heeft Werk en Inkomen in 2012 veel extra werk gehad met de aanscherping van de Wwb per 1 januari 2012.

De jongeren met een inkomensvoorziening uit de Wet

Inkomensvoorziening Jongeren (WIJ) zijn voor 1 juli 2012 weer omgezet naar de Wwb.

Daarnaast is de huishoudinkomenstoets geïmplementeerd. Dit betekent dat er voor 1 juli 2012 meer dan 600 klanten gescreend en gesproken zijn om te beoordelen of de huishoudinkomenstoets gevolgen had voor hun uitkering. Met het controversieel verklaren van de Wet Werken naar Vermogen (dit naar aanleiding van de kabinetscrisis en de nieuwe verkiezingen) is alles in het derde kwartaal van 2012 weer teruggedraaid.

Werkgeversplein Regio Helmond

Op 30 maart 2012 is een visiedocument Werkgeversplein Regio Helmond ondertekend door de partners in het Werkgeversplein: de Werkgevers Regio Helmond, het UWV, de Atlant Groep en de Werkpleingemeenten onder aanvoering van Gemeente Helmond. Medewerkers van de afdeling Werk en Inkomen, het UWV en de Atlant Groep werken inmiddels binnen één team en onder één aansturing. Ook het Servicepunt Leren en Werken is hieraan gekoppeld.

Website Werkplein

In 2012 is de website van het Werkplein Regio Helmond van start gegaan. Via deze website wordt (nieuwe) klanten de weg gewezen naar de voor hen beschikbare dienstverlening. Verder verwijst deze website naar andere belangrijke informatie.

2.5 De Zorgpoort

In 2012 is er door de Zorgpoort verder invulling gegeven aan de "Kanteling". Dit betekent dat wanneer inwoners een beroep doen op individuele voorzieningen van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) eerst wordt bezien wat mensen zelf nog kunnen en wat door mensen in hun omgeving kan worden opgelost. Daarnaast wordt ook gekeken of algemene voorzieningen of collectieve voorzieningen soelaas kunnen bieden. Een voorbeeld daarvan zijn de Zorg- en Gemakdiensten (was- en strijkservice, boodschappenservice, maaltijdservice) die worden uitgevoerd door de LEVgroep.

Tijdens een "keukentafelgesprek" bekijken we samen met de betrokkene wat de beste oplossing is voor de ervaren

problemen. Wanneer er geen mogelijkheden zijn binnen het eigen netwerk of via collectieve welzijnsvoorzieningen, dan kan men in aanmerking komen voor een individuele WMO-voorziening.

In 2012 is gestart met het gebiedsgericht (wijkgericht) werken. Om goed invulling te kunnen geven aan de "Kanteling" maakt de WMO-consulent gebruik van het netwerk in de wijk. Hij kan dan vanuit het "keukentafelgesprek" direct verbinding leggen met de mogelijkheden die de wijk biedt, zoals algemene voorzieningen en activiteiten.

2.6 Beheer openbare ruimte

Verwijderen van huisvuil

Alle inwoners van de gemeente Helmond produceren bij elkaar een hele hoop afval. Wij streven ernaar zoveel mogelijk afval gescheiden te verzamelen. Dit begint bij de inwoners thuis: de groene container, de grijze container, papier, glas, plastic verpakkingsafval, klein chemisch afval, grof vuil, enzovoorts.



In het kader van de wijk schoonmaakacties maakt de Vereniging Ronin twee keer per jaar het Piet van Bokhovenpad schoon.

Wij zorgen vervolgens voor het legen van containers, het ophalen van plastic verpakkingsafval, papier en het regelen van inzamelpunten voor Klein Chemisch Afval. Het afvoeren van het overig afval doen de inwoners zelf. De hoeveelheid ingezameld restafval is gestegen met 2,2% (377 ton). Dit is een stijging van bijna 4 kg/inwoner.

Er is 1,9% (169 ton) minder gft (groente, fruit en tuin)-afval ingezameld (ruim 2 kg minder per inwoner). De hoeveelheid ingezameld papier is gedaald met circa 6%, terwijl de hoeveelheid ingezameld glas met 3,2% is gestegen. Er werd in 2012 3% minder chemisch afval opgehaald en de hoeveelheid ingezameld grof vuil is gedaald met circa 16%.

In 2012 is er 910 ton plastic afval ingezameld. Dat is circa 10 % meer dan in 2011. Dit is bijna 24 kg per huishouden .

Het afgelopen jaar is naar schatting dezelfde hoeveelheid textiel ingezameld als in 2011.

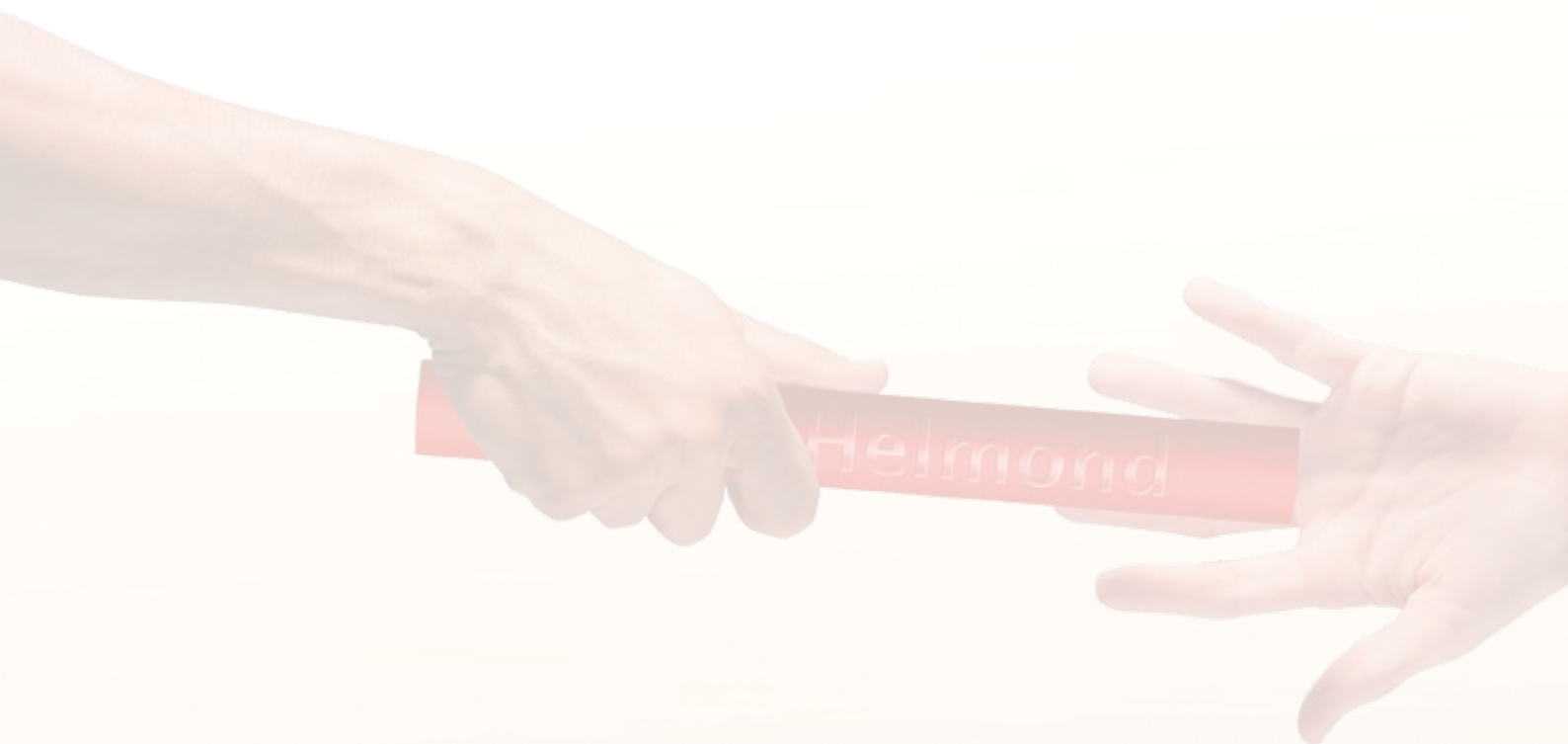
Zwerfvuil

In de gemeente Helmond zijn negen à tien wijkvegers dagelijks bezig de prullenbakken leeg te maken en het vuil rond de glasbakken en het overig zwerfvuil op te ruimen. Daarnaast zijn er diverse scholen die meehelpen bij het

schoonhouden van de stad. Dit gebeurt hoofdzakelijk uit educatief oogpunt, waarbij milieubewustwording voorop staat.

In 2011 zijn 43 (38 in 2011) wikschoonmaakacties gehouden door scholen, verenigingen en wijkraden. Er zijn in totaal 2065 (1400 in 2011) jongeren en 456 begeleiders ingezet om het zwerfvuil op te rapen. Tijdens de actie wordt tevens de gevonden graffiti genoteerd en doorgegeven aan het QST (Quick Service Team) dat ervoor zorgt dat deze graffiti professioneel verwijderd wordt. Medewerkers van de gemeente regelen de gereedschappen, waaronder de grijpstokken en de veiligheidshesjes, en zorgen ervoor dat het zwerfvuil opgehaald wordt.

Bij deze 43 acties is circa 11.500 (12.500 in 2011) kilogram zwerfvuil afgevoerd. Daarnaast is er ongeveer 2500 m² graffiti gereinigd (3000 m² in 2011).



3.1 Klachten en bezwaarschriften

We willen een goede dienstverlening aan de burger. Daarbij past een klachtenmogelijkheid die duidelijk en zo eenvoudig mogelijk is. Daarnaast moet de klachtenregeling uiteraard adequaat uitgevoerd worden. Er is de mogelijkheid om voor een formele of een informele manier van klachtenafhandeling te kiezen. Belangrijk is dat we een klacht niet zien als een ongemak, maar veeleer als iets dat kan leiden tot aanpassing van de gemeentelijke dienstverlening. Immers in een klacht zit veelal een (gratis) advies aan de gemeente. Op basis hiervan kunnen we de service verbeteren. Daarnaast kunnen we door een goede klachtenbehandeling onze relatie met de burger verbeteren of herstellen. In 88 % van de gevallen werd in 2012 een klacht informeel afgedaan. Meer dan een kwart zelfs op zeer snelle wijze via de zogenoemde 'andere aanpak'. We bellen dan heel snel na ontvangst van een klacht met de klager om te kijken wat er aan de hand is en of en hoe op een snelle en informele wijze de klacht verholpen kan worden. Uit contacten met klagers blijkt dat dit zeer op prijs gesteld wordt. We streven ernaar om deze werkwijze zoveel mogelijk toe te passen.

Aantal klachten

In 2012 zijn bij de gemeente 73 klachten ingediend, twee minder dan het jaar daarvoor. In 2012 hebben zich 15 inwoners tot de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant gewend met het verzoek een onderzoek in te stellen naar de afhandeling van hun klacht bij de gemeente. In 3 gevallen vond de Ombudscommissie dit een terecht verzoek. De overige verzoeken waren niet-ontvankelijk.

Tijdige afdoening

2012 laat weer een betere score zien waar het de tijdige afhandeling van klachten betreft. 91% van de klachten, die voor 31 december werden afgedaan, werd binnen 6 weken afgehandeld tegen 83 % in 2011. Een groot aantal klachten werd zelfs binnen 4 weken afgehandeld.

Jaarverslag

Uitgebreide informatie over hoe we het afgelopen jaar met klachten zijn omgegaan, vindt u in het jaarverslag klachtenregeling, dat op internet te vinden

is (www.helmond.nl → Bestuur → College van B&W → klachtenregeling → bijzonderheden).

3.2 Bezwaarschriften

Tegen besluiten van de gemeente kan in veel gevallen bezwaar worden ingediend, bijvoorbeeld tegen een al dan niet verleende bouwvergunning of een afgewezen subsidieverzoek. Het genomen besluit wordt dan nog eens opnieuw bekeken. De bezwaarschriftencommissie adviseert het gemeentebestuur over welk nieuw besluit te nemen. Voordat zij advies geeft, houdt de bezwaarschriftencommissie een hoorzitting waarin zij de kant van de zaak van de bezwaarmaker en van het gemeentebestuur onderzoekt. Deze gang van zaken kan leiden tot een ander besluit.

De bezwaarschriftencommissie bestaat uit 2 onderdelen, 'Kamers' genoemd, die over verschillende soorten besluiten adviseren. Kamer 1 gaat over ruimtelijke zaken, zoals bouwzaken, verkeer en milieu. Het merendeel betreft bouwvergunningen. Kamer 2 gaat over sociaal-maatschappelijke zaken, voornamelijk de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Voor het overige gaat Kamer 2 over besluiten op het gebied van onderwijs, welzijn en burgerzaken. Elke kamer bestaat uit drie onafhankelijke leden.

Aantal bezwaren

Tegen minder dan 5% van de "Kamer 1-zaken" wordt bezwaar gemaakt. Wat betreft "Kamer 2-zaken" is dat minder dan 0,5%. In 2012 ontvingen wij 335 bezwaarschriften.

Tijdige afdoening

Wij behandelen bezwaarschriften zo snel mogelijk. Wij hebben in 2012 weer vaker op tijd beslist. In 2012 hebben we 89% van de zaken tijdig afgedaan. Dit geldt voor beide kamers. In 2011 heeft Kamer 1 voor 90% de bezwaren tijdig afgedaan. Voor Kamer 2 betrof dit 70%. Uiteraard is het beslissen binnen de wettelijk gestelde termijn het uitgangspunt, maar in alle gevallen gaat uiterste zorgvuldigheid voor snelheid.

Toepassing van informele afdoening

Uit reacties van veel bezwaarmakers komt naar voren dat het op prijs wordt gesteld als een medewerker van de gemeente na het ontvangen van het bezwaar contact opneemt. Uit de praktijk blijkt dat dit vaak tot beter begrip en een snellere afhandeling leidt. Dit is in het voordeel van zowel de bezwaarmaker als de gemeente.

Jaarverslag

De bezwaarschriftencommissie brengt een jaarverslag uit. Daarin vindt u meer informatie over bezwaarschriften en de visie van de bezwaarschriftencommissie op de aan haar voorgelegde besluiten. Het jaarverslag is op www.helmond.nl te vinden onder Bestuur → College van B&W → Bezwaar en beroep.

3.3 Wet dwangsom en beroep

Iedereen die bij de gemeente een aanvraag of een bezwaarschrift heeft ingediend, mag een goed en tijdig besluit verwachten. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen geeft de aanvrager of bezwaarmaker het recht om de gemeente schriftelijk in gebreke te stellen wanneer zij niet tijdig beslist. Indien de gemeente na ontvangst van deze ingebrekestelling na twee weken nog niet besloten heeft, dan heeft de aanvrager of bezwaarmaker recht op een dwangsom. De dwangsom kan oplopen tot maximaal € 1.260,-.

In 2012 heeft de gemeente zeven ingebrekestellingen ontvangen. In twee gevallen is een dwangsom uitgekeerd tot een totaalbedrag van € 530,-.



4 Zijn we onze beloften nagekomen?

4.1 uitvoering voornemens 2012

Groen = gerealiseerd

Oranje = gedeeltelijk gerealiseerd

Rood = niet gerealiseerd

Meedoen

1 In 2012 onderzoeken we of we met onze website, met de social media en met Virtueel Helmond burgerparticipatietrajecten actiever kunnen ondersteunen. We trainen onze ambtenaren in het gebruik van social media. In 2012 breiden we Virtueel Helmond uit met nieuwe projecten.

In totaal hebben in 2012 85 medewerkers deelgenomen aan de cursus social media.

We hebben in het voorjaar van 2012 een uitgebreid onderzoek gedaan naar het gebruik van social media bij onze inwoners. 70% van de Helmonders blijkt gebruik te maken van social media. In het najaar hebben we onderzocht hoe bedrijven met elkaar en met de gemeente communiceren. Ook daarin zijn de social media goed vertegenwoordigd. Met behulp van de resultaten van deze onderzoeken kunnen we de social media doelgerichter gaan inzetten bij burgerparticipatietrajecten. Intussen beantwoorden we ook vragen die via Twitter binnenkomen. Het platform Virtueel Helmond is diverse keren actief en passief gebruikt voor het informeren van inwoners rondom majeure projecten. Zo zijn er presentaties geweest rondom Helmond-West en het buurtpark Binnenstad-Oost. Virtueel Helmond is ook gebruikt voor nieuwe ontwikkelingen op het gebied van economie, infrastructuur en bouwen.

2 We gaan onderzoeken naar wat de beste manier is om met wijken, wijkbewoners en wijkorganen te communiceren.

Op basis van signalen van wijkraden hebben managers, die betrokken zijn bij werkzaamheden in de openbare ruimte, besloten om vooraf stil te staan bij de communicatie hierover richting de wijken. Hierdoor wordt voorkomen dat dit aspect over het hoofd wordt gezien. Daarnaast hebben we met de besturen van wijkraden enkele workshops gehouden, zoals “omgaan met de pers” en “het gebruik van social media”. Ook hebben we wijkraden geïnformeerd over hoe we als gemeente de werkzaamheden in de openbare ruimte organiseren.

3 We gaan intensief verder met het vernieuwde wijkgericht werken: wijktafels in resterende wijken, wijkbezoeken nieuwe stijl en het monitoren van wijkactieplannen. We zullen volop beschikbaar zijn voor ontmoeting en overleg in onze wijken. Eind 2012 evalueren we deze manier van werken.

In vier wijken, te weten Brouwhuis, Brandevoort, Centrum en Mierlo-Hout, zijn de eerste wijkbezoeken gehouden. Zowel de betrokken wijkraden als de bestuurders zijn tevreden over de gekozen werkwijze. Behalve Helmond-Oost (volgt in 2013) heeft elke wijk intussen een wijkactieplan. Waar de wijkactieplannen in het begin vooral een zaak waren van wijkraad en gemeente, is in 2012 een flinke stap voorwaarts gezet. Ook de in de wijk actieve instellingen worden steeds meer bij het plan betrokken. Wij hebben in het najaar van 2012 gekeken naar onderdelen van het wijkgericht werken, die wellicht aanpassing verdienen. We komen hierop in 2013 terug.

4 In 2012 voeren we wijkgerichte campagnes. We kiezen er in het voorjaar heel nadrukkelijk voor om het belang van de wijkraden te benadrukken in een stedelijke campagne met wijkgerichte communicatiemiddelen. De boodschap is: praat mee met jouw wijkraad. In het najaar volgt een campagne die inzet op voorbeeldgedrag van de mensen in de stad. In plaats van alleen maar klagen, willen we gezamenlijk naar oplossingen voor problemen zoeken. Ook willen we werkzoekenden betrekken bij werkgelegenheid in de wijken.

We hebben campagne gevoerd om inwoners te stimuleren mee te doen aan het werk van de wijkraden. We hebben verder een gedragscampagne ontwikkeld, die in 2013 in Helmond-Noord wordt uitgerold. We willen inwoners daarmee nog meer betrekken bij de kwaliteit van hun woon- en leefomgeving. Posters voor de campagne zijn door inwoners zelf ontworpen.

In 2012 hebben we gewerkt aan het project Talent Verplicht!, dat in het voorjaar van 2013 als pilot wordt gestart. Aan deze pilot nemen jongeren tussen de 18 en 27 jaar deel. Dit zijn jongeren met een uitkering, die op afzienbare termijn geen uitzicht hebben op een betaalde baan. De gemeente Helmond biedt deze jongeren de kans hun specifieke talenten te ontwikkelen en deze in te zetten voor de leefbaarheid in de verschillende wijken van de stad.

5 Eind vorig jaar hebben we de buurtbeheerders-overeenkomst met de corporaties gesloten. Dit jaar stellen we in het teken van de verdere vormgeving van het gemeenschappelijk overleg en van het meer betrekken van buurtbeheerders bij de gemeente.

Door vele andere werkzaamheden en een personele wisseling hebben we dit voornemen moeten doorschuiven naar 2013.

6 We stimuleren ook in 2012 cultuurparticipatie, waarbij we het accent leggen op cultuureducatie (cultuur in de klas) en amateurkunst (actieve cultuurparticipatie / open podia (in de ruimste zin). Daarnaast willen we zo veel mogelijk inzetten op het door slim combineren en verbinden van partijen optimaal gebruik te maken van onze lokale (culturele) mogelijkheden.

We hebben vele activiteiten gesteund om cultuurparticipatie te bevorderen. Voorbeelden zijn: Haw ut HellemondswEEK, Helmond Art Project van de stichting Art Event, Culturezone van Festival Impact, Week van de Amateurkunst en het project Anna van het Annatheater. Verder willen we ook vooral de jeugd meer betrekken bij cultuur door de instelling van een nieuwe jeugdcultuurprijs. We hebben middelen ingezet om cultuureducatie te stimuleren. Zo zijn er samenwerkingsprojecten tot stand gekomen waarbij muziekkorpsen, het Kunstkwartier en basisscholen gezamenlijk voor muzieklessen in de klas zorgden. We hebben scholen actief gestimuleerd om deel te nemen aan culturele evenementen, zoals de Jorisschool met haar kunstproject tijdens Artimond. Via Virtueel Helmond (onder andere de kunstroute en de vele mogelijkheden in het Kasteel) maken we culturele uitingen in onze stad meer toegankelijk.

Dienstverlening

7 We willen het systeem om exclusief op afspraak de stadswinkel te bezoeken verder vervolmaken. Onze klanten blijken dit door de bank genomen te waarderen. Zij worden binnen 5 minuten geholpen (gemeten vanaf de afspraaktijd). Een afspraak maken is bijzondere eenvoudig via www.helmond.nl/afspraak of via ons telefoonnummer (140492). We streven ernaar dat, ook in drukke periodes,

een afspraak binnen maximaal 5 werkdagen is in te plannen.

De dienstverlening op afspraak loopt inmiddels soepel. Ook in piekperioden kunnen we binnen 5 werkdagen een afspraak aanbieden.

8 We handhaven de openingstijden van 2011 (maandagochtend gesloten en geen extra avondopenstellingen in de piekperiodes). Door goede communicatie en een steeds betere elektronische dienstverlening blijkt deze beperking van openingsuren (met daardoor gerealiseerde bezuinigingen) alleszins acceptabel.

Goede communicatie en elektronische dienstverlening blijken de verminderde openingstijden goed te kunnen opvangen. Door de via internet aangeboden alternatieven neemt het bezoek aan de Stadswinkel voor het tweede jaar af (zie ook onder 10).

9 Wij bieden het verkrijgen en betalen van uittreksels en Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) op een gemakkelijke manier aan via ons digitaal loket. Onze klanten hoeven om die reden voor adreswijzigingen ook niet meer naar de stadswinkel.

Dit is gerealiseerd (zie ook onder 10).

10 We streven naar een gestage uitbreiding van het aantal digitaal te verkrijgen producten. Een bezoek aan de stadswinkel wordt daarmee steeds minder nodig. Voor digitaal zaken doen zijn openings- en wachttijden niet relevant.

Meer dan 30% van onze producten is inmiddels digitaal te verkrijgen. Hierdoor komen in 2012 ten opzichte van 2010 9,7% minder mensen naar de stadswinkel.

11 We gaan MijnLoket en MijnOverheid aan elkaar koppelen. Bezoekers van deze sites kunnen dan de voortgang van alle aangevraagde producten (of dat nu bij gemeente is of bij het Waterschap, de provincie of het Rijk) volgen.

Er is inmiddels een naadloze overgang mogelijk van MijnLoket van de gemeente Helmond naar MijnOverheid. De bezoeker hoeft niet opnieuw in te loggen. In MijnLoket, onderdeel "zaken in behandeling", worden alle producten getoond die inwoners bij de gemeente Helmond met hun DigiD-inlogcode hebben aangevraagd.

12 We voeren in het eerste halfjaar van 2012 een klanttevredenheidsonderzoek uit met als thema elektronische dienstverlening. Verbetermaatregelen pakken we waar mogelijk op.
Het onderzoek heeft door omstandigheden pas in het najaar van 2012 plaatsgevonden. De resultaten worden op dit moment verwerkt. Uiteraard doen wij ons voordeel met de voorgestelde verbetermogelijkheden.

13 We beantwoorden in de Stadswinkel op dit moment al meer dan 60% van alle inkomende telefoontjes direct. Alle overige telefoontjes worden “warm” doorverbonden. Op verzoek wordt een terugbelnotitie gemaakt. We blijven dit streefpercentage halen ondanks noodzakelijke bezuinigingen, die de komende jaren doorgevoerd worden. Ook dit voornemen is gerealiseerd. 66% van de binnenkomende telefoontjes wordt in het Klant Contact Centrum (KCC) rechtstreeks beantwoord. De overige telefoontjes worden met een vooraankondiging doorverbonden.

14 De gemeente Helmond heeft in 2009 besloten een eigen digitaal loket te maken, samen met de partners op het gebied van zorg en welzijn in de stad. Dit loket, www.guidohelmond.nl is dé website voor alle informatie over wonen, welzijn en zorg in Helmond. De website is een initiatief van meer dan 20 organisaties in Helmond. Met de partners is afgesproken medio 2012 te bezien of Guido een structurele positie krijgt of dat we alsnog kiezen voor aanhaking op een landelijk loket. Bij de evaluatie betrekken we ook gebruikers van www.guidohelmond.nl.
In 2012 hebben we de website geëvalueerd. Daarop hebben we besloten de site voort te zetten. Op die manier kunnen we iedereen, die informatie zoekt op het gebied van wonen, welzijn en zorg, zo snel mogelijk naar het juiste loket verwijzen of voorzien van de benodigde informatie. Aan de website is ook een agendafunctie en een rubriek “laatste nieuws” toegevoegd. Eind 2015 zullen we de site opnieuw evalueren.

15 Op korte termijn plaatsen wij bij de ingang van de Stadswinkel een QR-code, zodat mensen met hun smartphone direct een afspraak kunnen plannen. Deze QR-code gaan we ook standaard opnemen in de gemeentelijke informatiepagina's zodat ook via die weg

direct een afspraak gemaakt kan worden.

De tegel met code is geplaatst. De code is ook elke week te vinden in de gemeenterubriek in weekblad De Loop.

Klachten

16 We blijven (vanzelfsprekend) streven naar 100% tijdige afhandeling van klachten. Dat wil zeggen afhandeling binnen de termijn van zes weken. Voor klachten die eerst informeel zijn behandeld maar daarna nog via de formele procedure worden afgedaan, geldt een termijn van tien weken. Daarbij gaan we meer digitaal werken. We denken bijvoorbeeld door de interne correspondentie zoveel mogelijk te digitaliseren nog tijdswinst te kunnen maken. In 2012 hebben we 91% van het totale aantal afgedane klachten binnen de zes-weken-termijn afgehandeld. In 2011 was dat 83% en in 2010 78%. We zien een stijgende lijn maar blijven uiteraard streven naar nog betere resultaten. Van de klachten werd een groot deel binnen vier weken en via de informele aanpak zelfs nog sneller afgehandeld.

17 Wij gaan verder met het stimuleren van een andere (mondellinge) afdoening van klachten. We zorgen ervoor dat snel en persoonlijk contact wordt opgenomen met inwoners wanneer zij een klacht indienen. Dit kan leiden tot snellere klachtafhandeling en een vergroting van de klanttevredenheid. We zien hierin een goede methode om een verbetering van de naleving van de servicenormen te bereiken. We hebben de ambitie om 25% van de klachten op deze wijze af te doen (was 14%).
We hebben in 2012 bij de klachtenbehandelaars veel aandacht gevraagd voor het snel en persoonlijk contact met inwoners, die een klacht hebben. Deze aanpak wordt steeds vaker toegepast, waardoor klachten in veel gevallen snel en tot tevredenheid van de klagers worden opgelost. We hebben 27,3% van de klachten kunnen afdoen via de andere, informele aanpak. Dat is dus nog beter dan we ons hadden voorgenomen (25%).

De burgemeester in beeld

18 Bij de aanpak van overlast en onveiligheid gaan we ook handhavinginstrumenten uit het bestuursrecht inzetten.

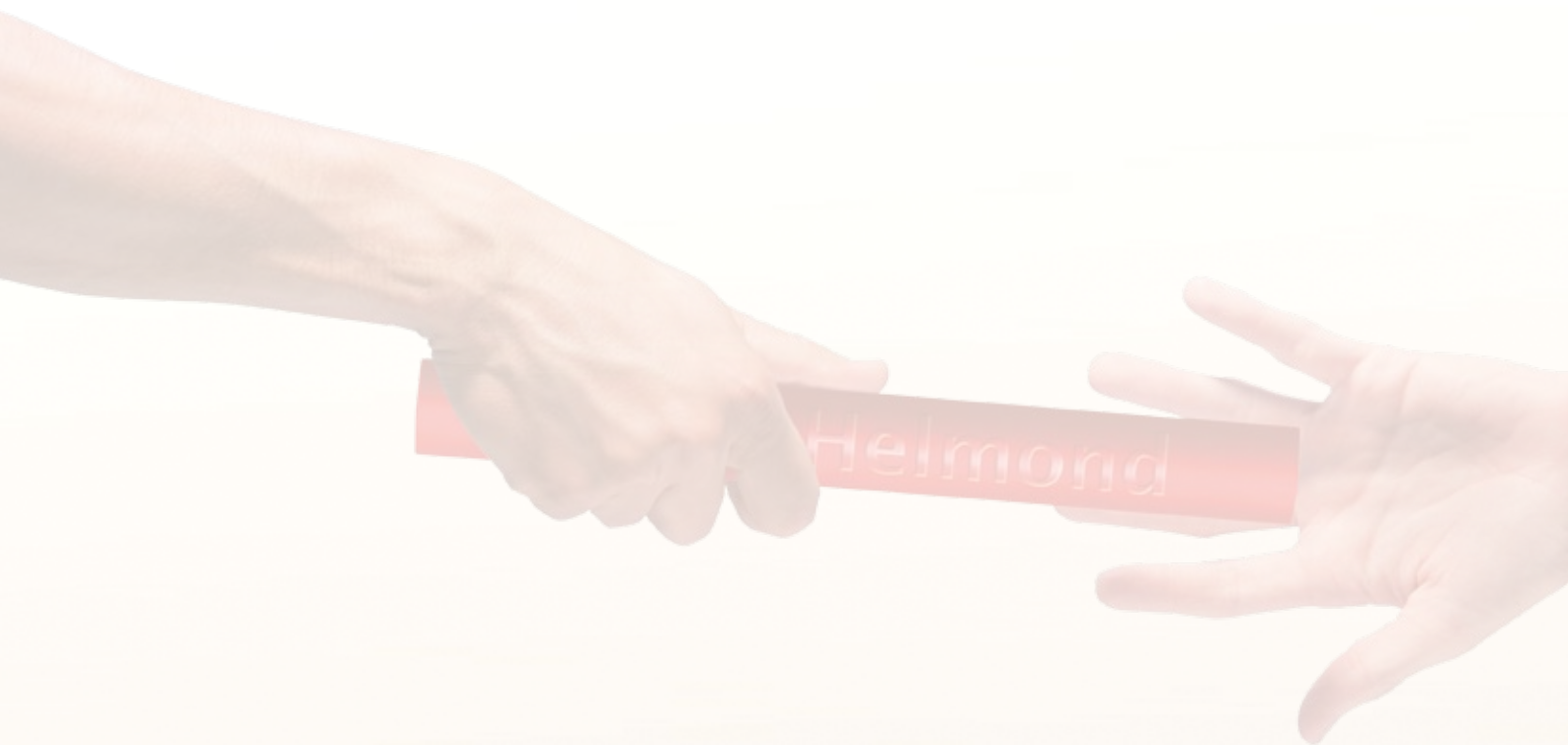
Dat betekent bijvoorbeeld dat ouders gedwongen kunnen worden een dwangsom te betalen als hun kinderen zich, na herhaalde waarschuwing, blijven misdragen.

Om structurele overlast door jongeren aan te pakken hebben we de “Beleidsregel aanpak structurele jeugdoverlast Helmond 2012” vastgesteld. Voor een kleine groep jongeren die zijn gedrag niet verbetert via een preventieve en proactieve aanpak, is een strenge repressieve aanpak gewenst. We zetten daarvoor extra privaats-, publiek- en strafrechtelijke instrumenten in. Deze instrumenten kunnen we dus inzetten bij zware en langdurige overlast.

10 We geven bestuurlijke aanpak georganiseerde criminaliteit in 2012 vorm. De informatie die we hebben wordt, met inachtneming van de privacywetgeving, gedeeld met andere diensten zoals politie en belastingdienst.

Bij signalen van witwassen van crimineel geld reageren we extra alert.

In 2012 hebben we de basis gelegd voor onze bijdrage aan de bestrijding van de georganiseerde criminaliteit. Als gemeente beschikken wij over veel informatie. Informatie die kan duiden op de mogelijke aanwezigheid van georganiseerde criminaliteit. Daarom hebben we intern een informatiecoördinator aangesteld en de interne informatie-uitwisseling georganiseerd. Extern maken we deel uit van en werken we samen met het Regionale Informatie en Expertise Centrum (RIEC). Gemeentelijke informatie, samengevoegd met die van politie, justitie en partijen als de belastingdienst wordt door het RIEC geanalyseerd. Zo nodig worden voorstellen gedaan voor een aanpak van mogelijk crimineel gedrag. Voldoen aan de privacywetgeving is daarbij een belangrijk aandachtspunt.



4.2 Uitvoering servicenormen 2012

Tussen haakjes de cijfers uit het burgerjaarverslag 2011.

Afdeling of soort dienstverlening Absoluut aantal 2012 Behaald percentage (*indien van toepassing*)

| WOZ-taxatiewaarde | | |
|--|--|--|
| De WOZ-waarde stellen wij jaarlijks vast. In 2012 is de WOZ-waarde voor het belastingjaar 2013 bepaald. | | 100% |
| De waarde van een woning moet op 1 januari van het betreffende jaar opnieuw getaxeerd zijn. | | 100% |
| De nieuwe WOZ-taxatiewaarde maken wij elk jaar uiterlijk 28 februari aan u bekend. | 24.207 WOZ-beschikkingen (24.010) | 99,2% (99,6 %) uiterlijk 28 februari bekend gemaakt. |
| Bezwaarschrift tegen WOZ-beschikking of belastingaanslagen | | |
| U kunt binnen 6 weken na de dagtekening van het besluit een bezwaar indienen; dit kan ook via www.helmond.nl/belastingen . | 1.252 (1.207) bezwaarschriften ingediend. Hiervan 220 (124) via de website. Bezwaar maken via de website is dus aanmerkelijk toegenomen. | |
| Binnen 14 dagen na ontvangst van uw bezwaarschrift, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging. | | 100% (vast onderdeel van het werkproces) |
| Als u uw aanvraag via internet indient, ontvangt u direct een ontvangstbevestiging per e-mail. | | 100% (dit is geautomatiseerd ingebouwd en dus altijd het geval) |
| Binnen 6 maanden na indiening volgt een besluit over uw bezwaarschrift. | 1.127 (1.169) besluiten op bezwaarschriften binnen termijn | 90% (93,7%) besluit binnen 6 maanden (wettelijke norm is binnen één jaar). |
| Taxatieverslag | | |
| Binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag versturen wij het taxatieverslag. | | 100% (vast onderdeel van het werkproces) |
| Via het WOZ-loket op www.helmond.nl/belastingen kunt u uw taxatieverslag direct inzien en afdrukken. | In 2011 4.348 taxatieverslagen opgevraagd (4.115) | |

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2012

Behaald percentage (*indien van toepassing*)

| Meldingen openbare ruimte | | |
|--|--|--|
| <p>U kunt meldingen over overlast of gebreken in de openbare ruimte telefonisch melden of via het digitale loket. Dit betreft ook meldingen over handhaving (taakgebied van de stadswachten). Problemen verhelpen wij als uitgangspunt binnen 10 werkdagen.</p> <p>Als dit niet mogelijk is, dan nemen wij (als u heeft aangegeven dat te willen) hierover contact met u op.</p> | <p>Er zijn 9354 (11320) meldingen ontvangen.</p> <p>Telefonisch: 5556 (5849)</p> <p>Digitaal loket: 2501 (2118)</p> <p>Eigen waarneming: 702 (1071)</p> <p>Brief: 4 (1)</p> <p>Mondeling: 83 (52)</p> <p>Overig: 508</p> | <p>77% (84%) binnen de norm verholpen., De doorlooptijden zijn:</p> <p>Binnen 5 werkdagen: 7188 (7934)</p> <p>Binnen 10 werkdagen: 740 (1011)</p> <p>Binnen 15 werkdagen: 376 (424)</p> <p>Binnen 20 werkdagen: 276 (201)</p> <p>Binnen 25 werkdagen: 154 (162)</p> <p>Langer dan 25 werkdagen: 695 (799)</p> <p>De doorlooptijd heeft te maken met de complexiteit van het probleem, de weersomstandigheden, de levertijden van materialen en dergelijke.</p> <p>Soms lukt dit niet, omdat mensen overdag niet telefonisch bereikbaar zijn.</p> |
| Stadswinkel | | |
| <p>De openingstijden van de balie zijn dinsdag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 16.00 uur en op maandag van 12.00 uur tot 19.00 uur. Wij werken op afspraak en ons streven is om u binnen 5 minuten te helpen (gerekend vanaf de afspraaktijd).</p> | <p>67.643 (71.915) klanten hebben de Stadswinkel bezocht; gemiddelde wachttijd bedroeg 6:14 (1:20) minuten.</p> | <p>60% (70%) van de klanten is binnen 5 minuten geholpen.</p> |
| <p>U ontvangt minimaal 1 maand voor het verstrijken van de geldigheid van uw reisdocument en rijbewijs van ons een schriftelijke herinnering.</p> | | <p>100%</p> |
| <p>Als u ontevreden bent over onze dienstverlening kunt u bij ons een klacht indienen. Wij nemen binnen 1 week contact met u op over de inhoud van uw klacht en handelen die binnen 6 weken af.</p> | <p>97 (101) klachten.</p> | <p>91% van de klachten is binnen de gestelde termijn afgehandeld.</p> |

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2012

Behaald percentage (*indien van toepassing*)

| Telefonische dienstverlening | | |
|---|---|--|
| <p>In het voorjaar van 2011 is het 14+nummer voor Gemeente Helmond gestart. Vanaf dat moment kunnen inwoners met de gemeente in contact komen via telefoonnummer 140492. Met dit vereenvoudigde nummer wordt de telefonische bereikbaarheid bevorderd. Het gebruik van het 14+ nummer past in de landelijke ontwikkelingen van Overheid heeft Antwoord.</p> <p>De norm is om 50% van de telefoontjes direct door het callcenter te laten beantwoorden.</p> | <p>In het klanttevredenheids-onderzoek scoort de telefonische bereikbaarheid een 8,1. In 2012 zijn er in totaal 114.000 (125.000) oproepen geweest.</p> | <p>67% (67%) van de telefoontjes is direct beantwoord .</p> |
| <p>80% van alle inkomende telefoontjes moet binnen 20 seconden opgenomen worden.</p> <p>De norm is dat minder dan 5% van alle inkomende telefoontjes wordt afgebroken voordat het contact plaats vindt.</p> | | <p>64% (58%) is binnen 20 seconden opgenomen.</p> <p>4,6% (6%) van de inkomende telefoontjes wordt afgebroken.</p> |
| Digitaal loket | | |
| <p>Op onze website kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht voor informatie over Gemeente Helmond. Ook vindt u informatie over de Helmondse politiek en de stad Helmond.</p> <p>In het digitaal loket vindt u producten en diensten van de gemeente. Per product staat wat de procedure is. Ons advies is om altijd eerst het digitale loket te raadplegen voordat u gaat bellen of langskomt.</p> <p>De norm is om 75% van de gemeentelijke producten via de website te beschrijven.</p> <p>95 % van de 26 meest gevraagde producten moeten via het digitaal loket beschikbaar zijn</p> | <p>In het klanttevredenheids-onderzoek wordt de elektronische dienstverlening met een 8,1 beoordeeld.</p> | <p>Een klanttevredenheidsonderzoek is in november 2012 wederom uitgevoerd. Resultaten zijn in het voorjaar van 2013 gerapporteerd. Verbeteringen worden natuurlijk waar nodig en mogelijk doorgevoerd.</p> <p>79 % (79%).</p> <p>88% (80%)</p> |

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2012

Behaald percentage (indien van toepassing)

| Vervolg Digitaal loket | | |
|---|---|--|
| De informatie op www.helmond.nl is zo actueel mogelijk. Ziet u toch onvolledigheden of heeft u een suggestie, dan stellen wij het op prijs als u dit aan ons doorgeeft via het contactformulier. | | Wordt periodiek geactualiseerd. |
| Registratie van post en e-mail | | |
| Tijdige afhandeling centraal geregistreeerde zaken (brieven/emails). Alle overige, niet centraal geregistreeerde, brieven / e-mails vallen onder de afzonderlijke servicenormen. Wij behandelen uw zaak binnen 6 weken, behalve de zaken die een wettelijke termijn kennen. | 4034 (2918) geregistreeerde zaken, waarop een ontvangstbevestiging is verstuurd. | 88% (92%) binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De gemeente heeft de mogelijkheid om waar noodzakelijk de afzender te informeren over het niet-tijdig kunnen behandelen van de zaak, met opgave wanneer een behandeling wel kan worden verwacht. |
| Aanvraag Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) bij de Zorgpoort | | |
| U ontvangt binnen 8 weken bericht op uw aanvraag WMO. WMO- aanvragen betreffen: persoonlijke ondersteuning (voorheen huishoudelijke zorg), rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen en parkeervoorzieningen voor gehandicapten. | 3424 (3745) afgehandeld. Het aantal aanvragen daalt. Door de nieuwe 'gekantelde' aanpak wordt minder beroep gedaan op individuele voorzieningen en meer gebruik gemaakt van eigen mogelijkheden, mogelijkheden van het netwerk en van algemene en collectieve voorzieningen. (bijvoorbeeld de Zorg- en Gemakdiensten van de LEV-groep). | Van alle aanvragen van individuele WMO-voorzieningen (exclusief Persoonlijke Ondersteuning) is ruim 88% (86%) binnen de termijn van 8 weken afgehandeld. Van alle aanvragen Persoonlijke Ondersteuning is 95% (95%) binnen de termijn van 8 weken afgehandeld. In die situatie dat de aanvraag niet binnen 8 weken kan worden afgehandeld, krijgt de aanvrager schriftelijk bericht met opgave van de reden. |
| Klacht over de gemeente | | |
| Door de organisatie zijn servicenormen afgesproken over de behandelduur van klachten. Voor de behandeling van klachten over medewerkers en afdelingen ligt de norm op 6 weken. Ten aanzien van bestuursorganen op tien weken. Klachten die eerst op informele wijze worden behandeld en, als dat niet lukt, daarna op formele wijze, dienen ook binnen 10 weken te worden afgedaan. | 73 (75) klachten binnengekomen, van deze klachten werden er 66 (64) voor het einde van het jaar afgehandeld. | 91% (83%) van de behandelde klachten is binnen 6 weken afgehandeld, waarvan een groot aantal zelfs binnen 4 weken. Van alle afgehandelde klachten werd ruim 27% via de 'andere aanpak' (snel persoonlijk contact opnemen) binnen 10 werkdagen afgedaan. 6 klachten werden niet binnen de 6 weken afgedaan maar werden wel binnen de wettelijke norm van 10 weken afgehandeld. |

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2012

Behaald percentage (*indien van toepassing*)

| Vervolg Klacht over de gemeente | | |
|---|--|--|
| <p>Klagers dienen bovendien binnen 5 werkdagen na ontvangst van hun klacht een bericht te krijgen dat hun klacht is ontvangen. Klachtencoördinatie houdt de behandelduur in de gaten. Zo nodig wordt gerappelleerd en contact gezocht met de behandelaar. Waar gewenst wordt ondersteuning geboden.</p> | | 94,5% (97%) van de klagers kreeg binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging |
| Bezwaarschrift indienen | | |
| <p>U kunt tegen een beslissing van de gemeente per post of via het digitaal loket bezwaar maken. U ontvangt een ontvangstbevestiging binnen 5 dagen na ontvangst.</p> | Totaal aantal bezwaren: 335 | 100% tijdige ontvangstbevestiging. |
| <p>Wij beslissen binnen de wettelijke termijn op uw bezwaar (18 weken) Kamer 1.</p> | Kamer 1: 203 (117) afgewerkte bezwaren | 89% (89%). In 13 gevallen is niet tijdig beslist. |
| <p>Wij beslissen binnen de wettelijke termijn op uw bezwaar (18 weken) Kamer 2.</p> | Kamer 2: 132 (138) afgewerkte bezwaren | 89% (70%). In 15 gevallen is niet tijdig beslist. |
| Aanvraag omgevingsvergunning | | |
| <p>U ontvangt bericht als uw aanvraag omgevingsvergunning niet compleet is ingediend, waarna u een redelijke termijn krijgt om uw aanvraag aan te vullen. Ook krijgt u bericht over de te volgen voorbereidingsprocedure (regulier of uitgebreid). Dat is een procedure om de aanvraag van de vergunning gezamenlijk (gemeente en aanvrager) goed voor te bereiden.</p> | | |
| <p>Wij nemen binnen 8 weken een besluit op uw aanvraag als deze de reguliere procedure volgt. De termijn wordt vermeerderd met de tijd, die een aanvrager eventueel nodig heeft om aanvullingen te leveren. De totale behandeltijd kan eenmalig verlengd worden met 6 weken. Hiervan ontvangt de ontvanger bericht.</p> | <p>Besluiten genomen binnen afgesproken termijnen met reguliere procedure: 517 Buiten afgesproken termijn: 1 (hier wordt dan automatisch (van rechtswege) een vergunning verleend).</p> | 99,8% van de aanvragen met de reguliere procedure is binnen de afgesproken termijnen verleend. |

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2012

Behaald percentage (*indien van toepassing*)

| Vervolg Aanvraag omgevingsvergunning | | |
|---|--|---|
| Als de uitgebreide procedure moet worden gevolgd dan is deze termijn 26 weken (exclusief de tijd, die nodig is om onvolledige aanvragen aan te vullen). Deze behandeltermijn kan eenmalig met 6 weken worden verlengd, waarvan de aanvrager bericht ontvangt. | Besluiten genomen in 2012 binnen afgesproken termijnen met de uitgebreide procedure: 17 Buiten afgesproken termijnen: 9 | 65% van de aanvragen met uitgebreide procedure is binnen de afgesproken termijnen verleend. Het betreft hier zeer complexe aanvragen. Overigens geldt in deze gevallen geen fatale termijn. Dat wil zeggen dat er niet automatisch (van rechtswege) een vergunning kan ontstaan, wanneer termijn niet gehaald worden. |
| Bijstandsuitkering aanvragen | | |
| U ontvangt binnen 8 weken bericht op uw aanvraag voor een bijstandsuitkering. | De afdeling Werk en Inkomen heeft 1979 (2359) aanvragen voor een uitkering levensonderhoud en bijzondere bijstand afgehandeld. | In 2012 is 88,5 (92,3%) van de aanvragen afgehandeld binnen de termijn van 8 weken. |

Colofon:

Uitgave:

Gemeente Helmond

Redactie:

Nicole van Dam, Frank Beck, Paul van der Wens en
Piet van Schijndel (eindredactie)

Datum:

juni 2013

Oplage:

350 stuks

Telefoon:

140492

Internet:

www.helmond.nl

Email:

gemeente@helmond.nl

Adres:

Postbus 950, 5700 AZ Helmond

Informatie:

Piet van Schijndel (0492) 587730

Opmaak en druk:

Van Stiphout Grafische Communicatie Helmond

Foto's:

Afdeling Communicatie, PressVisuals.com

