

# Burgerjaarverslag



2011



Gemeente Helmond





**Mediation:** een wijze van conflictoplossing waarbij een onafhankelijke mediator helpt om de partijen zelf hun conflict te laten oplossen.

De mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid en vertrouwelijkheid.



# Burgerjaarverslag 2011



## Inhoudsopgave:

<b>Voorwoord door burgemeester Jacobs</b>	3
<b>1. Voornemens 2012</b>	7
<b>2. Meedoen</b>	9
2.1 De gemeenteraad en raadscommissies	9
2.2 Jongeren bij het beleid betrekken	10
2.3 Wijkgericht werken	10
2.4 Digitale participatie	11
2.5 Voorbeelden van meedoen	12
<b>3. Aandacht voor dienstverlening</b>	13
3.1 Beantwoording post en e-mails	13
3.2 De Stadswinkel	13
3.3 Informatievoorziening	15
3.4 Werk en Inkomen	16
3.5 De Zorgpoort	17
3.6 Beheer openbare ruimte	17
<b>4. Klachten en bezwaarschriften</b>	19
4.1 Klachten	19
4.2 Bezwaarschriften	20
4.3 Wet dwangsom en beroep	20
<b>5. De burgemeester in beeld</b>	21
5.1 Veiligheid en overlast	21
5.2 Brandveiligheid	22
5.3 Overige taken burgemeester	23
<b>6. Zijn wij onze beloften nagekomen?</b>	25
6.1 Uitvoering voornemens 2011	25
6.2 Uitvoering servicenormen 2011	31

# Voorwoord burgemeester Jacobs

Het voorliggende burgerjaarverslag 2011 is mijn laatste burgerjaarverslag als burgemeester van Helmond. 1 november aanstaande neem ik afscheid van dit zware, maar tegelijk erg boeiende ambt. Zwaar omdat je veel en vaak met tegengestelde belangen te maken hebt. Tegengestelde belangen, die je moet proberen te overbruggen. Boeiend, omdat je in deze functie veel voor de stad en haar inwoners kunt betekenen.

De eerste maanden van 2011 vormden voor mij persoonlijk en voor mijn naasten een zware beproeving. Ik doel daarmee natuurlijk op de ernstige bedreigingen, waardoor een normaal leven en functioneren voor mij en mijn gezin niet goed mogelijk was. We hebben ons door deze moeilijke tijd heen kunnen slaan, dankzij de hartverwarmende steun van zovelen. Zonder die steun in allerlei vormen was ons dat niet gelukt. Ik wil ook deze gelegenheid aangrijpen om al die mensen, die ons in woord en gebaar bijgestaan hebben, hartelijk te danken. Op zo'n moment weet je dat je, ondanks meningsverschillen van tijd tot tijd, vele vrienden hebt. Intussen is gelukkig ons leven weer enigszins genormaliseerd, waardoor ik in volle vrijheid voor mijn pensionering heb kunnen kiezen. Maar het zal wel wennen zijn dadelijk als min of meer ambteloos burger. Als straks de deur van het stadskantoor voor het laatst achter me dichtgaat, dan zal ik de dagelijkse hektiek ongetwijfeld gaan missen. Dat betekent overigens niet dat ik plaats ga nemen achter de spreekwoordelijke geraniums. Zo zit ik niet in elkaar. Ik blijf me naar beste kunnen inzetten voor de stad en onze maatschappij. Hoe, dat zullen we dan wel zien.

## Terugblik

Bij mijn afscheid zal ik meer dan een decennium burgemeester van Helmond zijn. Bij die gelegenheid zal zeker volop ruimte zijn om terug te blikken. Toch wil ik in dit voorwoord een klein voorschot daarop nemen. Een burgerjaarverslag is tenslotte een min of meer persoonlijk document van de burgemeester, waarin een korte beschouwing over de laatste 10 jaar niet misstaat. Op zijn minst opmerkelijk is trouwens ook dat in 2002 de verplichting om een burgerjaarverslag uit te brengen is ingevoerd. 10 jaar burgemeester in Helmond betekent daarom ook 10 burgerjaarverslagen van mijn hand.



Mijn aantreden in Helmond viel praktisch samen met de invoering van het dualisme. Voortaan zouden wethouders geen deel meer uitmaken van de raad en zouden de raadsleden een meer volksvertegenwoordigende taak krijgen. En dat allemaal met de bedoeling om de lokale democratie nieuw leven in te blazen. Op papier kun je dat wel willen, maar in de praktijk blijkt het een leerproces. We zijn inmiddels een stuk verder op het pad van het dualisme. Zo hebben we al geruime tijd een programmabegroting: de uitvoering van de begroting is daarmee in handen van het college gekomen. Raadsleden hoeven zich daardoor minder met bijzaken bezig te houden. Toch valt er nog het een en ander te verbeteren. Een belangrijk motto is en blijft wat mij betreft: minder vergaderen en meer naar buiten. Maar ook dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Ik wens mijn opvolger en ook de leden van de raad veel wijsheid en kundigheid op dit punt.

Het afgelopen decennium was een in vele opzichten roerige periode. Het begon in wezen met de aanslag in



New-York, het jaar daarop met de laffe moord op Pim Fortuyn, in 2004 gevolgd door het op een brute wijze ombrengen van Theo van Gogh. De wereld en zeker ook Nederland waren in rep en roer. De polarisatie nam zienderogen toe. Ik heb me altijd verzet tegen het uiteenvallen van de samenleving. Integratie en met elkaar in gesprek blijven zijn volgens mij de belangrijkste pijlers onder een stabiele en toekomstbestendige maatschappij. Wat er ook gebeurt, we zullen het samen moeten rooien in deze stad. Ik denk overigens dat we het in Helmond op dit gebied redelijk gedaan hebben. We hebben een overlegplatform sociale cohesie in het leven geroepen en tot op de dag van vandaag houden we daarmee de dialoog open om aan integratie en veiligheid te werken. Ik wil hiermee overigens niets afdoen aan de problemen die ook wij ondervinden als gevolg van de multiculturele samenleving. Maar het is mijn overtuiging dat polarisatie in plaats van dialoog een doodlopende weg is.

Problemen kenden we niet alleen op maatschappelijk gebied. Ook sociaal economisch was het afgelopen decennium een aaneenschakeling van onheilstijdingen. De internetbubbel spatte uiteen en juist toen het erop leek dat we weer in de lift zaten, kwam de kredietcrisis, gevolgd door de bankencrisis en – meer recent – de eurocrisis. In ons min of meer welvarende land deed de voedselbank haar intrede. Een fenomeen dat helaas ook nu nog volop reden tot bestaan heeft. De werkloosheid was en is weer onaanvaardbaar hoog. Als gemeentebestuur moesten we aan het bezuinigen. Het moest allemaal een stuk minder. In eerste instantie ging dat nog redelijk soepel. Helmond heeft nooit boven zijn stand geleefd. We zijn van nature zuinig met overheidsmiddelen. Het gevolg was dat we niet eens zo heel ver terughoefden. Maar dat is de laatste jaren niet meer vol te houden. De teruggang in beschikbare middelen is zo groot, dat er echt gesneden moet worden. En dat is zeker niet leuk, maar wel uitdagend. De kunst is namelijk om de crisis zichzelf niet te laten verergeren. We willen geen spiraal naar beneden. Ook hier is veel wijsheid van college en raad voor nodig. Persoonlijk hoop ik vurig dat we erin slagen om de zwaksten in onze stad in ieder geval zoveel mogelijk te ontzien.

Een voor mij persoonlijk spannend moment gedurende mijn ambtsperiode (misschien bent u het wel helemaal vergeten)

was de 'dreiging' van een burgemeestersverkiezing in 2006. Ik was en ben niet een principiële tegenstander van een direct gekozen burgemeester. De snelheid waarmee dit proces in gang werd gezet, was voor mij echter onaanvaardbaar. Ik stond daarin niet alleen. Vrijwel iedereen in het openbaar bestuur deed op minister De Graaf het verzoek om de zaak uit te stellen tot 2010. Dat uitstel kwam er, omdat de minister werd teruggefloten en de gekozen burgemeester belandde in de parlementaire koelkast. Thom de Graaf werd de (benoemde) burgemeester van Nijmegen. Ikzelf kon me opmaken voor een tweede ambtsperiode met een positief advies van de raad. Een fijn moment voor deze burgemeester.



*De komst van TNO-Automotive naar Helmond was van doorslaggevend belang voor de realisatie van de High Tech Automotive Campus. Helmond is hiermee een proeftuin, een kraamkamer, maar vooral ook een aanjager van nieuwe vindingen op het gebied van slimme mobiliteit..*

Tegenover de problemen, die we in Helmond gekend hebben en nog kennen, staat gelukkig een heel groot aantal positieve ontwikkelingen. Letterlijk te veel om op te noemen, maar ik wil enkele niet onvermeld laten. Het is ondoenlijk om een rangorde aan te brengen en toch wil ik met één gebeurtenis in het bijzonder mijn opsomming beginnen: de uitverkiezing tot slimste regio van de wereld samen met Eindhoven en de hele Brainportregio. Het gaat me daarbij niet zozeer om die titel als zodanig. Veel belangrijker is het feit dat deze uitverkiezing in mijn

beleving symbool staat voor wat Helmond intussen bereikt heeft: een stad, die een veel grotere diversiteit aan economische bedrijvigheid kent, waar samenwerking tussen overheid, bedrijfsleven en onderwijs van hoogstaand niveau is en een stad die trots is op nieuwe verworvenheden als de High Tech Automotive Campus en de Groene Campus. Helmond staat hierdoor nadrukkelijk op de kaart, in binnen- en in buitenland, en biedt daarmee jongeren een wenkend perspectief.

Helmond heeft de laatste 10 jaren zijn imago als stad met grote stedenbouwkundige prestaties verder uitgebouwd. Suytkade, de Groene Loper, de reconstructie van Binnenstad Oost en (binnenkort) van Helmond West tonen (ook in de huidige moeilijke omstandigheden) aan dat je niet echt concessies aan kwaliteit hoeft te doen. Dat moet je naar mijn mening ook niet doen, want dat straft op den duur zichzelf. Andere topprestaties, die ik wil noemen, zijn de herbouw van zaal Traverse met het Kunstkwartier ernaast en natuurlijk ook aan de bouw van de nieuwe bibliotheek van de beroemde architect Peter Wilson. Het centrum van de stad verdient een aparte vermelding. We maakten een tot de verbeelding sprekend masterplan onder de creatieve aansturing van niemand minder dan Joan Busquets. De uitvoering daarvan moet noodgedwongen gefaseerd ter hand worden genomen, maar dat doet niets af aan de uitzonderlijke kwaliteit van het plan. Het centrum zelf heeft overigens een ware metamorfose ondergaan met de Markt als lichtend voorbeeld. Half Nederland hebben we over de vloer gehad om te zien en te horen hoe we dit voor elkaar hebben gekregen. Een eendrachtige samenwerking tussen particulier initiatief en overheid vermag heel veel, zo bleek ook hier weer. Op dit moment zijn we druk bezig met het realiseren van onze zogenoemde Spookknoop, waarmee het station en de omgeving ervan klaar worden gestoomd voor de 21e eeuw.

In deze korte terugblik op 10 jaar Helmond moet ik ook even stilstaan bij samenwerking in de ruimste zin van woord. Over samenwerking met de regio, het bedrijfsleven en het onderwijs in Brainportverband had ik het al, maar er is veel meer te melden. We hebben een intentieovereenkomst met de Peelgemeenten gesloten om te bekijken wat we voor elkaar kunnen betekenen.

We maken deel uit van het SRE, al weet niemand hoe die samenwerking zich gaat ontwikkelen. Bijzonder veel genoegen heb ik beleefd aan BrabantStad, waarin de 5 grote Brabantse steden en de provincie elkaar ondersteunen. Deze constructie heeft geleid tot het programma "Samen investeren in BrabantStad". Onder die noemer hebben we afgesproken dat we in totaal 250 miljoen euro in Helmond investeren, waar met name de provincie fors aan bijdraagt. Samen Investeren heeft onze stad kansen geboden en we hebben die met beide handen aangenomen op het gebied van onder andere bereikbaarheid, milieu, toerisme, werkgelegenheid, onderwijs en dienstverlening aan onze inwoners.

Tot slot nog even een woord over samenwerking met en in het college en de gemeenteraad. Ik mag me gelukkig prijzen met de manier waarop we met elkaar omgaan. Ik ben bepaald geen geboren 'polderaar'en ga dus de discussie echt niet uit de weg. Maar we zijn altijd bereid in het belang van de stad naar oplossingen voor meningsverschillen te zoeken. Op grote lijnen is er consensus over hoe het met Helmond verder moet. Ik hoop en verwacht dat deze constructieve samenwerking blijft bestaan. Helmond is het tenslotte meer dan waard.

## Het burgerjaarverslag 2011

Terug naar de inhoud van dit burgerjaarverslag. Elk jaar belichten we een onderdeel van het verslag wat extra. Dit keer betreft dit het omgaan met klachten en bezwaren. En dan met name het *informeel* omgaan met klachten en bezwaren. Niet meteen met de rechter dreigen, maar eerst eens bekijken of er op een informele manier een win-win-situatie te creëren is. Met elkaar in gesprek blijven, dat is het allerbelangrijkste. En als dat even niet lukt, dan kan een bemiddelaar (dat noemen we tegenwoordig vaak een mediator) opmerkelijke successen behalen. Beter dan het vervallen in juridische procedures, die vaak alleen maar verliezers kennen. Mediation is dan ook meer en meer een instrument van de gemeente Helmond om meningsverschillen met burgers uit de wereld te helpen. Vandaar dat we in dit burgerjaarverslag op meerdere plaatsen melding maken van de inzet van mediationvaardigheden.

Het burgerjaarverslag is in het leven geroepen als opdracht aan de burgemeester om jaarlijks verantwoording af te leggen over het omgaan met burgerparticipatie, over de kwaliteit van de dienstverlening en over het afwerken van klachten en bezwaarschriften. In Helmond voegen we daar traditiegetrouw een hoofdstuk over de andere taken van de burgemeester aan toe.

Al jaren wordt er gesproken over zin en onzin van de verplichting om een burgerjaarverslag uit te brengen.

Het verantwoording afleggen over voor de burgers zo belangrijke aangelegenheden als participatie, dienstverlening en bezwaar- en klachtenprocedures mag wat mij betreft als zodanig niet ter discussie staan.

De vorm waarin is dan inderdaad van ondergeschikt belang. Ik laat het graag aan mijn opvolger over om daar een besluit over te nemen.

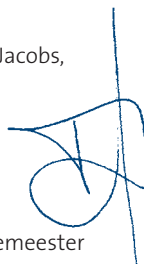
In zijn algemeenheid kunnen we stellen dat het met de verschillende genoemde onderdelen uit het burgerjaarverslag redelijk tot goed gaat. Het verslag spreekt wat dat betreft voor zich. Ik ga dat hier niet uitvoerig herhalen. Er is echter één aspect, waarvoor ik extra aandacht vraag. En dat is de uitdaging om met de forse bezuinigingen, waar we met zijn allen niet aan

kunnen ontkomen, het bestaande kwaliteitsniveau min of meer overeind te houden. We hebben vele jaren achtereen gesteld dat de lat op allerlei terreinen steeds hoger moest komen te liggen. Met al die bezuinigingen moeten we in redelijkheid stellen, dat het al een hele toer gaat worden om qua prestaties gelijk te blijven. Ik heb er vertrouwen in dat dat door de enorme inzet van onze mensen gaat lukken. Maar het zal niet makkelijk zijn.

Met die constatering wil ik mijn laatste burgerjaarverslag besluiten. Ik hoop dat iedereen iets van zijn gading aantreft. Als u wilt reageren, dan kan dat per brief (postbus 950, 5700 AZ Helmond) of (wel zo makkelijk) via e-mail ([gemeente@helmond.nl](mailto:gemeente@helmond.nl)). Wel even vermelden dat het onderwerp het burgerjaarverslag 2011 is.

Met vriendelijke groet,

Fons Jacobs,



Burgemeester



## 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.
- 2 We gaan onderzoeken naar wat de beste manier is om met wijken, wijkbewoners en wijkorganen te communiceren.
- 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.
- 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.
- 5 Eind vorig jaar hebben we de buurtbeheerdersovereenkomst 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.
- 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.

## 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](http://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.



*Sinds 1 januari 2011 is een bezoek aan de Stadswinkel alleen nog op afspraak mogelijk. Na wat aanloopperikelen blijkt deze service gewaardeerd te worden. De klant waardeert deze dienstverlening met een 8.2.*

- 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.
- 9 Wij bieden het verkrijgen en betalen van uitreksels 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.

- 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.
- 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.
- 12** We voeren in het eerste halfjaar van 2012 een klanttevredenheidsonderzoek uit met als thema elektronische dienstverlening. Verbetermaatregelen pakken we waar mogelijk op.
- 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.
- 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.guidogelmond.nl](http://www.guidogelmond.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](http://www.guidohelmond.nl).

*Antwoord op vragen over welzijn, zorg en wonen is te vinden op de volledig vernieuwde website [www.guidohelmond.nl](http://www.guidohelmond.nl). Midden 2012 gaan we deze website evalueren.*



- 15** Wij plaatsen 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 in De Trompetter, zodat ook via die weg direct een afspraak gemaakt kan worden.

## Klachten en bezwaarschriften

- 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 dat door de interne correspondentie zoveel mogelijk te digitaliseren nog tijdswinst te kunnen maken.
- 17** Wij gaan verder met het stimuleren van een andere (mondelijke) afdoening van klachten. We zorgen ervoor dat snel en persoonlijk contact wordt opgenomen met burgers wanneer zij een klacht indienen. Dit kan leiden tot snellere klachtafhandeling en een verbetering 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%).

## 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.
- 19** 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.

## 2.1 De gemeenteraad en raadscommissies

### Meedoen met raad en commissies

Helmonders hebben in 2010 hun nieuwe gemeenteraad gekozen. Daarmee hebben ze directe invloed gehad op het besturen van hun gemeente. Naast het uitbrengen van een stem tijdens de verkiezingen zijn er natuurlijk meer mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het gemeentebestuur. Mensen kunnen bijvoorbeeld zelf het woord voeren bij raads- of commissievergaderingen door gebruik te maken van het spreekrecht. In 2011 zijn er 23 belanghebbenden geweest die gebruik hebben gemaakt van het inspreekrecht in de commissievergaderingen. Eén inspreker heeft zich gemeld voor een raadsvergadering. De gemeenteraad heeft 15 keer vergaderd in 2011, de vier raadscommissies samen 49 keer.

### Hooravonden

Nieuw in 2011 waren de hooravonden voorafgaand aan de behandeling van de Voorjaarsnota en de Programmabegroting. Helmonders hebben de kans gekregen om de gemeenteraad toe te spreken op persoonlijke titel of namens een vereniging of instelling. Op 1 juni hebben vier mensen hun mening gegeven over de Voorjaarsnota aan de gemeenteraad. Tijdens de hooravond over de begroting op 19 oktober voerden elf Helmonders het woord. Besloten is inmiddels om ook in 2012 weer deze hooravonden te organiseren.

Volksvertegenwoordiging is één van de belangrijkste taken van raadsleden. Ze gaan daarom ook regelmatig buiten de vergaderruimtes van Boscotondo op zoek naar de burgers. In 2011 hebben de raadscommissies werkbezoeken afgelegd bij diverse instellingen binnen en buiten de stad.

### Politiek en jongeren

Samen met het Carolus Borromeus College voert de griffie al enkele jaren het project 'Carolus in de politiek' uit. Leerlingen maken kennis met de (gemeente)politiek en richten voor deze gelegenheid zelf politieke partijen op. Op school krijgen de leerlingen o.a. debattraining, ze zijn bezig met het maken van partijprogramma's en denken na over communicatie. Het project wordt afgesloten met een debat in de raadzaal. De leerlingen discussiëren daar stevig met elkaar onder voorzitterschap van burgemeester Jacobs. Ook in maart 2011 gebeurde dat weer met veel enthousiasme.

Daarnaast weten steeds meer andere scholen en organisaties de griffie te vinden met het verzoek om voorlichting te geven over de werking van het lokale bestuur. In 2011 hebben grote groepen leerlingen van de Groene Campus en het ROC Ter AA de raadzaal bezocht. Verder is met het overkoepelende bestuur van de middelbare scholen afgesproken om op gestructureerde wijze voorlichting te geven over de (gemeente)politiek aan de leerlingen van de derde klassen van de middelbare scholen. Er wordt een speciaal programma ontwikkeld voor deze leerlingen.



*Burgemeester Jacobs feliciteert Eveline Knapen (beste debater, links op de foto) en Nicole van den Reek (tweede plaats) met hun uitstekende prestaties tijdens het scholierendebat. Dit vormde de afsluiting van het project "Carolus gaat in de politiek".*

### De gemeenteraad op internet

In 2011 is met veel inzet gewerkt aan de nieuwe website [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl). De planning was om de vernieuwde website eind 2011 te lanceren (dit is uiteindelijk gebeurd op 5 januari 2012). De nieuwe website heeft niet alleen een frisser en moderner uiterlijk gekregen, ook de zoekfunctie is aanmerkelijk verbeterd. Het "zoeken in bestuurlijke stukken" levert nu duidelijk betere resultaten op dan met het oude systeem.

### **Rekenkamercommissie**

De Rekenkamercommissie heeft in het duale stelsel de taak gekregen om de gemeenteraad te ondersteunen bij zijn controlerende taak. Dat gebeurt onder andere door het (laten) uitvoeren van onderzoeken. De Rekenkamercommissie heeft in 2011 onderzoek gedaan naar gemeentelijke aanbestedingen. Dit onderzoek is, vergezeld van conclusies en aanbevelingen, aangeboden aan het college van B&W en de gemeenteraad. De raad heeft het onderzoeksrapport vastgesteld en de conclusies en aanbevelingen overgenomen.

### **2.2 Jongeren bij het beleid betrekken**

Ook jongeren krijgen in Helmond volop de gelegenheid gevraagd en ongevraagd advies te geven over wat er in de stad gebeurt. Het netwerk HelmondJONG2Gether biedt daarvoor sinds 2007 de gelegenheid. Jongeren kunnen zich bij dit netwerk aansluiten. Wekelijks (uitgezonderd de schoolvakanties) komen de jongeren bij elkaar om te praten over zaken die in Helmond spelen. In 2011 spraken ze in het kader van de Stadvisie over hun visie op Helmond in 2030 en gaven zij hun mening over onder andere de jeugdzorg, over wijkraden, jeugdlintjes, culturele hoofdstad, schuldhelpverlening, over accommodatiebeleid, het gemeentemuseum en armoedebeleid. Beleidsadviseurs van de gemeente vragen jongeren om advies. We zien erop toe dat ambtenaren aan de jongeren laten weten wat ze met de gevraagde adviezen gedaan hebben.

HelmondJONG2Gether biedt ook ruimte voor workshops van diverse aard. Jongeren zelf bepalen in welke competenties zij zich willen ontwikkelen. In samenwerking met de Vrijwilligerscentrale worden mensen gezocht die hen daarbij kunnen helpen. De certificaten die ze na het volgen van een workshop krijgen overhandigd worden doorgaans gebruikt in de portfolio voor hun opleiding. In 2011 vond er ook een buddiedag plaats. Jongeren van HJ2G worden gekoppeld aan ambtenaren en trekken een dagdeel met elkaar op. Ook in 2011 was er van beide zijden tevredenheid over deze manier van kennismaken: ambtenaren blijken (een beetje tegen de verwachting van de jongeren in) best wel boeiend werk te hebben en de jongeren komen vaak met verfrissende ideeën.

### **2.3 Wijkgericht werken**

2011 is het eerste volledige jaar waarin het vernieuwde wijkgericht werken heeft gefunctioneerd.

Het vernieuwende aspect zit hem vooral in het gebruik van de instrumenten: wijktafel en wijkactieplan, wijkwerkoverleg en wijkbezoek. Dat is zowel voor de wijkorganen alsook voor de gemeentelijke organisatie wennen geweest.

Verder hebben we veel aanvragen ontvangen in het kader van budgetten voor bewonersinitiatieven. Met deze budgetten en ook door private initiatieven van Carat en Rabobank zijn kleinschalige ideeën van, voor en door bewoners gehonoreerd.

Gemeente en wijkorganen hebben een lerende houding getuige de studiedag in Mechelen en de evaluatie van het eerste jaar van het nieuwe wijkgericht werken. Verbeteren van de communicatie en aanpassing van het instrument wijkbezoek zijn in het oog springende verbeterpunten. Regelmatig vinden er wijzigingen in besturen van wijkorganen plaats. Maar dat we in 2011 samen met de wijken voor drie wijkorganen nieuwe besturen hebben moeten zoeken, bleek een hele opgave. Toch zijn we daarin geslaagd.

#### **Evaluatie wijkgericht werken**

Het college heeft bij de invoering van het *Wijkgericht Werken in een nieuwe jas* een toetsing van die werkwijze toegezegd na één jaar. Die toetsing is afgerond in 2011. Het voorbije jaar heeft het college verschillende ontmoetingen en overleggen, zoals de diverse wijktafels, aangegrepen om te beluisteren hoe de verschillende wijkraden de nieuwe werkwijze zien. Daarnaast is er een schriftelijke vragenlijst naar alle wijkraden gestuurd. Tot slot heeft de wethouder wijken de wijkraden uitgenodigd om met hem het gesprek aan te gaan met betrekking tot de nieuwe werkwijze. Begin 2012 is de evaluatie aangeboden aan de gemeenteraad. De conclusies: we zijn op de goede weg. Er zijn nog wel enkele verbeterpunten die in 2012 in een vaste vorm gegoten zullen worden, met betrekking tot de eerder genoemde communicatie bijvoorbeeld.

#### **Bewonersinitiatieven**

Wij hebben 12 verzoeken ten laste van het impulsbudget kunnen honoreren. Het budget van ongeveer € 30.000,-



is ingezet en heeft ook nog eens circa € 30.000,- aan cofinanciering door wijkraden en derden opgeleverd. Totaal is ruim € 60.000,- geïnvesteerd in kleinschalige maatschappelijke bewonersinitiatieven. Een prima resultaat. Door Carat en betrokken wijkraden zijn in Brouwhuis en Helmond-West twee kunstwerken onthuld binnen het thema: "Carat houdt Helmond bij elkaar".

### Op stoom

In 2012 zal het vernieuwde wijkgericht werken eerst goed op stoom komen: wijktafels in resterende wijken; wijkbezoeken nieuwe stijl en monitoring wijkactieplannen; kortom het college zal volop zichtbaar zijn voor ontmoeting en overleg in onze wijken. Dit zal ambtelijk de nodige tijd en inzet vragen.

Reorganisaties, bezuinigingstaakstellingen en regulier verloop hebben ertoe geleid dat in het werkveld van het wijkgericht werken op wezenlijke posities personele wisselingen hebben plaatsgevonden. Naast de kansen die het biedt, zal het ongetwijfeld ook extra inzet vragen op het vlak van de onderlinge afstemming. In combinatie met de begeleiding van nieuwe wijkraden zullen we in 2012 veel in de verbinding met en tussen organisaties en mensen moeten investeren.

Daarnaast is er nog de uitrol van diverse beleidsvoornemens, projecten en campagnes. Kortom, aan ambities ontbreekt het niet.

## 2.4 Digitale participatie

We gaan de burgerparticipatiemogelijkheden van Virtueel Helmond beter benutten. Daarnaast onderzoeken we hoe we voor dit doel optimaal gebruik kunnen maken van de Sociale Media.

In de Actualisatie Burgerparticipatie in 2011 is vastgelegd dat we voortaan concrete voornemens op het gebied van burgerparticipatie jaarlijks opnemen in het Burgerjaarverslag in plaats van in een Actieprogramma bij de Actualisatie Visie burgerparticipatie. Het uitbreiden van de mogelijkheden van Virtueel Helmond, het inzetten van Sociale Media en het uitbouwen van het wijkgericht werken zijn voorbeelden van concrete voornemens op dit terrein.

*Bezoekers kunnen in Virtueel Helmond zelf door en over bestaande en toekomstige wijken lopen en vliegen. In 2012 is onder andere de wijk Suytkade aan onze virtuele wereld toegevoegd.*



## 2.5 Voorbeelden van meedoen

Het onderwerp?	Wat was het plan?	Wat waren de reacties?	Wat was het resultaat?
Totstandkoming Milieuvisie Helmond 2025	Bedrijven, instellingen en burgers betrekken bij de keuzes die we willen maken bij het vast te stellen nieuwe milieubeleid. Dit wilden we invullen door middel van interactieve bijeenkomsten. Intern heeft deze visie ook een actieve interne afstemming gekregen. Er is dan ook voor gekozen om deze visie zelf op te stellen en niet een extern bureau dit te laten doen. Het moest een van, voor en door Helmond gemaakte nieuwe Milieuvisie worden.	Positief ontvangen door zowel de genodigden alsmede door de deelnemers aan deze bijeenkomsten. Ook bij de goedkeuring door de gemeenteraad van deze nieuwe visie is met name deze integrale manier van totstandkoming zeer positief beoordeeld.	Het resultaat was dat vrijwel alle partijen die we gehoord hebben tijdens dit proces hun inbreng herkennen. Zij zien daarin winst, zowel vanuit de eigen situatie als vanuit een stedelijk oogpunt
Cliëntenvertegenwoordiging Werkplein Regio Helmond	Op 19 april 2011 zijn de startnotitie en een convenant vastgesteld. Doel is te komen tot een brede cliëntenparticipatie om op deze manier te komen tot verbetering van de dienstverlening van het Werkplein.	De reacties zijn overwegend positief. Voor dit overleg is het nog wel zoeken naar de positie die de deelnemers hebben. Dat komt omdat zij vaak meerdere organisaties vertegenwoordigen en ook nog eens te maken hebben met diverse uitvoeringsorganisaties op het Werkplein	Door middel van de overleggen tussen het Werkplein en de cliëntenvertegenwoordiging wordt gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening op het Werkplein. Tevens ontstaat een situatie waarbij cliëntenvertegenwoordigers nauw zijn betrokken bij ontwikkelingen binnen het Werkplein.
Bevorderen van de betrokkenheid vanuit de wijk Helmond West bij de diverse onderdelen van het Wijkontwikkelingsplan Helmond West.	Door op thema's meedenkgroepen te formeren, wordt de mogelijkheid gegeven aan de wijkbewoners om op voor hen interessante onderdelen mee te denken over de wijkontwikkeling van Helmond West. Inmiddels zijn 4 meedenkgroepen geformeerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijkhuis Brede School</li> <li>• Combicentrum en wijkconomie</li> <li>• Inrichting openbare ruimte</li> <li>• Aanleg Kasteelherenlaan en Goorloopzone</li> </ul>	Op dit moment wordt er een enquête uitgevoerd onder de leden van de meedenkgroepen. In de regel kan nu echter al gesteld worden dat de keuze om mensen op één thema mee te laten denken (en ze niet verantwoordelijk te maken voor het meedenken over de gehele wijkaanpak) heeft bijgedragen bij het mobiliseren van "meedenkers". Ze denken echt mee over zaken die hen direct aangaan of waarin ze geïnteresseerd zijn.	Over de gehele linie is er een redelijk goed klankbord ontstaan voor de diverse onderdelen van de wijkaanpak. Gesteld kan worden dat nu bewoners geactiveerd zijn die voorheen nog niet participeerden in diverse wijkgrema's. Het is de bedoeling om vanuit de meedenkgroepen in de toekomst ook kader te werven voor de diverse wijkactiviteiten (bijv. bestuur wijkhuis).
Ontwikkeling Horecabeleidsplan Helmond 2011-2015	De horecabelangengroeperingen Helmond betrekken door hen te raadplegen over de evaluatie van het lopende beleidsplan en over het te ontwikkelen nieuwe beleidsplan.	Men vond dit een goed idee maar vond dat de gemeente te korte tijd plande voor de evaluatie. Daarom zijn extra bijeenkomsten gepland, waarop we uitsluitend de punten, ingebracht door de horeca, bespraken. Dit zorgde er voor dat de doorlooptijd van de vaststelling van het plan wat langer werd. Maar dit kwam de kwaliteit van de participatie en de tevredenheid van de horeca ten goede.	Zowel de door de horeca ingebrachte evaluatiepunten als punten van de gemeente hebben wij opgenomen in het nieuwe beleidsplan. Dat stelde de gemeenteraad op 5 juli 2011 vast. De horeca heeft achteraf aangegeven dat men de gevolgde werkwijze waardeerde.



# 3 Aandacht voor dienstverlening

## 3.1 Beantwoording post en e-mails

Sinds medio 2011 zijn we gestart met het zaakgericht registreren, waarbij wij goed letten op de samenhang tussen de diverse ontvangen brieven en e-mails. Is een zaak op tijd behandeld of beantwoord? Wij doen er alles aan om dat voor elkaar te krijgen. Wij hanteren zowel voor de post als voor de e-mail specifieke protocollen. Daarnaast kunnen de afdelingen nu ook zelf signaleringslijsten aanmaken van zaken die niet binnen de daarvoor 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 met opgave wanneer een beantwoording of afhandeling wel kan worden verwacht.

## 3.2 De stadswinkel

### Klanttevredenheid

De Stadswinkel is er voor de inwoners. Van tijd tot tijd onderzoeken we de klanttevredenheid. In 2011 hebben we de dienstverlening van de Stadswinkel gemeten met speciale aandacht voor “de geïntroduceerde dienstverlening op afspraak”. Per 1 januari 2011 kunnen de inwoners uitsluitend op afspraak komen en deze dienstverlening van de Stadswinkel werd gewaardeerd met een 8,1. De Stadswinkel heeft wederom, na de “gouden Antwoord Award” een landelijke onderscheiding gekregen, de “Starters Award” van de stichting Nationale Contact Center Award (NCCA). De elektronische dienstverlening is op vele onderdelen verbeterd met gebruiksvriendelijker toepassingen en steeds meer inwoners weten de gemeente te vinden via internet.

Meer dan 30% van de dienstverlening vindt plaats langs het elektronische kanaal. Een afspraak maken, meldingen openbare ruimte, het doorgeven van verhuizingen en het aanvragen van een uittreksel zijn de toppers. Bij gebruik van DigiD vullen wij alvast de bij ons bekende gegevens in. We passen nog niet overal DigiD toe omdat dit voor sommige inwoners een drempel opwerpt.

De campagne “gemeente heeft Antwoord” voeren we uit door telkens andere thema’s onder de aandacht te

brengen. In 2011 waren dat onder andere ‘dienstverlening op afspraak’ en ‘meldingen openbare ruimte’.

### We willen het onze klanten gemakkelijk maken

Wij willen de burgers met zo weinig mogelijk rompslomp opzadelen. Om het makkelijker te maken hebben we daarom weer een reeks van nieuwe maatregelen getroffen:

- In vele gevallen (ondertrouw of leerlingen die naar het voortgezet onderwijs gaan) hoeven inwoners van Helmond al geen uittreksel uit het bevolkingsregister meer in te leveren; mocht dit toch (bijvoorbeeld in andere gevallen) nodig zijn, dan kan dit uittreksel 24 uur per dag en 7 dagen in de week aangevraagd en betaald worden. Het document wordt daarna thuisbezorgd.
- Wij sturen twee maanden voor het verlopen van een reisdocument/rijbewijs een herinnering.
- Wij maken bij aanvraag van een reisdocument of rijbewijs een afspraak voor het ophalen van het document.
- We zorgen voor actuele informatie op onze vernieuwde website, die onder andere via de zoekfunctie snel te vinden is.
- We bieden via internet de mogelijkheid om een verhuizing heel gemakkelijk door te geven.

### ‘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 burgers 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. Dit jaar helaas geen top10-positie voor Helmond maar wel een gemiddelde score van 2,44 die flink boven het landelijk gemiddelde ligt (2,11).

### Telefoonbeantwoording

In 2011 zijn ruim 125.000 telefoontjes bij de Stadswinkel binnengekomen. 67% van deze telefoontjes wordt direct beantwoord en 33% wordt “warm” (met vooraankondiging) doorverbonden. De gemiddelde gesprekstijd is 2:18 minuten. De bereikbaarheid ligt op 94%.



*De telefooncentrale van de gemeente wint de Nationale Contact Center Award in de categorie starters. De prijs wordt toegekend aan een nieuw contact center, dat zich in positief opzicht heeft onderscheiden.*

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 67%.

#### **Bezoekersaantallen**

In 2011 hebben aanmerkelijk minder inwoners, 71.915, de Stadswinkel bezocht. In vergelijking met voorgaande jaren een daling van 9,7% (2010: 79.557 inwoners). Dit is voor het eerst in jaren dat dit gebeurt. 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. Inwoners 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 9:42 minuten en de wachttijd t.o.v. de afspraaktijd is 1:20 min. 70% van de inwoners wordt binnen 5 minuten geholpen. De gemiddelde transactietijd is opgelopen van 5:54 minuten (2010) naar 6:36 minuten.

#### **Klachten Stadswinkel**

In 2011 kreeg de Stadswinkel 101 klachten (63 in 2010 en 41 in 2009). Dit is een toename van 60%, vooral veroorzaakt door (47) dienstverlening op afspraak. Van de 101 klachten was er 51% terecht (in 2011 67%). Alle klachten handelden wij binnen de normtijd van 6 weken af. De gemiddelde afhandeltijd is 12 dagen (in 2010 18 dagen). Oorzaken van klachten zijn met name lange procedures (21), onjuiste informatieverstrekking (8, vooral bij reisdocumenten) en slechte behandeling (12). 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. Alle medewerkers hebben in 2011 trainingen gevolgd en zo blijven we werken aan houding en invoelingsvermogen van onze medewerkers.

#### **Dienstverlening aan bedrijven**

Voor de "meest MKB-vriendelijke stad van Nederland" is een goede dienstverlening aan ondernemingen natuurlijk van cruciaal belang. We vinden daarbij het persoonlijke contact erg belangrijk. Bedrijven hebben een accountmanager als vast aanspreekpunt. Kleinere bedrijven hebben wat minder vaak met de gemeente te maken en weten daarom 'de weg' niet altijd goed te vinden. In 2011 hebben we wederom in regionale vaktijdschriften gewezen op de mogelijkheden om met ons in contact te komen. Dat kan bijvoorbeeld via het speciale telefoonnummer 140492 en de website [helmond.nl/bedrijven](http://helmond.nl/bedrijven). Dit digitale loket voor ondernemingen hebben we sterk verbeterd.

In het najaar hebben we samen met het georganiseerde bedrijfsleven een drukbezochte informatiemarkt voor bedrijven gehouden over Brainport. Daarnaast hebben we met een infostand op bedrijvenbeurzen gestaan, zoals de Bedrijvenbeurs Helmond en de RegioBusinessDagen. Bovendien bezoeken we proactief bijeenkomsten van het Helmondse bedrijfsleven. We zijn ook bezig met een digitale nieuwsbrief, speciaal voor ondernemers.

#### **Dienstverlening aan verenigingen en instellingen.**

In 2011 is het digitale subsidieloket en dan met name de zoekfunctie sterk verbeterd. In 2011 is dit loket door 4005 personen bezocht (41% meer dan in 2010) en door 2650

bedrijven, 132% meer dan in 2010). De site [www.helmond.nl/subsidieloket](http://www.helmond.nl/subsidieloket) biedt informatie over Europese, landelijke en Helmondse subsidiemogelijkheden.

### 3.3 Informatievoorziening

#### Stadsgids

Jaarlijks brengen we in september een stadsgids uit. Ondanks het digitale tijdperk blijkt uit onderzoek dat veel burgers de gids nog steeds regelmatig raadplegen. De Stadsgids 2011-2012 staat in het teken van 'Rondje Helmond'. Dit rondje, dat langs de mooiste plekjes van de stad voert, kunnen mensen ook in de Stadsgids maken. In de gids is te zien en te lezen wat Helmond allemaal te bieden heeft. De gemeentelijke informatie bevat een handige productencatalogus met de producten en diensten van de gemeente. Er is ook informatie ingeruimd over de geschiedenis van Helmond en het Helmonds dialect.

#### Campagne Helmond heeft Antwoord©

Voor alle vragen aan de gemeente geldt: Helmond heeft Antwoord©. Deze campagne, die in 2009 is ingezet, wijst de burgers, bedrijven, verenigingen en instellingen op de mogelijkheden om met de gemeente in contact te komen: via de website [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) of telefoonnummer 14 0492. In 2011 is de campagne uitgebreid met nieuwe onderdelen, zoals het doorgeven van een klacht of melding. Ook heeft de campagne een belangrijke rol gespeeld in de communicatie over de dienstverlening op afspraak in de Stadswinkel. Andere thema's waren de belastingen en het doorgeven van een adreswijziging.

#### Digitale nieuwsbrief

Samen met de nieuwe website is ook een nieuwe digitale nieuwsbrief geïntroduceerd. Bewoners van Helmond en andere geïnteresseerden kunnen zich abonneren op deze nieuwsbrief, die zij vervolgens wekelijks per e-mail ontvangen. Via de digitale nieuwsbrief ontvangen de abonnees ook de informatiepagina's van de gemeente, alsook de online bekendmakingen. Er komt, zoals elders al gemeld, ook een nieuwsbrief voor ondernemers. Mogelijk wordt dit uitgebreid met nog meer thematische nieuwsbrieven.

#### Nieuwsbrieven wijkontwikkeling

De wijken Binnenstad en Helmond West zijn sterk in ontwikkeling. Omdat er in deze wijken veel verandert, verdienen ze extra aandacht op het gebied van communicatie. Daarom worden hier speciale nieuwsbrieven verspreid. Deze nieuwsbrieven brengt de gemeente uit samen met de partners van de wijkontwikkeling. Via de nieuwsbrieven worden de bewoners en betrokken organisaties op de hoogte gehouden van de fysieke, sociaal-maatschappelijke en economische projecten in de wijk. Voor de Binnenstad en Helmond West zijn ook speciale websites opgezet: [www.helmondbinnenstad.nl](http://www.helmondbinnenstad.nl) en [www.helmondwest.nl](http://www.helmondwest.nl).

#### Leesbare brieven en nota's

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. Uitgangspunt van deze evaluatie was de schrijfstijl die we sinds 2005 hanteren. In 2011 hebben we een steekproef gehouden onder inwoners van Helmond die brieven van de gemeente ontvangen. Uit die evaluatie bleek dat inwoners tevreden zijn over de leesbaarheid en toegankelijkheid van de brieven die ze van de gemeente krijgen. Op basis van alle meetresultaten zijn we gestart met het verfijnen van de Helmondse schrijfstijl. In 2012 passen we de beschikbare sjablonen aan en geven we opfrustrainingen aan onze medewerkers. Het doel is en blijft het gemeentebreed hanteren van een schrijfstijl die aansluit op het leesniveau van de lezers.

#### Huisstijl

Een element dat, naast de schrijfstijl, ook bijdraagt aan een consistent gemeentelijk beeld is de huisstijl. We zijn begonnen met het aanscherpen van onze huisstijl. Er wordt nadrukkelijk geen nieuwe huisstijl ingevoerd, er vindt alleen een verfijning en een aanscherping plaats. Bijvoorbeeld op het gebied van de kleuren en de foto's die we gebruiken. De gemeentelijke website is al in de nieuwe huisstijl uitgevoerd.

#### Gemeente Helmond-TV

De organisatie en opzet van Gemeente Helmond-TV verandert in 2012. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2011 door het nieuwe bestuur van de lokale omroep en de

afdeling Communicatie van de gemeente opgepakt. De bijdrage van de gemeente wordt beperkt tot de rubriek 'Postbus Helmond' en maakt onderdeel uit van de nieuwe programmering.

De studio van de gemeente verhuist naar de lokale omroep en de medewerkers van de gemeente die betrokken zijn bij de productie verhuizen mee. Intussen hebben zich vele vrijwilligers gemeld om het televisieteam van Omroep Helmond te versterken.

### **Nieuwe website**

Begin 2012 hebben we een compleet nieuwe website in gebruik genomen. De nieuwe site kenmerkt zich door een overzichtelijke navigatiestructuur, die gericht is op verschillende doelgroepen (bewoners, bezoekers, bedrijven en bestuur). Verder is de zoekmogelijkheid sterk verbeterd en uitgebreid. We hebben koppelingen gerealiseerd met sociale media als Facebook, Twitter en LinkedIn. We voldoen met onze website aan de landelijke webrichtlijnen. Helmond.nl is in 2011 voor het laatst via een landelijke meetmethode beoordeeld op aspecten als openbaarheid, dienstverlening, burgerparticipatie en toegankelijkheid. In die ranglijst zijn we geëindigd op een 20e plaats, ruim binnen de gestelde doelstelling (top 25).

### **Sociale media**

We zijn en blijven actief op het terrein van de sociale media. Jongeren maken heel veel gebruik van deze media zoals Facebook, Youtube en Twitter. We zetten ons eigen gemeentelijke Twitter-account dagelijks in voor aanvullende informatie. De meeste wethouders zijn inmiddels aan het twitteren geslagen. We hebben een facebookpagina voor Helmond gereserveerd. Ons Youtubekanaal is goed gevuld. Intern maken collega's volop gebruik van Yammer, een sociaal medium voor intern gebruik. We streven naar een zogeheten crossmediale nieuwsvoorziening. Dat wil zeggen: we maken gebruik van alle media, maar dan op een manier, waarvoor de verschillende media het meest geschikt zijn.

## **3.4 Werk en Inkomen**

### **Een terugblik op de arbeidsmarktontwikkelingen in 2011**

Daar waar het er in het eerste kwartaal van 2011 nog naar

uitzag dat Helmond aan het einde van de crisis de top van het aantal uitkeringen had bereikt, laat het begin van het tweede kwartaal toch weer een verdere toename van het aantal uitkeringen zien. In de tweede helft van 2011 zet de daling dan toch nog in om eind 2011 uit te komen op 2.299 uitkeringen ten opzichte van de 2.319 uitkeringen in januari 2011 (-0,9%).

Het aantal aanvragen in 2011 bedroeg 1307. Dit resulteerde in een toename van het aantal uitkeringen van 859.

Daartegenover werden 845 uitkeringen in deze periode beëindigd. Een groot deel van deze klanten werd, ondanks een problematisch arbeidsmarkt, bemiddeld naar werk.

Om ook naar de toekomst toe de instroom van nieuwe klanten te beperken is in 2011 gekozen 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 een uitkering wanneer echt nodig'.

Eind 2011 is gestart met de implementatie van een diagnose-instrument. Hiermee krijgt Werk en Inkomen een beter beeld van de mogelijkheden van de klant met betrekking tot de bemiddeling naar werk of maatschappelijke participatie.

### **Ontwikkelingen in 2011**

#### *Re-integratiemiddelen*

In verband met de belangrijk lagere toekenning van re-integratiemiddelen vanuit het Rijk met ingang van 2012 is de effectiviteit van de inzet van de re-integratiemiddelen onderzocht. Dit heeft geleid tot meer zelf uitvoeren van re-integratietaken en minder inkoop van activiteiten bij derden.

*Sinds 1 juli 2011 zijn ook de Deurnese klanten welkom op het Werkplein Regio Helmond. Op die dag wordt het bordje met gemeente Deurne officieel onthuld.*



#### *Wet werken naar vermogen*

Een andere ontwikkeling, waarvan de voorbereidingen in 2011 zijn opgepakt is de nieuwe Wet werken naar vermogen. De ingangsdatum van deze wet was vastgesteld op 1 januari 2012, maar die is onder druk van gemeenten en politiek uitgesteld naar 2013. De in de nieuwe wet genoemde financiële wijzigingen moeten echter wel op 1 januari 2012 worden doorgevoerd binnen de huidige Wet werk en bijstand (WWB).

#### *Werkgeversplein Regio Helmond*

De afdeling Werk en Inkomen richt zich samen met het UWV-WERKbedrijf en werkgevers op het versterken van werkgeversgestuurde dienstverlening. Dit heeft in oktober 2011 geleid tot het Werkgeversplein Regio Helmond. Hierin wordt uitgegaan van een vraaggerichte werkgeversbenadering met name bij het Midden- en Kleinbedrijf.

#### **Preventie en Schuldhulpverlening**

De Budgetwinkel heeft in 2011 een klanttevredenheids-onderzoek uitgevoerd met een 8,2 als prima resultaat. Helaas moeten steeds meer inwoners een beroep op de dienstverlening doen. In 2011 zijn 60 % meer aanvragen binnengekomen in vergelijking met 2008 (voor de crisis). In 2010 was dit 52% ten opzichte van 2008. De wachtlijst is opgelopen van 2 naar 4 maanden. Een coach helpt klanten bij het beheer van de eigen beurs. Er zijn ruim 400 mensen proactief benaderd en er is op maat geadviseerd. Het doel was voorkomen van (grote) financiële problemen. Veel tijd en energie zijn gegaan naar een nieuwe manier van samenwerken met partners in de stad. Deze manier wordt in het voorjaar van 2012 geïntroduceerd.

### **3.5 De Zorgpoort**

Er is een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder de inwoners die via De Zorgpoort een voorziening hebben aangevraagd ter ondersteuning van hun zelfredzaamheid. Het gaat erom te achterhalen of deze inwoners tevreden zijn over de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning door de medewerkers van de Zorgpoort en of de voorzieningen inderdaad de zelfredzaamheid bevorderen. Sinds enkele jaren wordt

voor de zelfredzaamheid meer gekeken naar de eigen verantwoordelijkheid (persoonlijk, via de eigen omgeving of via vrijwilligers) en minder op het verkrijgen van allerlei voorzieningen. We noemen dit de kanteling van de WMO. De voorzieningen blijven overigens voorhanden als op een andere manier de zelfredzaamheid niet bevorderd kan worden. Belangrijk is dat De Zorgpoort helpt bij het zoeken naar mogelijkheden om de zelfredzaamheid te vergroten. Uit het onderzoek is gebleken dat de waardering voor de dienstverlening van de Zorgpoort nog steeds hoog is, zij het iets minder hoog dan in het eerdere onderzoek in 2008. De tevredenheid met de voorzieningen is licht toegenomen; dit geldt zowel voor de tevredenheid over de hulp bij het huishouden als over de fysieke voorzieningen. De waardering voor de dienstverlening door zorgaanbieders en leveranciers is vergelijkbaar met de vorige meting. We gaan verder op de ingeslagen weg van de zogeheten kanteling. Maar dan met een nog betere en efficiëntere ondersteuning van onze klanten om de mogelijkheden van hun zelfredzaamheid te onderzoeken en daarmee te vergroten.

### **3.6 Beheer openbare ruimte**

#### **Meldpunt klachten openbare ruimte**

Zijn er problemen met de openbare ruimte, dan kan men dit melden via telefoonnummer 14 0492. Dit nummer is ook onderdeel van het "call center" in de Stadswinkel. Bij dit meldpunt is de telefonische bereikbaarheid zeer goed te noemen. In 2011 hebben wij 100 % van de telefoontjes binnen zeventien seconden ofwel vijf keer overgaan beantwoord. Geen enkele keer werden telefoontjes door automatische doorschakeling opgenomen of gemist. Vergeleken met 2009 is de telefonische bereikbaarheid van het meldpunt dus nog iets verbeterd, van 99 naar 100 % beantwoording binnen zeventien seconden.

Via internet melden kan ook: [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl) en dan doorklikken naar Stadswinkel en vervolgens Melden.

#### **Zwerfvuil opruimen**

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



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

In 2011 zijn 38 (39 in 2010) wijk schoonmaakacties gehouden door scholen, verenigingen en wijkraden. Er zijn in totaal 1400 (1716 in 2010) jongeren en 272 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. Er worden ook medewerkers van de gemeente ingezet, die de gereedschappen, waaronder de grijpstokken en de veiligheidshesjes, regelen en die ervoor zorgen dat het zwerfvuil opgehaald wordt.

Door de gemeente wordt het uiteindelijke afval afgevoerd. Bij deze 38 acties is circa 12.500 (15.036 in 2010) kilogram zwerfvuil afgevoerd. We gaan in 2012 nog meer acties houden. Daarnaast is er ongeveer 3000 m<sup>2</sup> graffiti gereinigd (4600 m<sup>2</sup> in 2010).



*Ook in 2011 werden weer de nodige wijk schoonmaakacties gehouden. Op de foto zien we Brouwhuise leerlingen aan het werk.*

### **Verwijderen van huisvuil**

Alle inwoners van de gemeente Helmond produceren bij elkaar een hele hoop afval. Wij streven er naar zoveel mogelijk afval gescheiden te verzamelen. Dit begint bij de burgers thuis: de groene container, de grijze container, papier, glas, klein chemisch afval, plastic, grof vuil enzovoorts. Wij zorgen vervolgens voor het legen van containers, het ophalen van papier en het regelen van

inzamelpunten voor Klein Chemisch Afval. Afvoeren van overig afval doen de burgers zelf.

### **Inzamelresultaten 2011**

De hoeveelheid ingezameld restafval is gestegen met 0,37% (63 ton), maar gezien het gestegen inwoneraantal is dit wel een daling van circa 1 kg per inwoner. Er is 2,55% meer gft-afval ingezameld (1,6 kg meer per inwoner). De hoeveelheid ingezameld papier is gedaald met circa 4%, terwijl de hoeveelheid ingezameld glas met 0,37% is gestegen. Er werd in 2011 3% minder chemisch afval opgehaald en de hoeveelheid ingezameld grof vuil is gedaald met circa 16%. In 2011 is er 825 ton plastic afval ingezameld en dat is circa 25% meer dan in 2010. Dit is ongeveer 21,5 kg per huishouden en veel meer dan de verwachte 12 kg.

### **Verlichting en gevoel van veiligheid**

De gemeente Helmond behoort tot de koplopers van Nederland als het gaat om duurzame en milieuvriendelijke openbare verlichtingstoepassingen. Bij vervanging worden LED-lampen toegepast. Door adequate en regelmatige vervanging zijn de storingen sterk afgenomen. Er is een hoge tevredenheid onder de bewoners qua verlichtingsnorm en het functioneren van de verlichting. Door het snel reageren op klachten en meldingen over de onderhoudstoestand van wegen, riolering en groen via onder andere het zogenaamde "Snel-Herstel-Team" is het onderhoudsniveau van de openbare ruimte over het algemeen voldoende tot goed.

In de wijk 't Hout is een onderzoek gedaan naar de mening van de bewoners over de nieuwe led-verlichting.

De belangrijkste conclusies zijn:

1. De bewoners zijn gemiddeld meer tevreden over de led-verlichting dan over de oude verlichting. In 2011 vindt 93% van de inwoners dat de eigen straat goed verlicht is, in 2010 was dat nog maar 74%. Ook het rapportcijfer steeg van 7,1 naar een 7,9.
2. De bewoners zijn ook meer tevreden over de hoeveelheid licht (90% nu tegen 73% in 2010), het onderhoud (91% nu tegen 69% in 2011) en verspreidingspatroon (84% nu tegen 69% in 2010).
3. Steeds meer bewoners geven ook aan dat de led-verlichting een positieve invloed heeft op de sociale veiligheid (82% nu tegen 74% in 2010).



# 4 Klachten en bezwaarschriften

## 4.1 Klachten

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 wordt een klacht informeel afgedaan. Uit contacten met klagers blijkt dat deze snelle en informele behandeling op prijs gesteld wordt. We streven ernaar om deze werkwijze zoveel mogelijk toe te passen.

### Aantal klachten

In 2011 zijn bij de gemeente 75 klachten ingediend. Dat zijn er 6 minder dan in 2010. In 2011 hebben zich 12 burgers tot de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant gewend met het

verzoek een onderzoek in te stellen naar de afhandeling van hun klacht bij de gemeente. In 2 gevallen vond de Ombudscommissie dit een terecht verzoek. De overige verzoeken waren niet-ontvankelijk.

### Tijdige afdoening

2011 laat een betere score zien waar het de tijdige afhandeling van klachten betreft. 83% van de ingediende klachten werd binnen 6 weken afgehandeld tegen 78% in 2010. 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](http://www.helmond.nl) → Bestuur → College van B&W → klachtenregeling → bijzonderheden).

*Klachten en bezwaren informeel afdoen. De gemeente zet hier steeds meer op in. Praten in plaats van (juridisch) "vechten". Met mediationvaardigheden win-win-situaties creëren, dat is onze bedoeling.*



## 4.2 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 bestond tot en met het jaar 2010 uit drie onafhankelijke leden en twee raadsleden. Vanaf 1 januari 2011 maken er geen raadsleden meer deel uit van de bezwaarschriftencommissie.

### Aantal bezwaren

Er wordt wat betreft "Kamer 1-zaken" tegen minder dan 5% van de besluiten bezwaar gemaakt en wat betreft "Kamer 2-zaken" minder dan 0,5%. In 2011 ontvingen wij ruim 40 procent meer bezwaarschriften dan in 2010. Vooral Kamer 1 ontving meer bezwaarschriften. Dat had hoofdzakelijk te maken met nieuwe regels met betrekking tot persoonlijke ondersteuning via de WMO en het leerlingenvervoer.

### Tijdige afdoening

Wij doen ons best om voor een zo snel mogelijke behandeling van de bezwaarschriften te zorgen. De stijgende lijn van de afgelopen jaren heeft zich helaas niet voortgezet. In 2011 heeft Kamer 1 voor 90% de bezwaren tijdig afgedaan. Voor Kamer 2 betrof dit 70%. In 2010 was dat respectievelijk 92% en 80%. Uiteraard is het beslissen binnen de wettelijk gestelde termijn het uitgangspunt, maar in alle gevallen gaat uiterste zorgvuldigheid voor snelheid.

### Verder 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 bewaarmaker 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](http://www.helmond.nl) te vinden onder Bestuur → College van B&W → Bezwaar en beroep.

## 4.3 Wet dwangsom en beroep

Iedereen die bij de gemeente een aanvraag of een bezwaarschrift heeft ingediend, mag van ons een goed en tijdig besluit verwachten. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen geeft u als aanvrager of bezwaarmaker het recht om ons schriftelijk in gebreke te stellen wanneer wij niet tijdig beslissen. Indien wij na ontvangst van deze ingebrekestelling na twee weken nog niet besloten hebben, dan heeft u recht op een dwangsom. De dwangsom kan oplopen tot maximaal € 1260,-. In 2011 hebben wij negen ingebrekestellingen ontvangen. In twee gevallen zijn er dwangsommen uitgekeerd tot een totaalbedrag van € 560,00.

# De burgemeester in beeld

## 5.1 Veiligheid en overlast

We hebben op het gebied van veiligheid een hectisch jaar achter de rug. De zware persoonlijke beveiliging van de burgemeester en zijn directe omgeving tot medio 2011 heeft diepe indruk gemaakt. Over oorzaken en achtergronden is nog weinig tot niets bekend.

Ook hectisch was de mediahype, die vlak voor de zomer ontstond over problemen met jongeren in Binnenstad Oost. De problemen willen we absoluut niet bagatelliseren, maar in de berichtgeving ontbrak elke nuancering. Er werd gesproken over oorlogstoestanden met als gevolg dat zelfs vanuit Japan en Australië verslaggevers naar Helmond afreisden. Landelijke politici bezochten Helmond om zelf kennis te nemen van de werkelijke situatie. Dankzij eendrachtige samenwerking tussen gemeente, welzijnswerk, politie en Stichting Stadswacht lukte het snel om de veiligheidsbeleving in de wijk weer op een normaal niveau te brengen. Objectief leidde de extra inzet tot een betere score van veiligheid in de wijk zonder dat het ten koste ging van de veiligheids- en overlastscore in andere wijken. Vermeldenswaard is dat bij de aanpak van de onrust in de wijk voor het eerst gebruik gemaakt is van het opleggen van een gebiedsverbod aan een bewoner op basis van de zogenaamde voetbalwet. Door alle media-aandacht over (allochtonen)problematiek in de Binnenstad Oost besloot de NVU (Nederlandse Volksunie) haar najaarsbetoging in Helmond te houden. Door het voeren van een strakke regie en de inzet van veel politie hebben we rellen kunnen voorkomen. De schade was daardoor beperkt maar de overlast voor de aanwonenden was helaas erg groot.

Naar aanleiding van de incidenten in Binnenstad Oost hebben we onze manier van werken nog eens tegen het licht gehouden. Daarbij kwam bijvoorbeeld aan het licht dat het werken met jeugdpreventieteams een erg goede invloed heeft op de aanpak van jeugdoverlast. Het is een unieke aanpak die nergens anders in Nederland wordt toegepast. Ook bleek bij vergelijkende onderzoeken dat Helmond van de Nederlandse "Marokkanengemeenten" de beste resultaten laat zien op het gebied van jeugd en veiligheid. Toch zijn er natuurlijk verbeterpunten. Zo zal in 2012 worden gestart met het vaker inzetten van bestuurlijke

dwangmaatregelen naast de al bestaande aanpak via het strafrecht. We hebben ook afgesproken dat politie, Stichting Stadswacht, gemeente en welzijnswerk eerder en dus vooral ook meer in preventieve zin met elkaar overleggen bij dreiging van verstoringen van de openbare orde.

Helmond heeft zich aangesloten bij de Taskforce B-5. B-5 staat voor samenwerking op allerlei terreinen tussen de 5 grootste Brabantse steden en de provincie. Doel van de Taskforce is het aanpakken van de georganiseerde misdaad en het voorkomen van witwassen van crimineel geld. We willen niet dat dit crimineel geld in de maatschappij wordt geïnvesteerd. In Helmond hebben gemeente, politie en belastingdienst in B-5-verband 3 integrale handhavingsacties gehouden. Daarbij hebben we ook meerdere hennepplantages geruimd.

Vanwege de explosieve stijging van het aantal woninginbraken de afgelopen jaren heeft de politie extra ingezet op het voorkomen en oplossen hiervan. Het aantal inbraken is gedaald en relatief veel daders zijn opgepakt. Daar staat tegenover dat het aantal inbraken in bedrijven wel is toegenomen. Wellicht dat de komst van cameratoezicht op onze grotere bedrijventerreinen in 2012 helpt bij het terugdringen van deze vorm van criminaliteit.



*Buurtpreventie is een belangrijk instrument bij het terugdringen van overlast en criminaliteit. Helmond kent een tweejaarlijkse buurtpreventieprijs. In 2011 won (opnieuw) project Doliwood die prijs (links van de burgemeester) met het project Apostelwijk als een goede tweede.*

In 2011 is gestart met de voorbereidingen van de reorganisatie van de politie.

De blauwdrukken voor de nieuwe politieorganisatie zijn klaar. We verwachten dat de uitvoering van de plannen halverwege dit jaar haar beslag krijgt.

Op het eind van het jaar heeft de minister van Veiligheid en Justitie nieuwe richtlijnen voor coffeeshops opgesteld. Dat betekent dat de coffeeshop in de Wolfstraat niet open kan blijven vanwege de nabijheid van scholen. De nieuwe regelgeving verwerken we in het nieuwe coffeeshopbeleid van Helmond.

## 5.2 Brandveiligheid

In 2011 zijn we verder gegaan met het terugdringen van “nodeloze alarmeringen”. We kijken daarbij naar niet goed functionerende brandmeldinstallaties en de eigenaren daarvan. Dit is nu ook landelijk een item. De brandweezorg voor Helmond werd in 2011 vanuit twee kazernes (Centrum en Brandevoort) ingevuld. In 2011 is in totaal 1060 maal een beroep gedaan op de brandweer, waarvan 744 voor brand en 316 maal voor hulpverlening. Hierbij is het korps van Helmond met enige regelmaat uitgerukt naar de omliggende gemeenten. Ook verder van huis hebben we door de inzet van bijzondere voertuigen ondersteuning verleend, zoals bij de grote branden op de Kalmthoutse heide en in het duingebied bij Schoorl.

De meest opvallende inzetten van de brandweer in 2011 waren:

*25 februari:*

2e brandmelding van het Suytkadecomplex aan de Arcadestraat. Hierbij is de impact gezien de brandmelding van 29 november 2010 erg groot voor de omgeving.

*30 april:*

Tijdens de Slingermarkt ontstaat brand bij het ontkoppelen van een gasfles. Bij deze brand raken 3 mensen gewond.

*16 mei:*

Middelbrand in een wooncomplex aan de Johannes Vermeerlaan, waarbij 2 woningen betrokken zijn. Enkele bewoners zijn tijdelijk geëvacueerd.

*24 augustus:*

Middelbrand, ontstaan in een van de turbines van de Warmte Kracht Centrale aan de Lage Dijk. Dit complex, in beheer bij Essent, draagt zorg voor de ‘Stadsverwarming’ in verschillende Helmondse wijken.

*24 oktober:*

Grote brand in bedrijfsverzamelgebouw / autobedrijf aan de Haagse Beemdweg in Helmond.

*29 december:*

Zeer grote brand in ‘t Speelhuis in Helmond. Een uitslaande brand heeft het theater verwoest en met inzet van veel personeel en materieel is een overslag naar de bibliotheek en aangrenzende 18 paalwoningen voorkomen. Hierbij kregen we ondersteuning van andere korpsen.



### Kazere Brandevoort sluiten

De gemeenteraad heeft eind 2011 ingestemd met ons voorstel om de kazerne in Brandevoort te sluiten. De sluiting is volgens ons verantwoord vanwege veranderde omstandigheden. Brandweerploegen kunnen vanuit kazernes in omliggende gemeenten de brandweezorg in een groot deel van de westelijke wijken van Helmond op een verantwoorde wijze overnemen. We hebben de bedoeling om de kazerne in Brandevoort per 1 juli 2012 af te stoten. Uiteraard doen we dat in goed overleg met het betrokken personeel.



### 5.3 Overige taken burgemeester

#### Koninklijke onderscheidingen

In 2011 hebben 23 burgers een koninklijke onderscheiding gekregen (2010:29). Dit jaar waren het 6 dames en 17 heren, die een onderscheiding opgespeld kregen. Hiervan werden er 18 uitgereikt bij gelegenheid van Koninginnedag. Door het jaar heen werden 5 onderscheidingen uitgereikt.



*Een van de decorandi in 2011 was de heer Van Hoof. Hij kreeg uit handen van de burgemeester een koninklijke onderscheiding vanwege de bevlogen manier waarop hij zich jarenlang als bestuurder van diverse organisaties heeft ingezet voor mensen met een verstandelijke beperking. Door openingen te zoeken voor innovatie en deze ook daadwerkelijk te benutten heeft hij deze mensen een grote dienst bewezen.*

In 2011 zijn onderscheiden: de dames P.G.L. Boogaarts-de Jongh, J.F.T. de Bruijn-van der Vleuten, J.C. Klaassen-Verhees, H.A.J. Martens-Slits, H.A.C. van de Mortel-Boogaarts, G.J. van Raaij-Kweens en de heren A.J.M. Adriaans, P.G.C. Boogaarts, J.J. van Bruggen, J.F. Claassen, B.M. Goossens, W.M.B. van Hoof, prof. dr. R.M.M. Mattheij, Th.J. van Mullekom, W.C.M. Raaijmakers, A.P. Roelofs, J.M. Strijbosch, drs. F.W.T.A. Swinkels, J.P.G.M. Ummels, N. Veltkamp, ing. J. W. Verspaget, W.M. Vogels en W.A.M. Vos

#### Gemeentelijke onderscheidingen

Wij kennen als gemeente ook een eigen decoratiestelsel bestaande uit het ereburgerschap, de stadspenning en de vrijwilligerspenning. In 2011 werd 2 keer de stadspenning uitgereikt. Dat overkwam de heer H. van de Voort en de heer W.M.L.J. van der Kuylen. Beiden hebben zich op sportief terrein, als organisator en als sportief boegbeeld zeer verdienstelijk getoond voor de gemeente Helmond en haar inwoners.

Het aantal uitgereikte vrijwilligerspenningen in 2011 bedroeg 15. Deze penning werd toegekend aan de dames A.H. van Bussel-van Hoof, H.H.G.M. van Driel-Lichtveld, C.A.E.F. van Kraaij-van den Reek, L.W. Steenberg-Boijmanns, A.G.M. Tijani-Bertens, F. Tijani en de heren H.J.G. Boetzkes, P.C.F. Damen, M.C. Daniels, H.M. Duijmelings, P.C.W. Lambregts, M.J.T. van Lierop, J.L.C. van Rest, P.J.M. Sprengers en A.F.C. Steenbakkers

#### Honderdjarigen en huwelijksjubilea

Als daar prijs op wordt gesteld gaat de burgemeester op bezoek bij 100-jarigen en bij echtparen die hun 60-, 65- of 70-jarig huwelijksjubileum vieren. Als door omstandigheden een huisbezoek niet tot de mogelijkheden behoort, wordt toch op een andere wijze blijk gegeven van belangstelling. In 2011 vierde mevrouw M.C. de Vries-Raijmakers haar 100e verjaardag. In 2011 vierden 4 echtparen hun 65-jarig en 34 hun 60-jarig huwelijksjubileum.

#### Inbewaringstellingen

Als mensen in geestelijke nood zijn, kan het nodig zijn dat zij gedwongen en met spoed worden opgenomen in een instelling voor geestelijke gezondheidszorg. Dat gebeurt op basis van een zorgvuldige procedure die is

beschreven in de wet Bijzondere opnamen psychiatrische ziekenhuizen. In 2011 heeft de burgemeester 47 keer van deze bevoegdheid gebruik moeten maken (in 2010 gebeurde dat 40 keer).

#### **Wet tijdelijk huisverbod**

In 2011 is 11 keer gebruik gemaakt van de mogelijkheid om mensen een tijdelijk huisverbod op te leggen (in 2010 eveneens 11 keer). Gelijktijdig met het opleggen van een tijdelijk huisverbod start een hulpverleningstraject. In 3 gevallen is het tijdelijk huisverbod verlengd. In één geval is het verlengde huisverbod door de burgemeester tussentijds beëindigd.

#### **Internationale betrekkingen**

De burgemeester heeft ook als taak het bevorderen van de internationale betrekkingen van Helmond.



*In het kader van onze internationale betrekkingen bracht in maart 2011 een delegatie van het gemeentebestuur van Zielona Gora een bezoek aan Helmond. Op de foto rechts van burgemeester Jacobs de heer Janusz Kubicki, president van de Poolse stad en links de heer Dariusz Lesicki, vice-president.*

In het jaar 2011 hebben we intensief samengewerkt met de stad Zielona Gora op het gebied van centrummanagement. We hebben het “Helmonds” model

in een aantal workshops aan bestuurders en detailhandel gepresenteerd.

We hebben contacten gelegd met de Chinese stad Zhenjiang in relatie met de Helmondse speerpunten Food en Automotive.

Wijkraden uit Helmond en onze Belgische zusterstad Mechelen hebben ervaringen uitgewisseld. Ambtelijk hebben we daar een vervolg aangegeven door met elkaar te overleggen over de beste vormen van communicatie met wijken en wijkraden. In 2012 gaan we hiermee verder. Samen met de Duitse stad Jena hebben we een projectplan opgezet. Doel is hulp aan San Marcos met betrekking tot milieu en afvalverwerking.

In 2011 hebben we een millenniumkrant uitgebracht. We hebben ook samen met (vrijwilligers)organisaties een wereldfestival georganiseerd rond het thema millenniumdoelen.

We hebben de eerste aanzetten gedaan voor een samenwerking met de Marokkaanse stad Nador.

Uitwisseling van (jeugd) sport is een vast item in het beleid. In 2011 heeft een groep van 35 jeugdige sporters deelgenomen aan een internationaal toernooi in Zamosc (Polen), terwijl een jeugdteam van voetbalvereniging Mulo heeft deelgenomen aan een toernooi in Jena.



# Zijn we onze beloften nagekomen

## 6.1 uitvoering voornemens 2010

Groen = gerealiseerd

Oranje = gedeeltelijk gerealiseerd

Rood = niet gerealiseerd

- 1 In 2011 gaat we ons samen met de stuurgroep Jibb (Jeugd in beweging brengen) inzetten om de samenwerking tussen de stichting, de combinatiefunctionarissen en de belangrijke netwerkpartners te versterken. Jibb is de werkgeversinstantie van de combinatiefunctionarissen in Helmond. Met de samenwerking willen we:
- meer sportverenigingen betrekken bij de naschoolse en wijkgerelateerde sportactiviteiten,
  - scholen betrekken bij de naschoolse activiteiten en de door de combinatiefunctionarissen gegeven gymlessen op de scholen,
  - de activiteiten uitbreiden naar het middelbaar en speciaal onderwijs,
  - de samenwerking versterken tussen jongerenwerk en combinatiefunctionarissen bij wijkactiviteiten en de meerwaarde vergroten van deze samenwerking.
  - de combinaties zoeken – daar waar mogelijk – met kinderopvanginstellingen en sportverenigingen binnen een sportlocatie.

In 2011 hebben we – samen met stichting Jibb - de volgende resultaten behaald:

- Voorafgaand aan het sportgala 2011 is met 35 sportverenigingen een convenant ondertekend waarin men heeft afgesproken zich samen in te zetten om de jeugd meer aan het bewegen te krijgen.
- De combinatiefunctionarissen komen inmiddels op alle 29 basisscholen. Met 28 basisscholen wordt een overkoepelend convenant afgesloten voor het bewegingsonderwijs tijdens en na school.
- Stichting Jibb heeft combinatiefunctionarissen voor het speciaal onderwijs en de doelgroep 13+ in dienst genomen. Bij het Speciaal Onderwijs is in samenwerking met stichting MEE het eerste project gestart. Voor het middelbaar onderwijs voert het Mulier Instituut op dit moment onderzoek uit om te kijken hoe deze groep het beste bereikt kan worden.
- Voor 2012 is een gezamenlijk jaarprogramma tussen Jibb en de LEVgroep opgesteld waarin activiteiten en de bijbehorende budgetten en uren zijn vastgelegd.

- Een vertegenwoordiging van de kinderopvanginstellingen is een vaste deelnemer aan de stuurgroep Jibb. Daar waar mogelijk nemen kinderopvanginstellingen deel aan de activiteiten van Jibb.



*Joost Verspaget (rechts op de foto), voorzitter van de stichting JIBB, maakte van zijn afscheid als gemeenteambtenaar gebruik om geld in te zamelen voor dit goede doel. Joost wil met zijn stichting kinderen in staat stellen meer te bewegen. Dat is gezond en ook nog leuk, zo stelt hij.*

- 2 Vanaf 2011 gaan we ieder jaar voor ambtenaren de workshop goed omgaan met burgerparticipatie en bewoners-initiatieven organiseren. Dit voornemen is het resultaat van de twee workshops aan het begin en nog één aan het einde van 2010. Met behulp van de in deze workshops ontwikkelde regels en opgedane ervaringen is er nu een workshopopzet die jaarlijks herhaald kan worden.

In december 2011 hebben we zoals voorgenomen de workshop georganiseerd met een dwarsdoorsnede uit het ambtelijk apparaat. Aan de hand van de ontwikkelde spelregels burgerparticipatie en met hulp van de informatie hierover op intranet van de gemeente oefenden de deelnemers met (echte) voorbeelden. Dit leverde nuttige inzichten op om toe te passen in toekomstig werken met burgerparticipatie en wijkgericht werken.

3 We realiseren twee nieuwe toepassingen binnen Virtueel Helmond, waarmee bewoners kunnen deelnemen aan het bestuur van de stad. We werken hierbij samen met Eindhoven, Tilburg en de Provincie Noord-Brabant.

We hebben Virtueel Helmond uitgebreid met nieuwe projecten. Voorbeelden daarvan zijn: ontwikkelingen in Helmond West en in het Stationskwartier, het buurtpark in Binnenstad Oost, de spoorwagschermen en de renovatie van sluis 7. De virtuele versies van deze projecten gebruiken we in onze communicatie met belangstellenden en belanghebbenden. Een meer actieve burgerparticipatie (behalve informeren en raadplegen ook adviseren en coproduceren) is dit jaar nog niet gerealiseerd. In 2012 doen we onderzoek naar mogelijkheden op dit punt.

4 In 2011 breiden we de informatieverstrekking aan scholen over de werking van het lokaal bestuur verder uit. Dit gebeurt in samenwerking met de griffie onder auspiciën van de afdeling Communicatie.

Steeds meer scholen en organisaties weten de griffie te vinden met het verzoek om voorlichting te geven over de werking van het lokale bestuur. In 2011 hebben grote groepen leerlingen van de Groene Campus en het ROC Ter AA de raadzaal bezocht.

Verder hebben we met het overkoepelende bestuur van de middelbare scholen afgesproken om op gestructureerde wijze voorlichting te geven over de (gemeente)politiek aan de leerlingen van de derde klassen van de middelbare scholen. We ontwikkelen een speciaal programma voor deze leerlingen.

5 We zetten de in 2010 ingezette nieuwe werkwijze van wijkgericht werken voort in 2011. De nieuwe vormen en trajecten van communiceren ronden we dan af.

Dit voornemen hebben we gerealiseerd en tevens is een eerste evaluatie met raadpleging van de wijkraden uitgevoerd. De verbeterpunten daaruit voeren we vanaf begin 2012 uit, ook op het vlak van communicatie. Het verder verbeteren van de communicatie en aanpassing van het instrument wijkbezoek zijn in het oog springende verbeterpunten.

6 We zetten samen met bewoners, organisaties en instellingen in op gezondheidsbevorderende projecten in Helmond West. We sluiten aan bij de herstructurering en

we dragen in het kader van het gezondheidsbeleid bij aan een gezonde, groene wijkrichting.

De gezondheidsmakelaar heeft gesprekken gevoerd met ambtenaren (o.a. stedenbouwkundigen, landschapsarchitecten en verkeerskundigen) die betrokken zijn bij de herstructurering van Helmond West. In de gesprekken zijn aanknopingspunten gekozen om het thema gezondheid een plek te geven in de wijk.

Daarnaast heeft de gezondheidsmakelaar gesprekken gevoerd met organisaties die actief zijn in Helmond West, zoals de LEVgroep en de scholen. Met de partners van de toekomstige brede school wordt hard gewerkt aan het realiseren van een gezonde school.

Ook is tijdens meedenkgroepen in Helmond West en met de bewonersgroep Helmond West het onderwerp Gezondheid besproken. Tijdens de week van de duurzaamheid zijn voeding en bewegen als thema meegenomen. Dit heeft mede geleid tot het initiatief voor de ecologische tuin.

7 Ook in 2011 bevorderen we de cultuurparticipatie in Helmond. Kinderen en jongeren vormen daarbij onze belangrijkste doelgroep. Om de belangstelling voor het eigen erfgoed te stimuleren is in mei 2011 een "Erfgoed 10 daagse" gehouden. Dit project is gerealiseerd in samenwerking met Erfgoed Brabant (provinciale instelling) en een groot aantal Helmondse erfgoedinstellingen. Door het stimuleren en financieren van diverse projecten op het gebied van cultuureducatie (uit middelen cultuurparticipatie) zijn vooral basisschoolleerlingen op vaak actieve wijze in contact gekomen met cultuur.

*De "Erfgoed 10-daagse" ging op donderdag 19 mei officieel van start. De manifestatie heeft de belangstelling voor het Helmondse erfgoed flink gestimuleerd.*



Enkele voorbeelden:

- leerlingen van diverse basisscholen in Helmond maken in de klas kennis met muziekinstrumenten en treden vervolgens met een fanfare op voor publiek.
- leerlingen uit de groepen 1 en 2 van de basisschool maken op een actieve manier met doe-opdrachten kennis met het EDAH-museum.

Een ander voorbeeld is het meefinancieren van de “culture zone” bij Festival Impact. Jongeren maken kennis met nieuwe(re) vormen van cultuur en kunnen ook zelf actief deelnemen.

## Dienstverlening

**8** In 2011 gaan we tijdens het registreren van de binnengekomen correspondentie kijken naar een eventuele samenhang tussen poststukken en e-mails. We beginnen dan met zaakgericht registreren. Hierdoor zullen we per zaak gaan rappelleren in plaats van per ontvangen poststuk of e-mail.

Sinds midden 2011 zijn we gestart met het zaakgericht registreren, waarbij wij goed letten op de samenhang tussen de diverse ontvangen brieven en e-mails. Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat een zaak op tijd beantwoord of afgewerkt wordt. De afdelingen kunnen nu ook zelf signaleringslijsten aanmaken van zaken die niet binnen de daarvoor bestemde termijn dreigen afgehandeld te worden.

**9** We gaan in 2011 de schrijfstijl van onze ambtenaren oprispen. We blijven nieuwe medewerkers trainen op het juist toepassen van een goede schrijfstijl. Het doel is gemeentebreed een schrijfstijl te hanteren die nog beter aansluit op de behoeften van de lezers. Daarbij gaan we extra aandacht schenken aan het begrijpelijk, kort en bondig formuleren.

In 2010 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. Uitgangspunt van deze evaluatie was de schrijfstijl die we sinds 2005 hanteren. In 2011 hebben we een steekproef gehouden onder inwoners van Helmond die brieven van de gemeente ontvangen. Uit die evaluatie bleek dat inwoners tevreden zijn over de leesbaarheid en

toegankelijkheid van de brieven die ze van de gemeente krijgen. Door opfriscursussen willen we ervoor zorgen dat dit zo blijft.

**10** We stellen in 2011 een concreet plan op om de publicatie van openbare stukken op onze website te verbeteren. Dit is een uitwerking van de desbetreffende doelstelling in het coalitieprogramma. Het verbeterplan is een onderdeel van het nieuwe programma e-gemeente 2011 – 2014, dat we in 2011 vaststellen.

Door allerlei nieuwe ontwikkelingen (zie ook de verantwoording over andere voornemens) is de publicatie van openbare stukken op onze website sterk verbeterd. Het opstellen van een concreet verbeterplan als onderdeel van het vernieuwde programma e-gemeente heeft door alle andere inspanningen op digitaal gebied enige vertraging opgelopen. We willen het nieuwe programma afronden in de eerste helft van 2012.

**11** Per 1 januari 2011 is het alleen nog mogelijk om op afspraak de stadswinkel te bezoeken. Alle klanten worden binnen 5 minuten geholpen (gemeten vanaf de afspraaktijd). Een afspraak maken kan via [www.helmond.nl/afpraak](http://www.helmond.nl/afpraak) of via het 140492 telefoonnummer.

Het was voor iedereen de eerste maanden erg wennen. De klant waardeert intussen deze vorm van dienstverlening met een 8,2 en de gemiddelde wachttijd is nog geen anderhalve minuut.

70% wordt binnen 5 minuten geholpen. 1/3 van de inwoners maakt een afspraak via internet, 1/3 via de telefoon en 1/3 aan de balie.

**12** In het vierde kwartaal 2011 voeren we een klanttevredenheidsonderzoek uit naar de persoonlijke contacten in de stadswinkel. We pakken waar mogelijk de verbetermaatregelen op.

In november 2011 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd met een 8,1 als gemiddeld resultaat. Uiteraard blijven we alert op mogelijke verbeteringen.

**13** We sluiten op maandagochtend de stadswinkel. Naast de maandagavond verzorgen we geen extra avondopenstellingen. We streven ernaar om deze verminderde dienstverlening met behulp van het digitaal loket te compenseren.

Door middel van “dienstverlening op afspraak” verdelen we de klantenstroom goed over de beschikbare dagdelen en houden daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van klanten. Waar nodig openen we extra balies.

**14** Adreswijzigingen worden door de woningbouwcorporaties in overleg met betrokken bewoners rechtstreeks aan ons doorgegeven. De bewoners hoeven hiervoor dus niet meer naar de stadswinkel te komen.

Bewoners hebben intussen de mogelijkheid zelf hun verhuizing door te geven via het digitaal loket. Indien nodig ondersteunen de woningbouwcorporaties daarbij.

**15** We maken meer producten en diensten digitaal toegankelijk. Inwoners van onze stad kunnen daardoor nog meer producten en diensten thuis, 7 dagen in de week, 24 uur per dag aanvragen.

We hebben inderdaad zoveel mogelijk producten en diensten digitaal beschikbaar gemaakt. Tegelijkertijd hebben we deze producten verbeterd in gebruiksgemak en vindbaarheid.

**16** We gaan meer samenwerken met MijnOverheid.nl. Bewoners kunnen daardoor zowel in MijnLoket als in

MijnOverheid de voortgang van de aangevraagde producten bij de gemeente, maar ook bij de andere overheden, volgen.

We zijn hier slechts ten dele in geslaagd. Inwoners kunnen weliswaar de voortgang van hun digitaal ingediende aanvraag volgen via MijnLoket, maar de koppeling met MijnOverheid waardoor in één omgeving aanvragen van andere overheidsinstanties gevolgd kunnen worden is nog niet gerealiseerd..

**17** We breiden een aantal digitale aanvraagformulieren uit met plattegronden. Bewoners kunnen hierop de locatie aangeven van bijvoorbeeld een omgewaaide boom of defecte straatverlichting. Wij maken het hiermee nog gemakkelijker om een melding of aanvraag bij ons in te dienen.

Dit is nog niet gelukt. Dit is het gevolg van het nog niet realiseren van een nieuwe, digitale manier van klachtenmeldingen in de openbare ruimte (zie ook 24).

We hebben in 2011 een nieuwe website ontwikkeld.

Zoekfunctie en navigatie zijn daarmee duidelijk verbeterd.





**18** We streven naar een verdere groei van het aantal aanvragen van gemeentelijke producten via internet naar 30% van het totaal aantal aanvragen.

We zijn hierin geslaagd. Mede door de dienstverlening op afspraak in de Stadswinkel vinden steeds meer mensen de voordelen van het digitaal loket. Bij het maken van een afspraak via de website, ontdekken zij de mogelijkheid om producten digitaal af te nemen. Een afspraak maken is dan vaak niet eens meer nodig. Het doorgeven van verhuizingen en het aanvragen van een uittreksel zijn de populairste digitale producten.

**19** Wij vernieuwen onze Helmondse website met een betere zoekfunctie en met een duidelijke en prettige navigatie, zodat de gebruiker gemakkelijker vindt wat hij of zij zoekt. 2011 was het jaar van de vernieuwing van de website [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl). Na de aanbestedingsprocedure zijn we na de zomer hiermee gestart. De website is begin januari 2012 live gegaan met een nieuwe layout, verbeterde zoekfunctie, doelgroepgerichte ingangen. Ook voldoet de website aan de webrichtlijnen.

**20** De waardering voor de gemeentelijke informatiepagina's in de Trompetter willen we in 2011 verhogen van een 7,3 naar een 7,7. Sinds 2010 richten we ons qua opmaak en schrijfstijl nadrukkelijk op lager geletterden. Daarmee lijken de gemeentelijke informatiepagina's ook in algemene zin aantrekkelijker te worden.

Evenals in 2010 hebben we ook in 2011 de gemeenterubriek verbeterd.

De kosten voor de gemeenterubriek vallen structureel hoger uit dan begroot. We hebben vanwege de bezuinigingen niet ingestemd met een verhoging van het budget. Daarom zijn we genoodzaakt om teksten in te korten en kunnen we minder berichten plaatsen dan soms wenselijk is.

We hebben tegelijkertijd flink geïnvesteerd in een verbetering van de website en van de digitale nieuwsbrief, die steeds beter gelezen wordt. Daarmee lijken we de inperkingen van de gemeenterubriek voldoende te compenseren. Exacte cijfers ontbreken, omdat we in 2011 geen onderzoek hebben gedaan naar de waardering voor onze communicatiemiddelen (waaronder de gemeenterubriek).

Dit onderzoek voeren we in 2012 uit.

**21** We beantwoorden via de stadswinkel 60% van alle inkomende telefoontjes direct. Alle overige telefoontjes worden "warm" doorverbonden (dat willen zeggen dat de beller met zijn of haar vraag wordt aangemeld bij de collega-ambtenaar) of er wordt een terugbelnotitie gemaakt.

Ook dit hebben we gerealiseerd: 67% van de telefonisch gestelde vragen beantwoorden we direct. Alle overige telefoontjes verbinden we "warm" door of we maken een terugbelnotitie.

**22** We voeren het zogeheten "Voice Respons" in. Zo kunnen de binnenkomende telefoontjes beter geplaatst worden. De klant krijgt intussen meteen een eenvoudig keuzemenu en komt zo bij de juiste dienstverlener, die in 67 % van de vragen direct een antwoord geeft.

**23** We registreren via de stadswinkel alle telefonische klantcontacten in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), zodat de situatie per klant direct inzichtelijk is. We registreren inmiddels alle telefonische klantcontacten voor de Zorgpoort (WMO) in een klantsysteem. Zo bewaken we de voortgang en afhandeling van die contacten.

**24** Wij vereenvoudigen in 2011 het proces van meldingen in de openbare ruimte. Met dat nieuwe proces kunnen de meldingen sneller en efficiënter afgehandeld worden. We zijn hier niet in geslaagd. We vonden het aangeboden digitale instrument om het proces te vereenvoudigen, niet aan onze wensen voldoen. We zoeken naar een beter instrument.

## Klachten en bezwaarschriften

**25** We blijven streven naar een 100%-score bij het afhandelen van klachten binnen de termijn van 6 weken. Voor klachten die eerst informeel zijn behandeld, maar daarna nog via een formele procedure worden afgedaan, geldt een termijn van 10 weken.

2011 laat weer een iets betere score zien dan het jaar daarvoor: 83% van de afgedane klachten werd binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld tegen 78 % in 2010. Van die klachten werd een flink deel zelfs binnen vier weken

afgedaan. We blijven vanzelfsprekend streven naar een nog hogere score.

26

We gaan de afhandeling van klachten steeds meer op een andere (mondelijke) manier aanpakken. Wij stimuleren dat snel en persoonlijk contact wordt gezocht met klagers. We bevorderen hiermee de gestelde termijnen.

In 2011 heeft Klachtencoördinatie in een aantal gevallen direct contact opgenomen met de klachtenbehandelaar om te stimuleren dat klager meteen gebeld werd. In veel gevallen is dat ook gebeurd en in tien gevallen heeft dat geleid tot een zeer snelle afdoening van de klacht. Dat is ruim 14% van de afgedane klachten.

In de overleggen die Klachtencoördinatie in 2011 heeft gehad met diverse klachtenbehandelaars is het onderwerp 'andere aanpak' nadrukkelijk aan de orde gesteld.

Verder wordt de andere aanpak gecommuniceerd via de brief aan de klachtbehandelaar waarbij de klacht wordt aangeboden.

## De burgemeester in beeld

27

We zetten in 2011 stevig in op jeugd en veiligheid. Er komt een intensieve samenwerking tussen de trajectregisseur risicojeugd en de coördinator JPT (Jeugd Preventie Team). Door deze samenwerking brengen we de risicojeugd in beeld met het doel dat zij niet verder afglijdt.

We hebben de nodige energie en tijd gestoken in de problematiek met betrekking tot risicojeugd. De voorgenomen structurele aanpak is echter onder andere door vele incidenten in 2011 nog niet goed uit de verf gekomen. Wij bezinnen ons op mogelijkheden van een aanvullende aanpak.



## 6.2 Uitvoering servicenormen 2011

Tussen haakjes de cijfers uit het burgerjaarverslag 2010.

Afdeling of soort dienstverlening                      Absoluut aantal 2011                      Behaald percentag (indien van toepassing)

<b>WOZ-taxatiewaarde</b>		
De WOZ-waarde stellen wij jaarlijks vast. In 2011 is de WOZ-waarde voor het belastingjaar 2012 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.	24.010 WOZ-beschikkingen (23.760)	99,6% (99,3 %) uiterlijk 29 februari bekend gemaakt.
<b>Bezwaarschrift tegen WOZ-beschikking of belastingaanslagen</b>		
U kunt binnen 6 weken na de dagtekening van het besluit een bezwaar indienen; dit kan ook via <a href="http://www.helmond.nl">www.helmond.nl</a> .	1.207 (1.247) bezwaarschriften ingediend. Hiervan 124 (162) via de website. Het aantal bezwaarschriften is de laatste jaren gedaald. Het aantal bezwaren via internet daalt mee.	
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.	1.169 (1.247) bezwaarschriften voor objecten in totaal (schriftelijk en via website)	93,7% (97,7 %) besluit binnen 6 maanden (wettelijke norm is binnen één jaar).
<b>Taxatieverslag</b>		
Binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag versturen wij het taxatieverslag.		100% (vast onderdeel van het werkproces)
Via het WOZ-loket op <a href="http://www.helmond.nl/belastingen">www.helmond.nl/belastingen</a> kunt u uw taxatieverslag direct inzien en afdrukken.	In 2011 4.115 taxatieverslagen opgevraagd (3.908)	

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2011

Behaald percentag (indien van toepassing)

<b>Meldingen openbare ruimte</b>		
<p>U kunt meldingen over overlast of gebreken in de openbare ruimte telefonisch melden of via het digitale loket.</p> <p>Dit betreft ook meldingen over handhaving (taakgebied van de stadswachten).</p> <p>Meldingen 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 11.320 (12.233) meldingen ontvangen.</p> <p>Telefonisch: 5849 (8715)</p> <p>Digitaal loket: 2118 (1957)</p> <p>Eigen waarneming: 1071 (513)</p> <p>Brief: 1 (0)</p> <p>Mondeling: 52 (35)</p> <p>Stadswacht: 2229</p>	<p>84 % (86%) binnen de norm verholpen, dat wil zeggen van de 10.606 meldingen waarvan de doorlooptijd berekend kan worden. De doorlooptijden zijn:</p> <p>Binnen 5 werkdagen: 7934 (9453)</p> <p>Binnen 10 werkdagen: 1011 (1107)</p> <p>Binnen 15 werkdagen: 424 (417)</p> <p>Binnen 20 werkdagen: 276 (201)</p> <p>Binnen 25 werkdagen: 162 (272)</p> <p>Langer dan 25 werkdagen: 799 (783)</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>
<b>Stadswinkel</b>		
<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.</p> <p>Wij werken op afspraak en ons streven is om u binnen 5 minuten te helpen (gerekend vanaf de afspraaktijd).</p>	<p>71.915 (79.557) klanten hebben de stadswinkel aan het Frans Jozeph van Thielpark bezocht; gemiddelde wachttijd bedroeg 1:20 (8:12) minuten.</p>	<p>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.</p> <p>Wij nemen binnen 1 week contact met u op over de inhoud van uw klacht en handelen die binnen 6 weken af.</p>	<p>101 klachten (vorig jaar 63).</p> <p>De stijging heeft te maken met de nieuwe manier van werken (bezoek op afspraak), zie verder hoofdstuk 3.</p>	<p>100 % (89 %) zijn binnen de gestelde termijn afgehandeld.</p>

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2011

Behaald percentag (indien van toepassing)

<b>Telefonische dienstverlening</b>		
<p>Sinds 2010 is het 14+nummer voor Gemeente Helmond gestart. Vanaf dat moment kunnen burgers met de overheid in contact komen via telefoonnummer 140492.</p> <p>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 klanttevredenheidsonderzoek scoort de telefonische bereikbaarheid een 8,1. In 2011 zijn er in totaal 125.000 (120.958) oproepen geweest.</p>	<p>67% (52 %) 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>58,2% (52,6%) is binnen 20 seconden opgenomen.</p> <p>6% (10,8%) van de inkomende telefoontjes wordt afgebroken.</p>
<b>Digitaal loket</b>		
<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 klanttevredenheidsonderzoek wordt de elektronische dienstverlening met een 8,1 beoordeeld.</p> <p>237 (226) producten en diensten zijn beschreven</p> <p>23 van de meest gevraagde producten zijn via het digitaal loket beschikbaar</p>	<p>79 % (79% %).</p> <p>80 % (88 %). Een aantal producten/ formulieren is verwijderd onder andere vanwege de invoering van de WABO.</p>

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2011

Behaald percentag (indien van toepassing)

<b>Vervolg Digitaal loket</b>		
De informatie op <a href="http://www.helmond.nl">www.helmond.nl</a> is zo actueel mogelijk. Ziet u toch onvolledigheden of heeft u een suggestie, wij stellen het op prijs als u dit aan ons doorgeeft via het contactformulier.		Wordt periodiek geactualiseerd.
<b>Registratie van post en e-mail</b>		
Tijdige afhandeling centraal geregistreerde zaken (brieven/ emails). Alle overige, niet centraal geregistreerde, brieven / e-mails vallen onder de afzonderlijke servicenormen. Wij behandelen uw zaak binnen 6 weken, behalve de zaken die een wettelijke termijn kennen.	2918 geregistreerde zaken, waarop een ontvangstbevestiging is verstuurd.	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.
<b>Aanvraag Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) bij de Zorgpoort</b>		
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.	3706 (4120) aanvragen WMO (exclusief herindicaties), 3745 (4875) afgehandeld. Nadat in 2010 een inhaalslag is gemaakt in de af te handelen aanvragen, is in 2011 het aantal ingediende aanvragen op een vergelijkbaar niveau gekomen met het aantal afgehandelde aanvragen. De daling van het aantal aanvragen in 2011 ten opzichte van 2010 is onder meer het gevolg van het feit dat in 2010 veel extra aanvragen zijn ingediend in verband met het afschaffen van de inkomensgrens voor het Collectief Vraagafhankelijke Vervoer (CVV / Taxibus). Daarnaast wordt de daling voor een deel veroorzaakt door de vroegtijdige vraagverheldering, waarmee vragen vaak direct kunnen worden doorgeleid naar algemene en collectieve voorzieningen (bijvoorbeeld naar de Zorg en Gemakdiensten van de SWOH) en er geen aanvraag Wmo wordt ingediend.	Van alle aanvragen van individuele WMO-voorzieningen (exclusief Persoonlijke Ondersteuning) is ruim 86% binnen de termijn van 8 weken afgehandeld. Van alle aanvragen Persoonlijke Ondersteuning is 95% binnen de termijn van 8 weken afgehandeld.

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2011

Behaald percentag (indien van toepassing)

<b>Klacht over de gemeente</b>		
<p>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 bestuurorganen 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.</p> <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>	<p>75 (81) klachten binnengekomen, waarvan 3 (7) niet-ontvankelijk of ingetrokken; van de resterende 72 (74) zijn er 64 (69) afgehandeld in 2011</p>	<p>92% (78 %) binnen de servicenorm (6 of 10 weken) 11 (16) klachten werden niet binnen de geldende servicenorm afgehandeld. 9 (15) daarvan werden binnen tien weken (wettelijke norm) afgehandeld. 2 hadden een behandeltijd van meer dan 10 weken.</p> <p>97% (88 %) van de klagers kreeg binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging</p>
<b>Bezwaarschrift indienen</b>		
<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>	<p>Totaal aantal bezwaren: 255</p>	<p>100% tijdige ontvangstbevestiging.</p>
<p>Wij beslissen binnen de wettelijke termijn op uw bezwaar (18 weken) Kamer 1.</p>	<p>Kamer 1: 117 (108) afgewerkte bezwaren</p>	<p>89,74% (91,40%). In 12 gevallen is niet tijdig beslist.</p>
<p>Wij beslissen binnen de wettelijke termijn op uw bezwaar (18 weken) Kamer 2.</p>	<p>Kamer 2: 138 (358) afgewerkte bezwaren</p>	<p>70,28% (80,11%). In 41 gevallen is niet tijdig beslist.</p>

Afdeling of soort dienstverlening

Absoluut aantal 2011

Behaald percentag (indien van toepassing)

<b>Bouwaanvraag</b>		
<p>Door invoering van de WABO worden ook de servicenormen aangepast. Zo zijn er geen lichte bouwvergunningen meer en zijn vergunningaanvragen gebundeld.</p> <p>Omdat we nog bezig zijn met een goede registratie en ontsluiting is het niet mogelijk in het burgerjaarverslag 2011 goed cijfermateriaal op te nemen. In 2012 zal dit wel het geval zijn.</p>		
<b>Bijstandsuitkering aanvragen</b>		
<p>U ontvangt binnen 8 weken bericht op uw aanvraag voor een bijstandsuitkering.</p>	<p>De afdeling Werk en Inkomen heeft 2359 aanvragen voor een uitkering levensonderhoud en bijzondere bijstand afgehandeld.</p>	<p>In 2011 is 92,3% van de aanvragen afgehandeld binnen de termijn van 8 weken.</p>





## Colofon:

**Uitgave:**

Gemeente Helmond

**Redactie:**

Frans Coppes, Nicole van Dam, Paul van der Wens en  
Piet van Schijndel (eindredactie)

**Datum:**

juni 2012

**Oplage:**

350 stuks

**Telefoon:**

140492

**Internet:**

[www.helmond.nl](http://www.helmond.nl)

**Email:**

[gemeente@helmond.nl](mailto:gemeente@helmond.nl)

**Adres:**

Postbus 950, 5700 AZ Helmond

**Informatie:**

Piet van Schijndel (0492) 587730

**Opmaak en druk:**

Van Stiphout Drukkerij Helmond

**Foto's:**

Afdeling Communicatie, PressVisuals.com

