

# Nota van B&W

Portefeuille mr. J.J.H. Pop
Auteur Eduard Terpstra
Telefoon 5113147
E-mail: ejterpstra@haarlem.nl
CS/BO Reg.nr. CS/bo 2006/498
Te kopiëren: alles
B & W-vergadering van 2 mei 2006

## Onderwerp

Burgerjaarverslag 2005

### Bestuurlijke context

Het burgerjaarverslag is gebaseerd op artikel 170, lid 2 van de Gemeentewet:

*De burgemeester brengt tegelijk met de in artikel 197 bedoelde stukken een burgerjaarverslag uit, waarin hij in ieder geval rapporteert over:*

- a. de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening;*
- b. zijn bevindingen over de kwaliteit van procedures [op het vlak van burgerparticipatie].*

Wij stelden op 3 januari 2006 vast dat het burgerjaarverslag in de bestaande opzet een geschikt kwaliteitsinstrument is (CS/BO/2005/815). Het voor het burgerjaarverslag toegepaste instrumentarium levert een beeld op van de stand van de kwaliteit van dienstverlening en procedures. Het verzamelen van de gegevens waar het verslag over rapporteert, dwingt de organisatie jaarlijks kritisch te kijken naar de kwaliteit van de dienstverlening en procedures. De organisatie kan vervolgens op basis van de bevindingen werken aan verdere verbetering.

### Commissieparagraaf:

Met het burgerjaarverslag legt de burgemeester namens het college aan de raad verantwoording af over het gevoerde beleid in het kader van de publieke dienstverlening, participatie en inspraak en de afhandeling van bezwaarschriften, klachten en brieven.

---

### B&W-besluit:

1. Het college stemt in met het concept-burgerjaarverslag 2005.
2. Het besluit heeft geen financiële consequenties
3. Communicatieparagraaf: De definitieve versie wordt gelijktijdig met de overige jaarstukken gepubliceerd.
4. Het college stuurt het burgerjaarverslag in definitieve vorm ter bespreking aan de commissie Bestuur





Haarlem



Colofon  
Uitgave van de gemeente Haarlem  
Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Fotografie: Marisa Beretta, Jur Engelchor,  
Wim Salis, Johan Weemhoff  
Vormgeving: Patrick Meijer TOP Service

Oplage: 500 exemplaren

Juni 2006

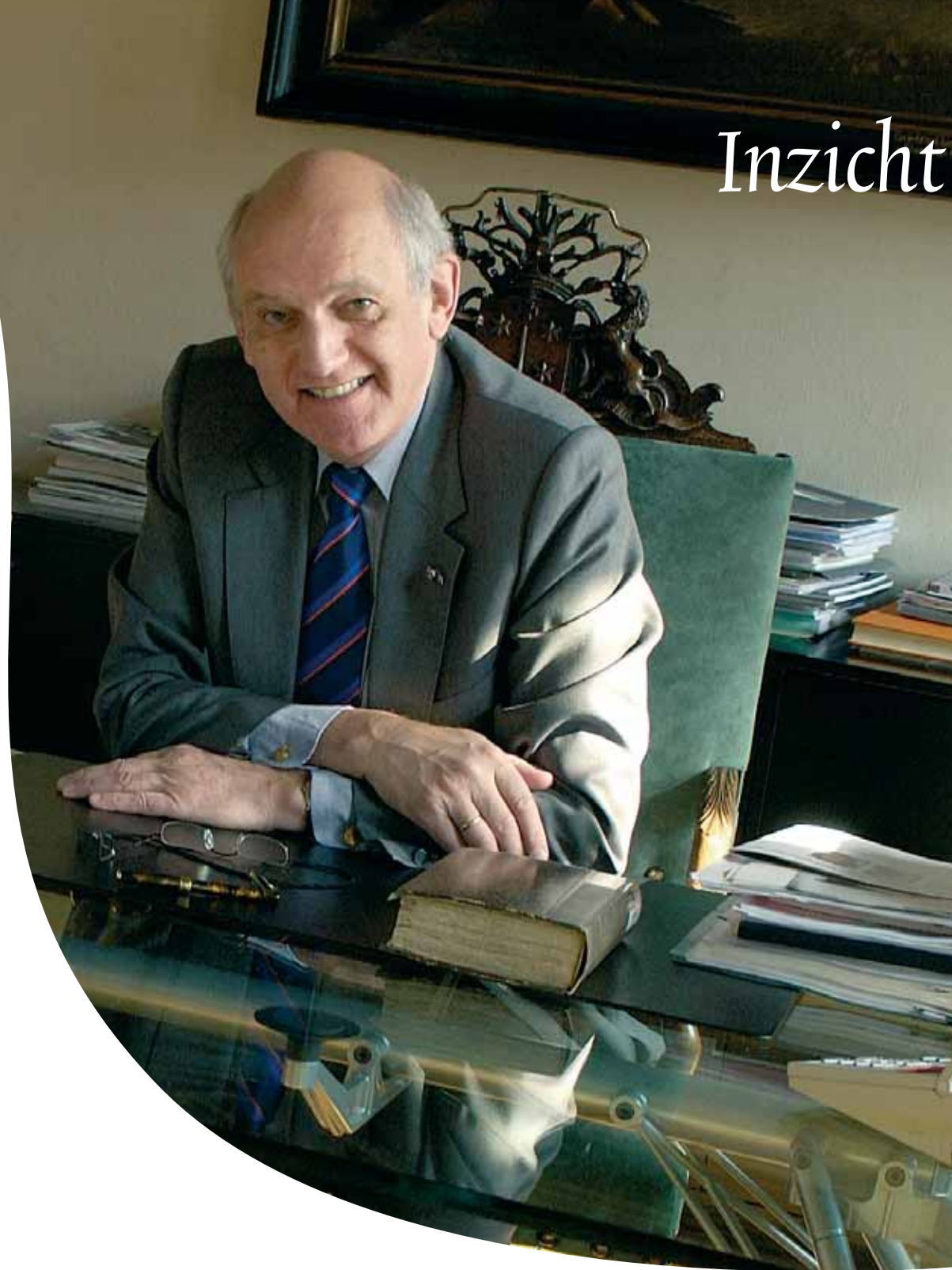
# Burgerjaarverslag 2005



# Inhoudsopgave

<b>INZICHT IN KWALITEIT</b> .....	3
<b>KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING</b> .....	5
Kanttekeningen bij kwaliteitsmeting .....	5
De Publieksdienst .....	5
Resultaten kwaliteitsmetingen Publieksdienst .....	6
Wachttijden .....	6
Klanttevredenheid vergeleken met andere gemeenten .....	7
De weg naar verdere verbetering .....	10
Informatie & Dienstverlening .....	10
Resultaten kwaliteitsmetingen I&D .....	10
Klanttevredenheidsonderzoek .....	11
Servicenormen .....	12
De weg naar verdere verbetering .....	13
Expo 'Haarlem in uitvoering' .....	13
De website www.haarlem.nl .....	14
Resultaat kwaliteitsmeting .....	14
De weg naar verdere verbetering .....	14
De Stadskrant .....	14
Informatiebron over de raad .....	15
<b>MEEDENKEN EN MEEDOEN</b> .....	17
Resultaten kwaliteitsmetingen .....	17
Onderzoek naar beleidsprocessen .....	17
Conferentie Participatie bij beleidsvoorbereiding .....	18
De weg naar verdere verbetering .....	20
<b>BEZWAARSCHRIFTEN, KLACHTEN EN BRIEVEN</b> .....	23
Bezwaarschriften .....	24
Belastingen .....	24
Parkeerbelastingen .....	25
Wet werk en bijstand en aanverwante wetgeving .....	25
Commissie voor de bezwaar- en beroepschriften .....	26
Klachten .....	27
Percentages gegronde klachten .....	27
De weg naar verdere verbetering .....	28
Publieksdienst .....	28
Stadsbeheer .....	28
Stedelijke Ontwikkeling .....	28
Doorlooptijd .....	29
De weg naar verdere verbetering .....	29
Verzoekschriften bij de Nationale ombudsman .....	30
Doorlooptijden afhandeling brieven .....	30
<b>BIJLAGE</b> .....	33
Gemeentebrede servicenormen .....	33
Detailoverzichten bezwaarschriften en klachten .....	34

# Inzicht in kwaliteit



Met de invoering van de dualisering van het gemeentebestuur in 2002 werd ook het burgerjaarverslag in het leven geroepen. De burgemeester rapporteert in dit jaarverslag over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en zijn bevindingen over de kwaliteit van procedures op het vlak van burgerparticipatie. Dit is inmiddels de vierde editie van het burgerjaarverslag van mij als burgemeester van Haarlem.

Veel van mijn collega's benutten het burgerjaarverslag als middel om te communiceren met de inwoners van de gemeente, bijvoorbeeld in de vorm van een huis-aan-huis-krant. Andere burgemeesters doen verslag over (veel) meer dan wat de wet voorschrijft. Zo verwerken zij in hun verslag bijvoorbeeld ook informatie over openbare orde en veiligheid en over wie in het verslagjaar een onderscheiding heeft ontvangen, onderwerpen die ook tot de portefeuille van de burgemeester behoren.

In Haarlem kiezen we voor een andere vorm. De gemeente beschikt over een scala aan instrumenten om te communiceren met de Haarlemmers. Denk aan de Stadskrant en [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl). Daarnaast hebben de Haarlemmers en het gemeentebestuur met ingang van de nieuwe raadsperiode de gelegenheid elkaar op donderdagavond te ontmoeten. Ook blijken de inloopavonden in het kader van participatie en inspraak rond de grotere projecten een geslaagde manier om de Haarlemmer te betrekken bij beleidsvorming. Het burgerjaarverslag zou aan dit alles weinig kunnen toevoegen.

Het Haarlemse burgerjaarverslag is daarom in eerste instantie bedoeld om de raad te informeren over de kwaliteit van de

dienstverlening en procedures en de gemeentelijke organisatie te stimuleren deze kwaliteit op een hoger peil te brengen. Uitgangspunt daarbij is dat de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening, participatie en bezwaarschriften- en klachtenafhandeling zoveel mogelijk vanuit het perspectief van de burger beoordeeld wordt. Wij kiezen daarbij voor objectieve indicatoren: loopt het aantal gegronde verklaarde bezwaarschriften en klachten al terug? Worden de doorlooptijden van bezwaarschriften en klachten korter? Klanttevredenheidsonderzoeken (Publieksdienst en bureau Informatie & Dienstverlening van de sector Stedelijke Ontwikkeling) wijzen ons op verbeterpunten. Landelijke vergelijking (Publieksdienst, website) laat zien hoe we het doen ten opzichte van andere gemeenten.

Elk onderdeel is voorzien van een paragraaf getiteld: 'De weg naar verdere verbetering'. Constaten is immers één, maar er naar handelen is vervolgens nog belangrijker.

mr. J.J.H. Pop  
burgemeester



# Kwaliteit van de dienstverlening

Het burgerjaarsverslag probeert een beeld te geven van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en procedures. Het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek bij de Publieksdienst, waarin de waardering voor de publieke dienstverlening in Haarlem wordt vergeleken met die in andere gemeenten, vormt daarvoor één van de meetinstrumenten. Daarnaast meet het bureau Informatie & Dienstverlening (I&D) van de sector Stedelijke Ontwikkeling sinds 2004 via een intern onderzoek de tevredenheid onder klanten.

In 2004 was zowel bij het klanttevredenheidsonderzoek bij de Publieksdienst als het interne onderzoek bij I&D sprake van een nulmeting. Nu de resultaten van het vervolgonderzoek in 2005 bekend zijn, is een eerste trend waarneembaar.

## KANTTEKENINGEN BIJ KWALITEITSMETING

Klanttevredenheid is een interessante indicator bij het meten van kwaliteit van de dienstverlening. Een nadeel is echter dat het niet objectief is. Klanten wennen aan een bepaald niveau van dienstverlening, met het risico dat de prestaties aan steeds hogere normen worden getoetst. Objectief waarneembare verbeteringen van de kwaliteit worden ook niet altijd door de klant opgemerkt.

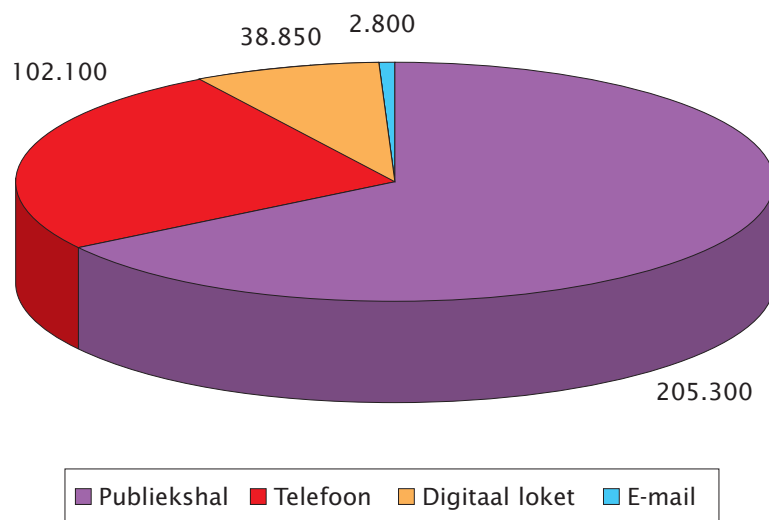
Het klanttevredenheidsonderzoek bij de Publieksdienst kent nog een andere beperking: het betreft een steekproef onder niet meer dan ca. honderd inwoners. De gegevens die het onderzoek oplevert zijn weliswaar interessant, maar vanwege deze beperkte proef statistisch gezien minder betrouwbaar.

## DE PUBLIEKSDIENST

Voor een beeld van het aantal contacten dat Haarlemmers met de gemeente hebben, bevat dit hoofdstuk eerst wat cijfers. In 2005 heeft de publieksshal totaal 205.300 bezoekers ontvangen. Dat is ruim 25.000 meer dan in 2004. De stijging zit in de toename van het aantal bezoekers door de invoering van de identificatieplicht en het feit dat de publieksshal sinds 2005 ook bezoekers van de Stadsbank ontvangt.

De Publieksdienst heeft in 2005 102.100 klanten telefonisch geholpen. Dit zijn ongeveer 400 telefoontjes per dag. Ook dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2004 (330 per dag). Van de telefonische contacten verliep 55 % via het publieksinformatienummer en 34 % via de nummers van Bouwen, Wonen en Leefomgeving. In totaal maakten 38.850 Haarlemmers in 2005 gebruik van de diensten van de Publieksdienst via het digitaal loket op [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl). Het onderdeel 'leven en wonen' op [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl) trok 113.300 bezoekers.

Totaal aantal klantcontacten in 2005



## RESULTATEN KWALITEITSMETINGEN PUBLIEKSDIENST

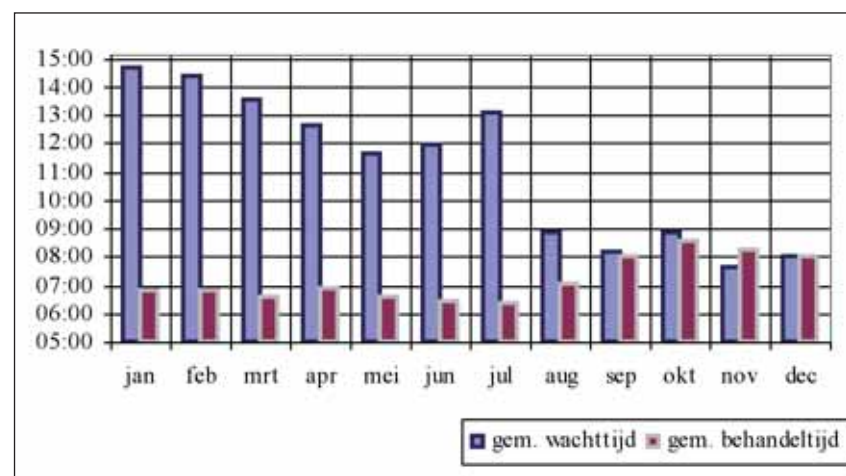
Om een beeld te krijgen van de kwaliteit van de diensten die de Publieksdienst levert, kunnen we beschikken over twee bronnen. Gegevens uit het klantvolgsysteem 'Bavak' maken inzichtelijk wat de wachttijd en behandeltijd aan de balie bedraagt. De Publieksdienst hanteert hiervoor servicenormen. Zoals in de inleiding van dit hoofdstuk al is aangegeven, nam Haarlem daarnaast deel aan een onderlinge vergelijking tussen gemeenten. Onderdeel van deze zogeheten 'benchmark publiekszaken' was een klanttevredenheids-onderzoek.

Haarlemmers maken steeds meer gebruik van de mogelijkheid om via e-mail contact te zoeken met de gemeente. In 2005 zijn 2.800 Haarlemmers op deze manier geholpen; een forse stijging ten opzichte van de 1.000 e-mailcontacten in 2003 en de 1.850 in 2004. Met het toenemende e-mailverkeer neemt ook de noodzaak tot systematische afhandeling toe. Hiervoor heeft de Publieksdienst in 2005 een protocol ingesteld.

### WACHTTIJDEN

Sinds 2001 gelden voor de gemeentelijke dienstverlening servicenormen (zie bijlage). De Publieksdienst kan aan de hand van gegevens uit het klantvolgsysteem meten in hoeverre een aantal van deze normen gehaald worden. De norm voor de wachttijd voor behandeling aan de balies van de publiekshal en de behandeltijd van vragen bedraagt maximaal vijftien minuten. Uit het klantvolgsysteem blijkt dat deze normen in 2005 ruim gehaald zijn. De gemiddelde wachttijd lag iets boven de elf minuten en de gemiddelde behandeltijd was zeveneneenhalve minuut. Door de invoering van de identificatieplicht was het aantal bezoekers en daarmee de wachttijd in de eerste helft van het jaar aanzienlijk hoger. De 'normale' piek in de vakantieperiode (mei - augustus) valt daardoor niet meer zo op.

Gemiddelde wachttijd en behandeltijd publiekshal 2005



## KLANTTEVREDENHEID VERGELEKEN MET ANDERE GEMEENTEN

Op initiatief van SGBO (het onderzoeksbureau van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten) en TNS-Nipo Commerce werd in 2004 een kwaliteitsvergelijking rond publieke dienstverlening ontwikkeld. Haarlem doet vanaf het begin mee aan deze zogeheten 'benchmark publiekszaken'. In 2005 namen er bijna zestig gemeenten aan deel, tegenover 34 in 2004. Haarlem maakt deel uit van een kring van gelijksoortige gemeenten, zoals Dordrecht, Enschede, Groningen, Haarlemmermeer, Tilburg en Zaanstad. Een klanttevredenheidspeiling vormt een onderdeel van de benchmark. Per gemeente zijn gemiddeld honderd bezoekers geïnterviewd.

In 2004 haalde Haarlem met een score van 6,8 de voorlaatste plaats van de 34 deelnemende gemeenten. De belangrijkste oorzaak van dat lage eindoordeel was een lage beoordeling van de aspecten tarieven en parkeergelegenheid, die in Haarlem relatief belangrijk gevonden werden en daarom zwaar meewogen. In 2005 was het eindoordeel over Haarlem op alle onderdelen iets hoger, maar lag het nog iets onder het gemiddelde.

### Eindoordeel

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2005	Haarlem 2004	Haarlem 2005
Eindoordeel	7,3	6,8	7,0
Totaaloordeel dienstverlening	7,6	7,0	7,4
Totaaloordeel publiekshal	7,3	6,7	7,0

### Afzonderlijke aspecten

Ook de scores van Haarlem op de afzonderlijke aspecten van dienstverlening en van de publiekshal zijn in 2005 op bijna alle onderdelen iets beter dan in 2004.

### Aspecten dienstverlening

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2005	Haarlem 2004	Haarlem 2005
Vriendelijkheid medewerker	8,1	7,9	7,9
Deskundigheid medewerker	7,9	7,6	7,8
Uiterlijke verzorging medewerkers	7,9	7,7	7,8
Inleving medewerker	7,8	7,5	7,9
Totale doorlooptijd aanvraag	7,8	7,0	7,8
Duidelijkheid verkregen informatie	8,0	7,7	7,7
Tarieven	5,9	5,7	5,3

### Aspecten publiekshal

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2005	Haarlem 2004	Haarlem 2005
Bereikbaarheid	7,4	6,8	6,8
Parkeergelegenheid	6,7	4,2	5,1
Overzichtelijkheid entree	7,5	7,3	7,4
Verwijzingsborden	7,3	7,1	7,4
Wachtruimte	7,4	7,1	7,3
Privacy aan de balie	7,1	6,3	6,9
Openingstijden	6,6	6,7	6,8
Wachttijd	7,5	6,8	6,7

### Alternatieve contactkanalen (buiten balie)

Respondenten werd de vraag gesteld op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis zij contact willen hebben met de gemeente. Van de Haarlemse ondervraagden zegt 72 % een voorkeur te hebben voor de telefoon als contactkanaal buiten de balie. Dit percentage ligt opvallend hoger dan het landelijk gemiddelde van 44 %. Ook betekent het een stijging ten opzichte van 2004 (57 %).

#### Alternatieve contactkanalen (buiten balie)

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2005	Haarlem 2004	Haarlem 2005
Schriftelijk	11 %	14 %	5 %
Telefonisch	44 %	57 %	72 %
E-mail / internet	32 %	35 %	47 %

Tenslotte geeft 17 % aan voorafgaand aan het bezoek aan de publiekshal informatie te hebben ingewonnen via telefoon of e-mail / internet. Dit is minder dan landelijk waar 24 % langs deze weg vooraf informatie inwint.

### Telefonisch meldpunt

Respondenten kregen ook de vraag voorgelegd of zij weten dat de gemeente over een telefonische ingang voor meldingen beschikt. Van de Haarlemse ondervraagden gaf in 2005 77 % te kennen dat niet te weten. Dat is meer dan in 2004 (68 %) en aanzienlijk meer dan het landelijk gemiddelde (59 %). Van de 23 % die wél van een dergelijk meldpunt afweert heeft 30 % wel eens langs deze weg een melding gedaan.

#### Bekendheid telefonisch meldpunt

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2005	Haarlem 2004	Haarlem 2005
Ja	40 %	33 %	23 %
Nee / Weet niet	59 %	68 %	77 %

### Verwachtingen

Voor de meeste ondervraagden voldeed het bezoek ruimschoots aan de verwachtingen. Evenals in 2004 vond totaal 91 % van de ondervraagden (boven) verwachting geholpen te zijn.

#### Verwachtingen

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2005	Haarlem 2004	Haarlem 2005
Het bezoek voldeed aan mijn verwachtingen	71 %	87 %	76 %
Ik had hogere verwachtingen	13 %	8 %	9 %
Het was beter dan verwacht	7 %	4 %	15 %



### Belang aspecten

In 2004 vonden de Haarlemse ondervraagden de tarieven het belangrijkste aspect van dienstverlening. In 2005 scoren de deskundigheid van de medewerker en de totale doorlooptijd hoger en komen de tarieven op de derde plaats.

#### Belang aspecten dienstverlening

	Belang gemiddeld	Belang Haarlem
Deskundigheid	25 %	28 %
Totale doorlooptijd	14 %	28 %
Tarieven	11 %	16 %
Vriendelijkheid	20 %	14 %
Duidelijkheid informatie	20 %	9 %
Inlevingsvermogen	6 %	6 %
Uiterlijke verzorging	2 %	0 %

Op het gebied van de locatie, de publiekshal, zijn de volgende aspecten van belang:

#### Belangen aspecten publiekshal

	Belang gemiddeld	Belang Haarlem
Wachttijd	26 %	34 %
Privacy	20 %	16 %
Openingstijden	20 %	16 %
Bereikbaarheid	11 %	16 %
Parkeergelegenheid	9 %	12 %
Overzichtelijkheid	5 %	1 %
Wachtruimte	3 %	1 %
Verwijzingsborden	2 %	2 %

In tegenstelling tot 2004 vindt men in Haarlem parkeergelegenheid niet langer het meest belangrijke aspect. Aan wachttijd hechten Haarlemmers het meeste belang. Dat is ook een landelijk verschijnsel, maar Haarlem komt samen met andere grotere steden als Enschede, Groningen, Leiden, Maastricht en Tilburg boven het gemiddelde uit. De wachttijd werd in de grotere steden ook minder goed beoordeeld. Wellicht heeft dat te maken met de toegenomen wachttijden door de identificatieplicht en de WOZ beschikkingen, die in veel steden worden opgemerkt.





## DE WEG NAAR VERDERE VERBETERING

De Publieksdienst streeft vanzelfsprekend permanent verbetering na. De grootste aandachtspunten die via het klanttevredenheidsonderzoek naar voren komen, parkeergelegenheid en bereikbaarheid, zijn niet door de Publieksdienst zelf beïnvloedbaar. Wachttijden zijn dat voor een groot deel wel.

De Publieksdienst biedt inmiddels zo veel mogelijk producten van het loket Bouwen, Wonen en Leefomgeving 'klaar-terwijl-u-wacht' aan. Bureau Zorg & Voorzieningen heeft een contract gesloten met één leverancier. Hierdoor is de doorlooptijd bij het leveren en plaatsen van trapliften aanzienlijk gedaald.



Om de dienstverlening aan de Haarlemmer verder te verbeteren heeft de Publieksdienst alle onderdelen binnen de sector die direct contacten hebben met de klant ondergebracht in één afdeling: de afdeling 'Dienstverlening'. Er wordt hard gewerkt om de organisatie nog flexibeler en slagvaardiger te maken. Dit heeft reeds geleid tot een aanzienlijke verbetering in de onderlinge samenwerking. Daardoor kunnen personele problemen die ontstaan zijn door bezuinigingen en door de vacaturestop beter worden opgevangen en kunnen projecten beter en efficiënter worden opgepakt.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat Haarlemmers een grote voorkeur hebben voor telefonisch contact met de gemeente in vergelijking met andere contactkanalen. De Publieksdienst onderzoekt op dit moment de ontwikkeling van een klantcontactcentrum gebaseerd op één telefoonnummer.

In 2005 kreeg de bekendheid onder Haarlemmers van de telefonische meldpunten speciale aandacht. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat deze meldpunten in vergelijking met 2004 minder bekend zijn bij het publiek (23 % weet van een telefonisch meldpunt vergeleken met 33 % in 2004). De Publieksdienst maakt de

Haarlemmers door middel van een postercampagne attent op het bestaan van het telefonische meldpunt. Aanvullende campagnes zijn nodig om de burger nog beter naar het product te leiden en de bekendheid met de dienstverlening verder te vergroten.

## INFORMATIE & DIENSTVERLENING

Hogere efficiency en betere dienstverlening. Dat waren de doelen die de sector Stedelijke Ontwikkeling zich stelde toen deze sector in 2004 met een nieuwe organisatie ging werken. Eén van de nieuwe organisatieonderdelen werd het bureau Informatie & Dienstverlening (I&D) van de afdeling Vergunningen & Toezicht. I&D behandelt verzoeken om vergunningen, zoals reguliere en lichte bouwaanvragen en subsidies, waaronder bijvoorbeeld subsidies voor fundingsherstel. Deze (aan)vragen en verzoeken werden vóór de reorganisatie door verschillende afdelingen afgedaan. Bij I&D heeft de Haarlemmer met één contactpersoon te maken; tegenstrijdige berichten over een zelfde aanvraag door verschillende medewerkers behoren tot het verleden.

### RESULTATEN KWALITEITSMETINGEN I&D

De kwaliteit van de dienstverlening van I&D is op twee manieren langs de meetlat gelegd. Allereerst geven de resultaten van een eind 2005 gehouden tweede klanttevredenheidsonderzoek een indicatie. Daarnaast geeft dit burgerjaarverslag antwoord op de vraag in hoeverre in 2005 de door de afdeling vastgestelde servicenormen zijn gehaald.

## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

In 2005 hield I&D een tweede meting in het kader van een klanttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek is evenals in 2004 uitgevoerd door Onderzoek en Statistiek Haarlem (O&S). Het onderzoek betrof vier groepen klanten: telefonische klanten, bezoekers aan de balie, ontvangers van een besluit en makelaars. Naast de onderwerpen die ook tijdens de nulmeting aan de orde kwamen zijn er bij de tweede meting ook vragen gesteld over het loket Bouwen, Wonen, Leefomgeving (BWL). Dit burgerjaarverslag beperkt zich evenals in 2004 tot een deel van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek: de door Haarlemmers gegeven rapportcijfers over aspecten van dienstverlening.

### Rapportcijfers verschillende vormen van dienstverlening I&D

	Telefonische klanten		Bezoekers		Ontvangers besluit		Makelaars	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Telefonische dienstverlening	7,0	6,6	7,2	7,2	5,8	5,9	6,7	6,9
Face-to-face dienstverlening			7,6	7,6	6,2	6,4		
Dienstverlening gehele proces					5,3	5,6		
Woninginformatie per fax							6,7	7,1

Uit de resultaten blijkt dat de waardering van Haarlemmers voor de geboden dienstverlening in 2005 gelijke tred houdt met 2004. Hoewel de gemiddelde waardering een voldoende scoort, blijven er punten voor verbetering vatbaar. Na de nulmeting in 2004 kondigde I&D al verbeteringen aan in de vorm van versterking van het accountbeheer en inzet van extra capaciteit voor dienstverlening. Deze verbeteringen hebben in 2005 nog onvoldoende hun beslag gekregen. Klanten worden soms nog te laat geholpen of teruggebeld of moeten te lang wachten.



I&D heeft in 2005 wel de organisatie iets aangepast om de efficiency verder te verhogen. De ontvankelijkheidstoets bij vergunningaanvragen wordt voortaan verzorgd door het bureau dat zich ook buigt over de aanvragen (bureau Beschikkingen). Met de vrijgevallen capaciteit dient I&D, samen met een structurele capaciteitsuitbreiding bij accountbeheer, de dienstverlening verder te verbeteren.

Daarnaast heeft het college met het oog op een hogere klanttevredenheid een plan van aanpak vastgesteld, gericht op verbetering van de entree en dienstverlening voor bedrijven. Met dit in 2006 uit te voeren plan streeft het college naar een hogere klanttevredenheid.

De effecten zijn pas in 2007 goed meetbaar. De resultaten van een nieuw klanttevredenheidsonderzoek zijn daarom in het burgerjaarverslag 2007 te lezen.



#### SERVICENORMEN

I&D hanteert normen voor de afhandeltijd van de ontvankelijkheidstoets, de beantwoording van makelaarsverzoeken om funderingsinformatie, de afhandeling van vergunningaanvragen en de beantwoording van vragen aan accountbeheer.

#### Afhandeling ontvankelijkheidstoets

Hiervoor geldt als norm een maximum periode van vijf werkdagen. Deze norm blijkt in de praktijk lastig hanteerbaar. De afhandeltijd hangt sterk samen met de grote fluctuatie van ingediende aanvragen. Hierop kan de afdeling tevens moeilijk anticiperen.

In 2006 wordt de ontvankelijkheidstoets samengevoegd met de toetsing van het gehele plan. Dat moet de totale duur van de afhandeling van een aanvraag bekorten. Omdat dit in een grotere organisatie-eenheid (bureau Beschikkingen) plaatsvindt, is de organisatie beter in staat pieken op te vangen.

#### Beantwoording makelaarsverzoeken

Uit het klanttevredenheidsonderzoek bleek dat eenderde van de deelnemende makelaars opmerkte dat de servicenorm niet werd gehaald. Dat was een lagere score dan in 2005.

De hierboven genoemde capaciteitsuitbreiding bij accountbeheer en nadrukkelijker aandacht voor de servicenorm moet in 2006 verbetering brengen.

#### Afhandeling vergunningaanvragen

I&D heeft met name aandacht voor vergunningen waaraan de wet fatale termijnen verbindt. Als bijvoorbeeld aanvragen voor een bouwvergunning niet binnen de bij wet voorgeschreven termijn worden afgehandeld, wordt de vergunning automatisch ('van rechtswege') verleend. Als aanvragen tot een bouwvergunning tot procedures leiden, dan gelden de fatale termijnen niet meer. De afhandeltijd neemt in zulke situaties fors toe.

#### Afhandeling beantwoording vragen aan accountbeheer

Voor de afhandeling van vragen heeft I&D de norm vastgesteld op vijf dagen. Door de zeer hoge werkdruk bij accountbeheer (zie hierboven) is deze

norm in 2005 in veel gevallen niet gehaald. Ook hier moeten de aangekondigde verbeteringen in de organisatie soelaas bieden.

#### DE WEG NAAR VERDERE VERBETERING

Ook los van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek werkt de afdeling Vergunning & Toezicht (V&T), waar bureau I&D deel van uitmaakt, aan kwaliteitsverbetering. Scholing en onderlinge kennisoverdracht van medewerkers zijn permanente aandachtspunten. Daarnaast staat de kwaliteit van de correspondentie hoog op de prioriteitenlijst. Evenals in 2004 zijn uitgaande brieven getoetst op duidelijkheid en leesbaarheid. De ontvangstbevestiging gaat voortaan begeleid van een algemene toelichting in niet-ambtelijke taal over het verloop van de aanvraag. Daarnaast heeft V&T eenvoudige productfolders ontwikkeld. Aanvraagformulieren voor de vergunningsoorten zijn tot slot gesynchroniseerd. In het verleden hanteerde elke afdeling een eigen ontwerp.



#### EXPO 'HAARLEM IN UITVOERING'

In Expo 'Haarlem in Uitvoering' in de Brinkmannpassage zijn alle grote actuele Haarlemse bouwprojecten bijeengebracht en tentoongesteld via maquettes, kaarten, artist impressions, video's, brochures en boeken. In 2005 sprongen het Provinciehuis, Meerwijk-centrum, 023, de Schouwburg, Mariastichting, Delftwijk, Oostpoort, Schoolnaer als nieuwe projecten in het oog. Haarlemmers kunnen bij de Expo ook terecht voor informatie over bijvoorbeeld funderingsprojecten en brede visiedocumenten, zoals het Structuurplan. Dit plan geeft in grote lijnen weer welke soort bebouwing en functies in een gebied mogelijk en wenselijk zijn.



In 2005 ontving Expo 'Haarlem in uitvoering' ca. 17.000 bezoekers. Daarmee is de dalende trend van de afgelopen twee jaar (21.000 in 2003 en 16.000 in 2004) omgebogen.

De organisatie heeft in 2005 het nodige ondernomen om het bezoekersaantal weer een stijgende lijn te laten zien. Zo verzorgt Expo voortaan een groter aantal projecten in permanent wisselende samenstelling, zodat bezoekers reden hebben om regelmatig terug te komen. Daarnaast zorgt een betere verlichting, een andere inrichting en uitbreiding van de interactieve presentatie voor een grotere aantrekkelijkheid van de Expo. Tot slot brengt de Expo zich onder de aandacht via onder meer advertenties in de Stadskrant, 'Wonen Totaal', [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl), flyers en posters.

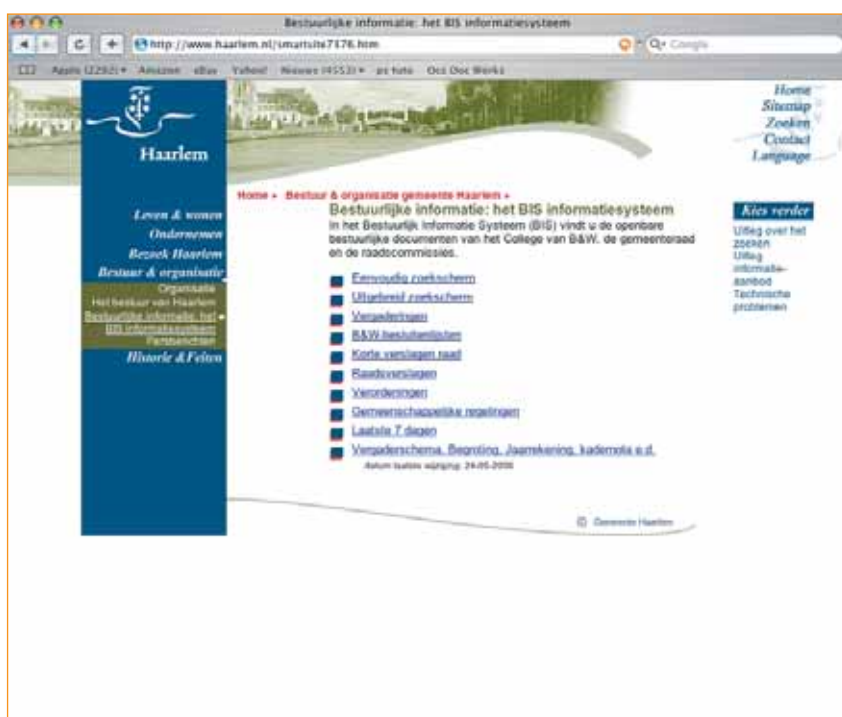
Naast de merkbare activiteiten heeft de sector Stedelijke Ontwikkeling in 2005 de interne organisatie rond de Expo aangepast. Voortaan zijn de medewerkers van de Expo zelf verantwoordelijk voor het beheer rond PR, promotie, acquisitie, financiën en communicatie. Hierdoor werkt Expo efficiënter en is de organisatie beter gestroomlijnd, met een gunstig effect op de klantgerichtheid.

## DE WEBSITE WWW.HAARLEM.NL

De website [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl) krijgt steeds meer gewicht als medium waarmee de gemeente communiceert met de Haarlemmers. Het bezoekersaantal vertoont een permanent stijgende lijn: in 2005 werd de website ca. 800.000 bezocht. Dat is een stijging van 45 % ten opzichte van 2004 (550.000 bezoekers).

Nieuwe onderdelen deden het goed in 2005. De evenementenpagina's scoren hoog met bijna 50.000 bezoeken. De website van wethouder Ruud Grondel en de weblogs van zijn collega's Berny Martini, Maarten Divendal en Mimi Rietdijk waren samen goed voor bijna 34.000 bezoeken.

Een onderdeel van de gemeentelijke website dat blijvend hoog scoort is het Bestuurlijk Informatie Systeem (BIS). In 2005 is dit systeem meer dan 44.000 keer geraadpleegd, een toename van 32 % ten opzichte van 2004.



## RESULTAAT KWALITEITSMETING

In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties onderzoekt Advies Overheid.nl onder meer de kwaliteit van de gemeentelijke websites. Onderwerpen van onderzoek zijn gebruiksvriendelijkheid en de wijze waarop het bestuur, de dienstverlening en participatie op de site aan bod komen. Uit de continue monitor van Advies Overheid.nl blijkt dat Haarlem december 2005 plaats 102 innam, een duidelijk hogere plek dan in januari 2005 (plaats 218).

Er is in 2005 dan ook het nodige gedaan om de kwaliteit van de website op een hoger plan te krijgen. De gebruiksvriendelijkheid is verhoogd door informatie over

onder meer evenementen ook in het Engels, Duits en Frans weer te geven. Bekendmakingen en informatie over bestuur, decentrale regelgeving en bestemmingsplannen zijn transparanter gemaakt. Tot slot bevat de homepage sinds 2005 meer nieuws en publicaties.

Weblogs van wethouders, informatie over klachtenprocedures en over het online bestellen van folders zorgen sinds 2005 voor een hogere interactiviteit en actualiteit. De Publieksdienst heeft hard gewerkt om beschikbare informatie en formulieren rond dienstverlening in het digitaal loket op te nemen.

## DE WEG NAAR VERDERE VERBETERING

Op het gebied van participatie, klantvriendelijkheid, individuele dienstverlening, toegankelijkheid en vindbaarheid valt aan de website nog veel te verbeteren. Afhankelijk van hoe de organisatie zich ontwikkelt, verandert de site daarom in de toekomst van opzet. In het algemeen moet de website communicatief eenvoudig en duidelijk zijn en de gemeentelijke organisatie transparant maken voor de Haarlemmer. In 2006 wordt een begin gemaakt met het doorverwijzen van ondernemers, toeristen en Haarlemmers naar relevante informatie elders op internet.

## DE STADSKRANT

De Stadskrant bevat allerlei informatie over gemeentelijke dienstverlening en over beleid van de gemeente en de instellingen die met de gemeente samenwerken. De krant probeert de lezer optimaal te informeren hoe hij met het gemeentebestuur kan meeden-

ken en meedoen. Dit heeft zich onder meer vertaald in de nieuwe rubriek Raad & Daad. Hierin worden onderwerpen belicht, die voor een grotere groep inwoners van belang zijn en waarbij inspraakmogelijkheden bestaan.

De redacties van de gemeentelijke website en de Stadskrant stemmen de berichtgeving af. De Stadskrant biedt de algemene informatie; de informatie op de website is hierop aanvullend. Deze samenhang wordt nog steeds uitgebouwd; zo kan men verdere achtergrondinformatie over onderwerpen in de rubriek Raad & Daad op de site vinden onder een herkenbare button. De Stadskrant is in 2005 meer gaan werken met series: persoonlijke achtergrondverhalen van en met Haarlemmers, waarmee beleid en beleidsuitvoering een 'gezicht' krijgt.

De Stadskrant verschijnt als achterkant van het huis-aan-huisweekblad De Haarlemmer wekelijks bij veel Haarlemmers in de bus. De krant is daarnaast verkrijgbaar bij diverse over de stad verspreide uitleverpunten, zoals het stadhuis, de publiekshal, de vestigingen aan de Westergracht en Koningstein, de vestigingen van de Stadsbibliotheek, de Meldpunten Leefomgeving en de Ouderenloketten in Schalkwijk en in Noord. Het bereik stemde in 2005 overeen met de normen die met de distributeur zijn afgesproken. In de tweede helft van 2005 was er sprake van een toenemend aantal klachten over de bezorging, waarschijnlijk veroorzaakt door de nieuwbouw in de gemeente en gewijzigde postcode-aanduidingen. In overleg met de verspreider is hiervoor een oplossing gevonden.

## INFORMATIEBRON OVER DE RAAD

Uit het Omnibusonderzoek 2005 blijkt dat de Stadskrant voor 53,5 % van de Haarlemmers die de ontwikkelingen in de raad volgen een belangrijke bron van informatie vormt. Daarmee is de Stadskrant van totaal tien media de op een na belangrijkste informatiebron over de raad (na Haarlems Dagblad). In de rubriek 'Raad & Daad' presenteert de Stadskrant sinds enige tijd regelmatig een onderwerp waarover de gemeenteraad nog discussieert. Uit het Omnibusonderzoek blijkt dat 'Raad & Daad' bij de meeste Haarlemmers nog niet bekend is. Van de Haarlemmers die de rubriek wel kennen neemt 12 % hem meestal wel door. Twintig procent weet dat 'Raad & Daad' bestaat, maar leest de inhoud maar zelden. Ter vergelijking: uit het Omnibusonderzoek over 2004 bleek dat 62 % van de Haarlemmers de Stadskrant (vrijwel) wekelijks leest. Deze lezers slaan 'Raad & Daad' kennelijk doorgaans over.





# Meedenken en meedoen

Haarlemmers kunnen op allerlei manieren met het gemeentebestuur meedenken en meedoen. Over de plaats van verkeersdrempels in de straat tot en met een visie op de toekomst van de stad. Het meedenken over de uitkomst van beleid, een plan of een product noemen we participatie. Daarnaast kennen we het begrip inspraak: belanghebbenden kunnen hun mening geven over een ontwerpbesluit van het gemeentebestuur. Dit hoofdstuk van het burgerjaarverslag geeft een beeld hoe Haarlemmers in 2005 oordeelden over participatie en inspraak in Haarlem.

Zoals eerdere edities van het burgerjaarverslag reeds meldden, is het Haarlemse participatie- en inspraakbeleid in het verleden regelmatig tegen het licht gehouden. Het meest recente wapenfeit was de vaststelling door de raad van de nota Participatie en Inspraak; een herijking van beleid in 2003. In deze nota kwam een aantal aandachtspunten naar voren (zie kader op pagina 18).

## RESULTATEN KWALITEITSMETINGEN

Dit burgerjaarverslag geeft een beeld in hoeverre deze aandachtspunten in 2005 tot hun recht zijn gekomen. Allereerst geeft dit verslag enkele conclusies weer uit een rapportage van Onderzoek & Statistiek (O&S) over drie grote beleidsprocessen. Daarnaast zijn de resultaten te lezen van een eerste conferentie over het onderwerp *Participatie bij beleidsvoorbereiding*, met leden van de raad en het college en vertegenwoordigers van Haarlemse wijkraden als deelnemers.

## ONDERZOEK NAAR BELEIDSPROCESSEN

De raad en het college hebben afspraken gemaakt over hun rolverdeling bij onder meer participatie. O&S onderzocht in 2005 of deze verdeling ook echt werkt. Dit onderzoek vond plaats aan de hand van belangrijke beleidsprocessen als de totstandkoming van het Structuurplan, de Lokale Woonvisie en de Cultuurnota.

Het onderzoek geeft deels antwoord op de vraag in hoeverre aandachtspunten uit de nota *Participatie en Inspraak; een herijking van beleid* tot hun recht komen. De onderwerpen van onderzoek hebben raakvlakken met drie van deze aandachtspunten: de rol en verantwoordelijkheid van de verschillende bestuursorganen, bestuurlijke sturing en regie en communicatie.

## NOG EVEN DE AANDACHTSPUNTEN

Uit de nota Participatie en Inspraak; een herijking van beleid:

- *Participatie vraagt om een competente gemeentelijke organisatie*  
Is de gemeentelijke organisatie voldoende toegerust op de eisen die zorgvuldige participatie en inspraaktrajecten stellen?
- *De rol en verantwoordelijkheid van de verschillende bestuursorganen*  
Wordt voorkomen dat participatie zich alleen voltrekt tussen de ambtelijke organisatie en participanten, met hoogstens enig toezicht van de portefeuillehouder? Wordt de raad vooraf voldoende geïnformeerd? Wordt de raad voldoende in staat gesteld vooraf kaders te stellen, tussentijds te monitoren en achteraf te controleren?
- *Participatie is maatwerk*  
Zijn er bij de start van projecten goed doordachte participatieplannen? Worden afwijkingen van de participatie-uitkomsten later voldoende gemotiveerd?
- *Participatie is er voor iedereen*  
Is de gemeentelijke organisatie bij participatie voldoende omgevingsgericht? Wordt met concrete participatieplannen zorgvuldig geselecteerd wie als participanten bij een plan betrokken worden? Worden naast wijkraden ook andere organisaties of personen gevraagd een participatie-inbreng te leveren?
- *Participatie vraagt bestuurlijke sturing en regie*  
Is de gemeente helder over wat ze wil met participatie en praat ze niet met verschillende monden? Worden er bij participanten geen verkeerde verwachtingen gewekt? Wordt bij de wens tot strakke gemeentelijke sturing niet het evenwicht tussen draagvlak en daadkracht uit het oog verloren?
- *Communicatie*  
Ontvangen belanghebbenden (tijdig) alle relevante informatie en is bijvoorbeeld de status van inspraakavonden voldoende duidelijk?

### Onderwerpen van onderzoek

O&S onderzocht onder meer hoe de partijen de inrichting van het proces hebben ervaren. Was deze helder en transparant, was het duidelijk hoe het proces is ingericht, wat de volgende stap is en of er voldoende tijd was om alle stappen zorgvuldig voor te bereiden? Daarnaast vroegen de onderzoekers naar de gang van zaken rond participatie: kwam iedereen tot zijn recht, werden de politieke keuzes duidelijk, werden de effecten van inspraak en participatie duidelijk gecommuniceerd en hoe was de rol van de ambtenaren in het geheel?

Het onderzoek is gehouden onder verantwoordelijke collegeleden, betrokken raadsleden, ambtenaren (project, griffie en communicatie) en Haarlemmers die bijeenkomsten rond deze beleidsprocessen hebben bezocht.

### Conclusies

Het burgerjaarverslag beoogt vanuit het perspectief van de Haarlemmers een beeld van de kwaliteit van participatie en inspraakprocedures te geven. Het voert daarom te ver om erg diepgaand in te gaan op de resultaten van het O&S-onderzoek. Met de bovengenoemde aandachtspunten als leidraad springen de volgende conclusies in het oog:

- De (duidelijkheid over de) inrichting van het proces wordt verschillend beoordeeld. Voor raads- en collegeleden was het proces redelijk duidelijk, maar verliep het in later stadium anders dan verwacht. De mening van externe participanten over dit onderwerp is verdeeld.
- De momenten van inspraak en participatie waren bij geen van de drie processen bij alle partijen duidelijk.
- De externe participanten menen dat er weinig met hun inbreng is gebeurd. Dit ondanks het feit dat bij twee processen inspraak en participatie hebben geleid tot verandering van standpunten bij raadsleden.
- Externe participanten zijn wel tevreden over de ambtelijke toelichting en het taalgebruik. Ze doen de volgende keer zeker weer mee.

### CONFERENTIE PARTICIPATIE BIJ BELEIDSVOORBEREIDING

Op 22 november 2005 vond een eerste conferentie plaats over het onderwerp *Participatie bij beleidsvoorbereiding*, met leden van de raad en het college en vertegenwoordigers van Haarlemse wijkraden als deelnemers. Op 31 januari 2006 vond een vervolg op deze conferentie plaats. Hieraan wordt in het burgerjaarverslag 2006 nader aan-

## ENIGE REACTIES OP OPEN VRAGEN AAN HAARLEMMERS DIE AAN HET ONDERZOEK HEBBEN MEEGEDAAN:

‘Ik vind dat er laat is gecommuniceerd over de inspraaksessie, en niet alle onderwerpen zijn goed behandeld. Maar het is een goed begin dat deze is georganiseerd.’ (reactie op beleidsproces Cultuurnota)

‘In de groepsgesprekken kwamen de politici nauwelijks uit voor hun mening maar gingen de tafelgenoten met hun eigen agenda’s met elkaar in discussie. Uiteindelijk leidt dat niet tot een conclusie. Het gesprek wordt welles/nietes en weinig concreet. Wat is dan het nut van een dergelijke meeting op de beleidsvorming? Echte inbreng of partijen het idee geven dat er inbreng mogelijk is? Ik heb in elk geval geen terugkoppeling gezien, maar misschien heb ik iets gemist. [...] Los van mijn punten van kritiek, vind ik het een prettig gegeven dat Haarlem dergelijke gesprekken met burgers aan durft te gaan en hoop ik dus dat deze punten van kritiek opbouwend worden gebruikt voor een volgende keer!’ (reactie op beleidsproces Cultuurnota)

‘Goede start en zeer goede vervolgstappen om te komen tot een lokale woonvisie.’ (reactie op beleidsproces Lokale Woonvisie)

‘De ambtelijke begeleiding is enthousiast en transparant. Echter de rol van klankbordgroep zou aanzienlijk beter kunnen worden benut. Nu leeft de suggestie dat de partijen in de klankbordgroep een inbreng hebben in het eindresultaat. De keuze voor de samenstelling van de klankbordgroep is niet geheel duidelijk. Het traject lijkt veel op een rijdende trein om de bestuurlijke besluitvorming te kunnen dekken.’ (reactie op beleidsproces Lokale Woonvisie)

‘Ik ben uitgenodigd voor een inspraakavond. Was leuk. Ik heb een verslag gehad, waar ik mijzelf overigens niet in herkende. En daarna werd het stil.’ (reactie op beleidsproces Lokale Woonvisie)

‘Er is door de gemeente en de raad niet op alle punten die door ons werden aangevoerd, ingegaan. Vervolgens is het niet erg duidelijk wat er dan verder gebeurt.’ (reactie op beleidsproces Structuurplan)

‘De verbeteringen - zoals toegezegd in de nota van antwoord - werden niet verwerkt in het geaccordeerde structuurplan. Ik ervaar dit als zeer onbevredigend.’ (reactie op beleidsproces Structuurplan)

dacht besteed. De conferenties vormen een goede gelegenheid om te toetsen in hoeverre de aandachtspunten rond participatie uit de verf komen.

### Wat gaat goed?

Volgens de conferentiegangers verloopt participatie op de volgende onderdelen goed:

- De communicatie is, voor zover toegepast, in de regel open.
- Raadsleden en ambtenaren zijn in de regel goed bereikbaar en aanspreekbaar.
- Het regulier overleg, leefbaarheids-overleg en dagelijks beheeroverleg zijn goede platforms voor samenwerking tussen participanten en ambtenaren.
- Ondersteuning vanuit het opbouwwerk is goed.
- De zelfwerkzaamheid van veel wijkraden is goed.
- Veel vrijwilligers willen tijd en energie steken in participatie.
- Er worden veel projecten gerealiseerd, zoals de Spaarneboulevard, de Spoorzone en de Bolwerken.

### Wat kan beter?

- Communicatie staat hoog genoteerd op het lijstje van verbeterpunten. Zowel binnen de gemeentelijke organisatie als in het contact tussen de gemeente en externe partners vindt nog onvoldoende communicatie plaats. Vaak is informatie niet op tijd beschikbaar en is niet duidelijk wie over welke informatie beschikt. Wijkraden en burgers voelen zich niet altijd serieus genomen en worden niet goed op de hoogte gehouden over de voortgang van het proces. Er wordt onvoldoende teruggekoppeld wat er gebeurt met de



inbreng in het participatieproces. Het ontbreekt aan één centrale contactpersoon voor communicatie.

- Participatieplannen geven niet altijd duidelijk antwoord op de vraag op welk moment en bij welke onderwerpen participatie aan de orde is.
- De rollen van wijkraad, gemeenteraad en college bij participatie zijn nog onvoldoende duidelijk. Partijen weten zo nog onvoldoende wat men van elkaar kan verwachten.
- Op momenten dat de kaders worden bepaald dient er nog voldoende ruimte over te blijven voor participatie.
- Kennis over participatieprocessen moet beter beklijven.
- De deskundigheid onder participanten kan beter worden benut.

#### Ideeën

Tijdens de conferentie kwamen veel, vaak heel praktische ideeën naar voren die bij uitvoering een positieve bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van het participatieproces. Een selectie:

- Het is de toon die de muziek maakt. Spreek positief met en over elkaar.
- Maak gebruik van de vele mogelijkheden om elkaar te ontmoeten. Ambtenaren kunnen bijvoorbeeld straatfeesten bezoeken en daar ideeën met bewoners uitwisselen.
- Creëer op de gemeentelijke website een interactieve 'proefballonnenpagina'.
- Zorg voor een duidelijk begin en eind van het participatieproces.
- Geef bij kleine projecten de organisatie van de participatie in handen van de wijkraad.
- Stel meer informatie beschikbaar via het web. Een goed voorbeeld is de Digitale Wijkkrant van de Amsterdamse buurt.
- Laat participanten coachen door raadsleden of de stadsdeelregisseur.
- Zorg voor een betere structuur in de informatieuitwisseling met de raad. Wijs bijvoorbeeld per wijk een raadslid aan als aanspreekpunt.

#### DE WEG NAAR VERDERE VERBETERING

De uitkomsten van het O&S-onderzoek en de conferentie zeggen iets over de manier waarop het participatie- en inspraakbeleid in Haarlem wordt ervaren. Het beleid blijkt de toets der kritiek redelijk te doorstaan, maar de manier waarop de gemeente het beleid uitvoert, kan beter. De kritiek richt zich met name op de manier waarop de organisatie werkt: te verkokerd en onvoldoende extern gericht. De gemeente moet meer gericht zijn op wat de stad vindt en duidelijker zijn waarover, met wie en onder welke voorwaarden een participatieproces in gang wordt gezet. Daarvoor zijn ook betere vormen van communicatie nodig.

Veel processen die de gemeentelijke organisatie nu doormaakt zijn gericht op de gewenste verbetering. Denk aan de in 2005 ingezette organisatieverandering, gericht op een meer wendbare en resultaatgerichte organisatie. Denk ook aan de drie stadsdeelregisseurs die per 1 januari 2006 zijn aangesteld, onder meer om de gesignaleerde verkokering te doorbreken. Verdere ontwikkeling van participatie gebeurt in eerste instantie in samenspraak met de mensen die de participatie in de praktijk organiseren: de projectleiders en communicatiemedewerkers.

#### Organisatie van de inspraak

Bij grotere projecten hoort ook de raad mee te denken over het participatieplan. In dit plan komt aan de orde: het moment van participatie in het proces, de vraag waarover, met welk doel en binnen welke marges participatie mogelijk is en wie worden uitgenodigd.

De conferentie bracht aan het licht dat deze werkwijze en de inbreng van de raad hierin nog geen gemeengoed is. Er wordt op de volgende manieren gewerkt aan verbetering:

- Het burgerjaarverslag 2004 meldde al dat beleidsmedewerkers via workshops beter zijn toegerust om de verschillende rollen, waaronder die van de raad, bij participatie goed te onderscheiden.
- De participatie voor collegebesluiten wordt vooraf beschreven in de B&W-nota's. Ook hierover worden voor beleidsmedewerkers workshops gegeven. In de B&W-nota wordt nu onder meer een procesbeschrijving opgenomen, waarin ook de momenten voor participatie en inspraak worden beschreven. Via de besluitenlijst en het Bestuurlijk Informatie Systeem is de raad dus altijd op de hoogte van de participatie en inspraak die speelt.
- Om de rol van de verschillende bestuursorganen bij participatie en inspraak goed uit de verf te laten komen, is een overzicht van participatie- en informatiebijeenkomsten nodig. In 2005 is gewerkt aan het opstellen van zo'n overzicht in de vorm van een inspraak- en participatiekalender. Een richtsnoer voor dit overzicht vormen de termijnagenda van de raad en de grotere, niet-routinematige investeringen zoals opgenomen in de begroting. Zo ontstaat er een overzicht dat de volgende informatie bevat:
  - onderwerp, en ter voorbereiding op wiens besluit wordt (raad of college) de bijeenkomst georganiseerd;
  - in welke maand zal de bijeenkomst plaatsvinden;



- gaat het om participatie of om inspraak;
- wie zijn de gesprekspartners;
- waarover wordt precies gesproken, welke ruimte is er voor de gesprekspartners om invloed uit te oefenen;
- evt. een link naar meer informatie over het onderwerp;
- naam en mailadres van de ambtenaar bij wie meer informatie kan worden verkregen.

#### Nieuwe werkwijze bewonersondersteuning

De raad heeft februari 2005 een nieuwe werkwijze vastgesteld voor bewonersondersteuning. Dit om optimaal in te kunnen spelen op de verschillende vragen naar ondersteuning, met een heldere rol van en relatie tussen wijkraden en andere participanten, gemeente en ondersteuners. Op deze manier wordt per werkgebied inzichtelijk wat de vragen, kosten en (maatschappelijke) opbrengsten zijn en is sprake van een duidelijke verhouding tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en financier.

De raad heeft daarbij de volgende kaders vastgesteld:

- het totale scala aan bewonersondersteuning wordt opgesplitst in drie werkgebieden: algemene ondersteuning van wijkraden, ondersteuning in sociale processen en ondersteuning bij ontwikkelingen;
- deze drie werkgebieden kennen gescheiden geldstromen;
- de soort van ondersteuning die wordt ingeschakeld bij de participatie in projecten of ontwikkelingen hangt af van de vraag van participanten. Dit kan op- of verbouwwerk zijn, maar ook een andere vorm of discipline;
- om de ondersteuning van participatie bij ontwikkelingen te waarborgen wordt nogmaals bevestigd dat het bij ontwikkelingen verplicht is een participatieplan op te stellen waarin onder meer wordt opgenomen welk budget er voor (ondersteuning van) participatie beschikbaar komt.

# Bezwaarschriften, klachten en brieven



*Klachten en bezwaarschriften zeggen iets over de kwaliteit van de dienstverlening en procedures. De mate waarin bezwaarschriften en klachten gegrond zijn verklaard en de doorlooptijd van de afhandeling zijn hiervoor goede graadmeters.*

Jaarlijks wordt voor het burgerjaarverslag bijgehouden hoeveel bezwaarschriften en klachten er gegrond zijn verklaard en wat de gemiddelde afhandelingstermijn was. Omdat dit inmiddels de vierde editie van het burgerjaarverslag is, ontstaat een steeds beter beeld van de ontwikkeling in de tijd.

#### **Normering**

Tot dusver ontbrak echter nog één belangrijk aspect in het burgerjaarverslag: normering. Normen voor de kwaliteit van de dienstverlening en processen helpen de organisatie om meer doelgericht aan de slag te gaan met de in het burgerjaarverslag weergegeven uitkomsten. Het burgerjaarverslag kan vervolgens worden ingezet als instrument om de kwaliteit van de dienstverlening en procedures aan deze normen te toetsen.

De vraag is nu op welke wijze deze normen tot stand kunnen komen. Het ligt voor de hand hiervoor over de gemeentegrenzen heen te kijken en Haarlem deel te laten nemen aan vergelijkingen met andere vergelijkbare gemeenten (zie ook hoofdstuk 1).

Er bestaan op dit moment diverse landelijke benchmarks, maar veel daarvan zijn onvoldoende gebaseerd op geobjectiveerde gegevens. Een werkgroep vanuit de VNG en het Directeurenoverleg Publiekszaken 100.000+ (waaraan ook Haarlem deelneemt) maakt op dit moment een inhoudelijke selectie uit bestaande benchmarks. Dit moet resulteren in een benchmark die op basis van geobjectiveerde gegevens een betrouwbaar beeld geeft van waar de klant op let en de mate waarin de gemeente toegankelijk is voor bezwaren en klachten. Een en ander leidt uiteindelijk tot een zogeheten burgerhandvest, waarvan normering deel uitmaakt. Het burgerjaarverslag heeft tot slot de functie van instrument waarmee jaarlijks wordt getoetst aan de uitgangspunten van het burgerhandvest.

In het burgerjaarverslag 2006 zijn waarschijnlijk de eerste resultaten van toepassing van bovengenoemd burgerhandvest te lezen. Dit jaarverslag borduurt nog voort op het stramien zoals dat in de eerste drie versies van het burgerjaarverslag is ingezet.

## BEZWAARSCHRIFTEN

Haarlemmers kunnen over diverse onderwerpen bezwaarschriften indienen, met allerlei uiteenlopende procedures als gevolg. Om die reden is het niet doenlijk om in te gaan op de inhoud van de bezwaarschriften. Deze paragraaf is ingedeeld volgens drie hoofdgroepen: belastingen, Wet werk en bijstand en aanverwante wetgeving en de commissie voor de beroep- en bezwaarschriften.

## BELASTINGEN

De afhandeling van bezwaarschriften tegen belastingheffingen vindt plaats bij de Publieksdienst. Bureau Belastingen van deze sector verzorgt de afhandeling van bezwaarschriften rond de Wet waardering onroerende zaken (WOZ), onroerendezaakbelasting (OZB), precario, reinigingsrechten, hondenbelasting en afvalstoffenheffing. Afdeling Veiligheid, Handhaving en Toezicht (Parkeerkazaken) handelt de bezwaren tegen naheffingsaanlagen parkeerbelaastingen af.

### Bezwaarschriften belastingen (2002-2005)

	2002	2003	2004	2005		
Ontvangen			10457	11091		
Afgehandeld			9895	7925		
gegrond	63,0 %	76,4 %	7934	80,2 %	5395	68,1 %
ongegronnd	27,1 %	21,4 %	1698	17,1 %	1688	21,3 %
anders opgelost	9,6 %	2,2 %	263	2,7 %	842	10,6 %



Het grote verschil tussen ontvangen en afgehandelde bezwaarschriften belastingen heeft te maken met de overgang in november 2005 naar een nieuw geautomatiseerd belastingstelsel. Het gevolg daarvan is dat er op 31 december 2005 veel bezwaren wel al waren afgehandeld, maar dat deze nog niet waren afgeboekt in het systeem. Deze achterstand is in januari 2006 weggewerkt.

Het hoge percentage gegrond verklaarde bezwaren heeft vooral te maken met het grote aantal heffingsbezwaren. In 2005 gold een restitutie van afvalstoffenheffing bij verhuizing buiten de gemeente en van hondenbelasting bij het wegdoen of overlijden van een hond. Deze verzoeken om teruggave werden als bezwaren geboekt, en werden vrijwel altijd gegrond verklaard. Per 2006 zijn deze twee heffingen voortaan zogeheten 'tijdstipheffingen'. Dat betekent dat de situatie op 1 januari bepalend is voor de hoogte van de aanslag.



Restitutie wordt dus niet meer verleend in bovenstaande situaties.

Het aantal bezwaren tegen de vastgestelde WOZ-waarde ligt in Haarlem iets onder het landelijke gemiddelde. Gemeenten die veel hoger scoren hebben doorgaans te maken met achterstanden of problemen met de kwaliteit van het waarderingsproces.

## PARKEERBELASTINGEN

Het percentage gegrond verklaarde bezwaarschriften tegen naheffingsaanlagen parkeerbelaastingen vertoont na een aanvankelijke daling sinds 2003 een stijgende lijn (van 28,4 % naar 36,3 %).

### Bezwaarschriften naheffingsaanlagen parkeerbelaastingen (2002-2005)

	2002	2003	2004	2005		
Ontvangen			657	652		
Afgehandeld			623	650		
gegrond	44,4 %	28,4 %	195	31,3 %	236	36,3 %
ongegronnd	43,0 %	53,8 %	350	56,2 %	371	57,1 %
anders opgelost	6,5 %	17,8 %	78	12,5 %	43	6,6 %

Deze stijging is niet naar objectieve maatstaven verklaarbaar. Een deel van de oorzaak ligt in het feit dat het vignettensysteem in 2005 onvoldoende functioneerde. De afdeling gaat in 2006 met een nieuw systeem werken. Op een andere mogelijke oorzaak, handel in parkeerkartjes, heeft de afdeling nog geen antwoord.

### Doorlooptijd afhandeling bezwaren tegen naheffingsaanlagen parkeerbelaastingen (2003-2005)

	2003	2004	2005
	Aantal bezwaarschriften	Aantal bezwaarschriften	Aantal bezwaarschriften
langer dan 14 weken	54 (11,6 %)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)
langer dan 10, maar minder dan 14 weken	77 (16,5 %)	19 (3,0 %)	69 (10,6 %)
minder dan 10 weken	335 (71,9 %)	604 (97,0 %)	581 (89,4 %)
gemiddelde (in weken)	8,0	5,1	6

Ook de doorlooptijd van afhandeling van bezwaren tegen naheffingsaanlagen parkeerbelaastingen vertoont een licht stijgende lijn. Van belang is dat, ondanks het grote volume, evenals in 2004 de doorlooptijd van geen enkel bezwaarschrift langer dan veertien weken bedraagt.

## WET WERK EN BIJSTAND EN AANVERWANTE WETGEVING

Het bureau klachten, beroep- en bezwaarschriften (KBB) van de Publieksdienst behandelt de bezwaarschriften tegen besluiten in het kader van de Wet werk en bijstand (Wwb), bijstandsverlening zelfstandigen (BBZ en IOAZ), Schuldhulpverlening en kwijtschelding gemeentelijke belastingen.

Het aantal bezwaarschriften tegen besluiten in het kader van de Wwb vertoont de afgelopen drie jaar een stijgende lijn (759 in 2003, 768 in 2004 en 961 in 2005). Opmerkelijk is dat het absolute aantal en het percentage gegrond verklaarde bezwaarschriften daarentegen is gedaald. Dit houdt wellicht verband met de verdere verbetering van de juridische adviesfunctie van bureau KBB richting afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe). Daarnaast koppelt KBB zaken permanent terug richting afdeling SoZaWe.

De doorlooptijd van de afhandeling van de bezwaarschriften heeft in 2005 daarentegen wel (verder) nadeel ondervonden van de forse toename van het aantal bezwaarschriften. Deze toename ging immers niet gepaard met een uitbreiding van de formatie.

De toename van het aantal bezwaarschriften is een landelijke trend. Ook het aantal zaken in de hoorzitting is met 70% fors toegenomen. Naast het aantal bezwaarschriften is ook het aantal beroepschriften, waaronder de verzoeken om een Voorlopige Voorziening, in 2005 gestegen en wel met 51%.



#### Bezwaarschriften SoZaWe (2002-2005)

	2002	2003	2004	2005		
Ontvangen			768	961		
Afgehandeld			772	801		
gegrond	31,9 %	34,6 %	238	30,8 %	197	24,6 %
ongegronnd	43,1 %	45,4 %	314	40,7 %	389	48,6 %
anders opgelost	25,0 %	20,0 %	220	28,5 %	215	26,8 %
nog in behandeling					160	

Dit alles leidt ertoe dat de wettelijke termijn voor het afhandelen van de bezwaarschriften in het gedrang komt. KBB onderzoekt of met een wijziging van de procedure op onderdelen tijdswinst kan worden behaald.

#### Doorlooptijd afhandeling bezwaarschriften SoZaWe (2003-2005)

	2003	2004	2005
	Aantal bezwaarschriften	Aantal bezwaarschriften	Aantal bezwaarschriften
langer dan 14 weken	81 (12 %)	135 (17,5 %)	234 (29,2 %)
langer dan 10, maar minder dan 14 weken	148 (21,9 %)	190 (24,6 %)	181 (22,6 %)
minder dan 10 weken	447 (66,1 %)	447 (57,9 %)	386 (48,2 %)
gemiddelde (in weken)	8,7	9,3	11,4

#### COMMISSIE VOOR DE BEZWAAR- EN BEROEPSCHRIFTEN

De commissie voor de bezwaar- en beroepschriften (bbs) adviseert de bestuursorganen over bezwaarschriften tegen een groot aantal soorten besluiten van verschillende afdelingen. De commissie bbs bestaat uit raadsleden.

Het percentage gegrond verklaarde bezwaarschriften waarbij de commissie een advies heeft gegeven, blijft een - licht - dalende trend vertonen.

#### Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften (2002-2005)

	2002	2003	2004	2005		
Ontvangen:			414	447		
Afgehandeld:			390	404		
gegrond	12,3 %	13,5 %	45	11,9 %	45	11,7 %
ongegronnd	80,3 %	82,8 %	309	81,7 %	308	80,0 %
niet-ontvankelijk	7,4 %	3,7 %	24	6,4 %	32	8,3 %
anders opgelost			12		26	

De aanduiding 'anders opgelost' slaat op bezwaarschriften die in behandeling zijn genomen en waarbij tijdens of na de hoorzitting aan de bezwaren is tegemoet gekomen. De commissie heeft om deze reden over deze bezwaarschriften geen advies hoeven uit te brengen.

In het jaarverslag van de commissie bbs is ook een overzicht opgenomen van uitspraken van de bestuursrechter over besluiten die tot stand zijn gekomen na inwinning van het advies van de commissie. Dit overzicht geeft een indicatie van de kwaliteit van de adviezen van de commissie. Uit dit overzicht blijkt dat van de 54 zaken waarin uitspraak is gedaan in 17 zaken het beroep gegrond is verklaard (31,5 %). Daarbij moet worden aangetekend dat zes uitspraken betrekking hadden op het feit dat een bezwaarmaker ten onrechte ontvankelijk was verklaard. Zonder deze afwijking zou het percentage op 20,4 uitkomen en zou de dalende trend over de afgelopen vijf jaar zijn doorgezet (2004: 21 %, 2003: 23 %, 2002: 27 %, 2001: 25 %, 2000: 26 %).

In 2005 is in overleg met de commissie bbs een plan ontwikkeld om de afhandelingstijd drastisch naar beneden te brengen. Dit plan heeft inmiddels zijn vruchten afgeworpen. De gemiddelde afhandelingstijd bedroeg in 2005 twintig weken; zes weken minder dan het gemiddelde van 2004. De wettelijke norm bedraagt tien weken, met een periode van uitstel van vier weken. Deze termijn wordt dus ook in 2005 nog overschreden, maar de weg richting verbetering is duidelijk ingezet.

Ten opzichte van voorgaande jaren is het percentage bezwaarschriften waarop binnen de wettelijke termijn wordt beslist behoorlijk toegenomen.

#### Aantal bezwaarschriften waarop binnen de wettelijke termijn is beslist

2003	8 %
2004	4 %
2005	22 %

In de bijlage is een overzicht opgenomen waarin een onderscheid is aangebracht tussen soorten besluiten waartegen bezwaar is gemaakt. Uit dit overzicht blijkt dat het merendeel betrekking heeft op vergunningen en ontheffingen. Het grootste deel van die categorie betreft bouwvergunningen.

#### KLACHTEN

Ook het percentage gegrond verklaarde klachten vormt een goede graadmeter voor de kwaliteit van dienstverlening en procedures.

#### PERCENTAGES GEGRONDE KLACHTEN

In vergelijking met de jaren 2003 en 2004 is het aantal binnengekomen schriftelijke klachten opnieuw verder gestegen (van 120 in 2003, via 145 in 2004 naar 173 in 2005). In 2004 is het percentage gegrond verklaarde klachten gestegen. In 2005 stabiliseerde dit percentage zich.

#### Schriftelijke klachten over de gemeente (2002-2005)

	2002	2003	2004	2005		
In behandeling			11	9		
Ontvangen			145	173		
Afgehandeld			146	156		
gegrond	33,9 %	22,9 %	45	30,8 %	47	30,1 %
ongegronnd	44,1 %	50,8 %	59	40,4 %	55	35,3 %
deels gegrond	8,5 %	12,7 %	13	8,9 %	12	7,7 %
anders opgelost	13,5 %	13,6 %	29	19,9 %	42	26,9 %
Nog in behandeling			10		26	

Een vergelijking tussen het in de bijlage weergegeven overzicht van schriftelijke klachten per sector en hetzelfde overzicht uit het burgerjaarverslag 2004 leidt tot de volgende conclusies:

- Het aantal ontvangen klachten is bij de sector Publieksdienst en bij de sector Stadsbeheer licht gestegen. Bij de sector Stedelijke Ontwikkeling is dit aantal gedaald.

#### Verhouding afgehandelde en gegrond verklaarde klachten (2003-2005) per sector

	2003		2004		2005	
	afgehandeld	gegrond	afgehandeld	gegrond	afgehandeld	gegrond
Publieksdienst	92	19 (20,7 %)	90	25 (27,8 %)	96	33 (34,4 %)
Stadsbeheer	13	3 (23,1 %)	21	9 (42,9 %)	25	5 (20,0 %)
Stedelijke Ontwikkeling	17	2 (12,6 %)	34	6 (17,6 %)	26	3 (11,5 %)

- Het percentage gegrond verklaarde klachten vertoonde bij de Publieksdienst de afgelopen drie jaar een permanent stijgende lijn (van 20,7 % in 2003 via 27,8 % in 2004 naar 34,4 % in 2005). Bij Stadsbeheer en Stedelijke Ontwikkeling zijn in 2005 deze percentages in vergelijking met 2004 significant gedaald.

Het aantal ontvangen klachten bij de sectoren Brandweer, Concernstaf en Maatschappelijke Ontwikkeling is in verhouding tot die van de andere sectoren in 2005 (zeer) laag en wordt in dit burgerjaarverslag niet geanalyseerd.

Zetten we het overzicht van schriftelijke klachten over de gemeente per categorie van 2004 naast die van 2005, dan springt de grote toename van het aantal klachten over de wijze van dienstverlening in het oog (66 in 2004 en 115 in 2005). Van deze klachten neemt de sector met het meeste directe klantcontact, de Publieksdienst, het leeuwendeel voor haar rekening: 81. Van de 67 daarvan in 2005 behandelde klachten waren er 21 gegrond (31,3 %). In 2004 ontving de Publieksdienst meer dan de helft minder van deze klachten (39, waarvan 37 in 2004 behandeld). Van de in 2004 ingediende klachten over de wijze van dienstverlening door de Publieksdienst waren er 12 gegrond (32,4 % van de 37 behandelde klachten). Dus ondanks het feit dat het aantal klachten over de wijze van dienstverlening bij de Publieksdienst in 2005 bijna verdubbeld is, is het percentage gegrond verklaarde klachten vrijwel gelijk gebleven.



### DE WEG NAAR VERDERE VERBETERING

De sectoren voeren een actief beleid om het percentage gegronnd verklaarde klachten terug te brengen.

#### PUBLIEKSDIENST

Gelet op de toename van het aantal gegronnd verklaarde klachten over de wijze van dienstverlening besteedt de Publieksdienst meer aandacht aan de signaalfunctie van de klachten. Om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen, koppelt bureau KBB signalen die uit de klachten voortkomen veelvuldig direct terug naar de afdelingen. De afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid is voor een groot deel verantwoordelijk voor de toename van het totale aantal klachten bij de Publieksdienst. Knelpunten zijn het uitblijven van beslissingen en de klacht van de klant niet voldoende geïnformeerd te worden. De afdeling besteedt hier inmiddels meer aandacht aan.

Evenals in 2004 komt uit de klachten van het bureau Burgerzaken naar voren dat het zeer belangrijk is om de klant zorgvuldig en volledig te informeren. Eenderde van het aantal klachten rond deze afdeling gaat over de informatieverstrekking aan de burger. De helft van de klachten bij de afdeling Bouwen Wonen & Leefomgeving (BWL) had in 2004 te maken met het niet gevolg geven aan meldingen van de klant via het Meldpunt Leefomgeving. Dit is in 2005 inmiddels verbeterd: de processen van de frontoffice (BWL) en de backoffice (Stadsbeheer) zijn beter op elkaar afgestemd. In 2005 is hierover nog slechts één klacht ontvangen.

#### STADSBEHEER

De sector Stadsbeheer heeft de procedure rond de afhandeling van klachten sterk verbeterd. In 2004 bleken de problemen veel bij het afhandelen van correspondentie te liggen, waardoor het aantal gegronde klachten toen aanmerkelijk hoger lag dan in 2005. Gedragsregels over afhandeling van correspondentie zijn in 2005 veelvuldig punt

van aandacht geweest in afdelings- en werkoverleggen. In 2005 is het aantal klachten over afhandeling van correspondentie duidelijk gedaald. Naar aanleiding van andere klachten zijn houding en gedrag van medewerkers in werkoverleggen ter sprake gekomen. Tot slot is de noodzaak tot duidelijke communicatie met Haarlemmers een blijvend punt van aandacht. Zo zijn medewerkers getraind in het aan de burger uitleggen van beleid waarop de dienstverlening is gebaseerd.

#### STEDELIJKE ONTWIKKELING

In 2004 viel uit een aantal klachten af te leiden dat de sector Stedelijke Ontwikkeling er alert op dient te zijn dat de processen (beschikkingen, toezicht, handhaving) niet geïsoleerd naast elkaar lopen, zonder dat af en toe een zijverbinding wordt gemaakt. De reorganisatie in 2004 was er daarom onder meer op gericht dit proces te verbeteren en meer samenhang in de werkzaamheden te realiseren. Dit is succesvol gebleken; in 2005 hebben zich geen vergelijkbare klachten



meer voorgedaan. Het traject beschikkingen, toezicht en handhaving is inmiddels goed verankerd.

De sector heeft naar aanleiding van een klacht over gebrekkige informatie de standaard aanvragen voor vergunningen aangepast met een duidelijker verwijzing. Klachten over de gevolgen van de stringente toepassing van het Marktreglement zijn besproken in de Marktcommissie. Op basis van de uitkomst wordt in 2006 het huidige Marktreglement aangepast.

#### DOORLOOPTIJD

De gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van klachten is in vergelijking met 2004 omlaag gegaan (van 6 naar 4,2 weken). Dit is met name te danken aan een aanzienlijke daling van de gemiddelde doorlooptijd bij de sector Stadsbeheer (3,4 weken in 2005 tegenover 8,3 weken in 2004). Maar ook Stedelijke Ontwikkeling (van 6 weken in 2004 naar 4,7 weken in 2005) en de Publieksdienst (van 6 weken in 2004 naar 5 weken in 2005) dragen bij aan de lagere gemiddelde doorlooptijd.

#### Doorlooptijd afhandeling klachten (2003-2005)

	2003	2004	2005
	Aantal klachten	Aantal klachten	Aantal klachten
langer dan 10 weken	19 (17,6%)	24 (16,4%)	12 (7,7%)
langer dan 6, maar minder dan 10 weken	1124 (10,2%)	181 (16,4%)	19 (12,2%)
minder dan 6 weken	78 (72,2%)	98 (67,2%)	125 (80,1%)

### DE WEG NAAR VERDERE VERBETERING

Ook de doorlooptijd van klachten heeft permanent de aandacht van de organisatieonderdelen.

#### Publieksdienst

Met name de klachten rond de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) zijn vaak complex en vergen een zeer uitgebreid onderzoek. Dit komt een snelle afhandeling niet ten goede. Om termijnoverschrijding zoveel mogelijk te voorkomen heeft de sector de procedure voor de afhandeling gestroomlijnd. Het management van de afdeling SoZaWe geeft inmiddels meer prioriteit aan de afhandeling van klachten.

#### Stadsbeheer

Als in 2004 de afhandeling van een klacht langer duurde, kwam dat vaak doordat er gewacht moest worden op een second opinion van een externe dienst. De burger werd daarbij wel telkens op de hoogte gehouden van de

vertraging. Eind 2004 is de formatie voor klachtafhandeling uitgebreid. Dit heeft in 2005 z'n vruchten afgeworpen. De klachten worden nu van meet af aan aangepakt en, waar mogelijk, direct naar ieders tevredenheid afgehandeld.

### Stedelijke Ontwikkeling

De sector Stedelijke Ontwikkeling heeft in 2005 aandacht besteed aan de behandelingsduur van klachten. Dit resulteerde in een forse daling van het aantal klachten waarbij de termijn van zes weken werd overschreden.



### VERZOEKSCRIFTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman is voor Haarlem een onafhankelijke externe voorziening om klachten in tweede instantie te laten beoordelen. Hiermee is de Nationale ombudsman al sinds 2000 voor Haarlemmers een tweedelijnsvoorziening die goed aansluit bij de gemeentelijke klachtenregeling.

#### Ingediende verzoekschriften Nationale ombudsman 2000 / 2005

Jaar	aantal verzoekschriften
2000	17
2001	33
2002	31
2003	40
2004	31
2005	36

In de tabel in de bijlage (pagina's 35 en 36) wordt een gedetailleerd overzicht gegeven van het aantal ingediende verzoekschriften in 2005 per gemeentelijke sector.

### DOORLOOPTIJDEN AFHANDELING BRIEVEN

Uit de vorige paragraaf blijkt dat veel van de klachten die de gemeente ontvangt te maken heeft met afhandeling van correspondentie. Met name de lange doorlooptijd van brieven blijkt een steeds terugkerende steen des aanstoets.

Vanaf dit jaar gaat het burgerjaarverslag daarom dieper in op dit onderwerp. Aan de hand van het postregistratiesysteem Docman kunnen we een overzicht geven van de doorlooptijd van brieven per sector.

#### Doorlooptijd afhandeling brieven, overzicht per sector (2004-2005)

Sector	Aantal geregistreerd		Percentage afgehandeld									
			≤ 42 dagen		> 42 ≤ 56 dagen		> 56 ≤ 70 dagen		> 70 dagen		niet afgehandeld	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Brandweer	2006	1666	53 %	42 %	4 %	3 %	2 %	1 %	6 %	4 %	35 %	50 %
Concernstaf	1697	1351	12 %	11 %	3 %	1 %	2 %	2 %	67 %	56 %	16 %	30 %
Maatsch. Ontwikk.	2796	2775	26 %	27 %	6 %	8 %	5 %	5 %	37 %	26 %	26 %	34 %
Publieksdienst	7630	6494	49 %	57 %	7 %	8 %	7 %	5 %	27 %	19 %	11 %	11 %
Stadsbeheer	7748	7265	54 %	53 %	7 %	7 %	4 %	5 %	20 %	18 %	15 %	18 %
Stedelijke Ontwikk.	6593	7667	25 %	28 %	6 %	7 %	5 %	7 %	45 %	28 %	19 %	30 %

De lezer moet bovenstaand overzicht als een indicatie opvatten. De betrouwbaarheid van de gegevens wordt namelijk door veel factoren beïnvloed:

1. Van alle brieven die de gemeente registreert worden de meeste in het Docman-systeem opgenomen. Brieven die niet geregistreerd zijn of geregistreerd zijn in een van de andere systemen zijn echter niet meegenomen in bovenstaande cijfers.
2. Niet alle geregistreerde ingekomen brieven zijn van burgers afkomstig. Ook niet alle brieven (bijvoorbeeld schrijvers van circulaire) vragen om een antwoord. Het Docman-systeem voorziet niet in de mogelijkheid deze brieven te 'filteren'.
3. Het Docman-systeem bepaalt de doorlooptijd van een brief door vaststelling van het moment van registreren en het moment van afdoen. Het kost echter veel tijd om goed vast te stellen welk organisatieonderdeel de brief moet beantwoorden. Niet alle brieven worden daarom op de dag van ontvangst geregistreerd.
4. Ook tussen het verzenden van de antwoordbrief en het vastleggen daarvan in het systeem zit verschil.



Dit burgerjaarverslag verbindt daarom nog geen conclusies aan bovenstaande gegevens. De gemeente gaat in de toekomst waarschijnlijk met een nieuw systeem voor workflowmanagement werken. Het is de verwachting dat veel van de nadelen die nu nog aan de huidige werkwijze kleven dan tot het verleden behoren.

Dat levert ook meer betrouwbare informatie op, waarop de organisatie na analyse in het burgerjaarverslag beleid kan formuleren.

#### Onderzoek rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie voert begin 2006 een kort onderzoek uit naar de beantwoording van brieven door de gemeente. Afhankelijk van de resultaten van dit onderzoek doet de commissie aanbevelingen over verbetering. De uitkomst kan ook zijn dat het negatieve beeld over de afhandeling van correspondentie door de gemeente niet blijkt te kloppen. In dat geval doet de rekenkamercommissie aanbevelingen bij het rechtzetten van dat beeld. De presentatie van de onderzoeksresultaten vindt april 2006 plaats. De resultaten zullen ook te lezen zijn in het burgerjaarverslag 2006.



# Bijlage

## GEMEENTEBREDE SERVICENORMEN

Algemene kwaliteitscriteria	norm
Geloofwaardigheid	8
Toegankelijkheid	8
Begrip	8
Klantvriendelijkheid	8
Verantwoordelijkheid	8
Veiligheid	8
Communicatie	8
Faciliteiten	8
Kennis en vaardigheden	8
Betrouwbaarheid	8

Telefoonverkeer	
Bereikbaarheid	Gelijk aan openingstijden
Opnemen van de telefoon	Maximaal 3x overgaan
Tijd in wachtrij	Maximaal 20 seconden
Aantal keer doorverbinden	Maximaal 1x
Terugbellen bij afwezigheid	Volgende werkdag
Ontvangen aangevraagd materiaal	Binnen 3 werkdagen
Reactie op klachten	Conform klachtenprocedure
Maken van afspraak	Binnen 1 uur

Internet	norm
Beschikbaarheid website	24 uur
Laadtijd van de website	Maximaal 10 seconden
Check op actualiteit gegevens	Wekelijks
Aantal malen doorklikken	Maximaal 3x

E-mailverkeer	norm
Responstijd	Binnen 24 uur
Eerste antwoord/contact	Binnen 3 werkdagen
Vraag afgehandeld	Afhankelijk van product en wetgeving

Post- / faxverkeer	norm
Responstijd (vermelding procedure)	Binnen 3 werkdagen
Behandeling vraag	Conform interne procedure beantwoording correspondentie
Vraag afgehandeld	Afhankelijk van product en wetgeving

Centrale balie	norm
Aantal keren doorverwijzen	Maximaal 1x
Wachttijd behandeling centrale balie	Maximaal 2 minuten
Wachttijd behandeling balies lijnafdelingen	Maximaal 15 minuten
Afhandeling vraag	Maximaal 15 minuten
Indien niet direct geholpen	Terugbellen volgende werkdag

## DETAILOVERZICHTEN BEZWAARSCHRIFTEN EN KLACHTEN

### Bezwaarschriften belastingen (2005)

regelgeving	in behan- deling 31/12/04	binnen in 2005	aantal hoor- zittingen	afgehandeld in 2005				nog in behandeling 31/12/05
				gegrond	ongegrond	deels gegrond	anders opgelost	
Beschikking WOZ	37	7013	3	2745	1209	-	772	2324
Aanslag reinigingsrecht	179	1032		649	192	10	-	360
Aanslag afvalstoffenheffing	82	1401		1128	140	-	23	192
Aanslag precario	40	155		112	15	-	7	61
Overige aanslagregels	165	987		761	132	-	30	229
<b>Totaal</b>	<b>503</b>	<b>10588</b>	<b>3</b>	<b>5395</b>	<b>1688</b>	<b>-</b>	<b>842</b>	<b>3162</b>

### Bezwaarschriften sociale zaken (2005)

regelgeving	in behan- deling 31/12/04	binnen in 2005	aantal hoor- zittingen	afgehandeld in 2005				nog in behandeling 31/12/05
				gegrond	ongegrond	deels gegrond	anders opgelost	
Wet Werk en Bijstand	157	748	239	158	310	-	157	280
Schuldhelpverlening	0	0	0	0	0	0	0	0
Bijstandsverlening zelfstandigen (BBZ en IOAZ)	4	7	10	3	5	-	3	0
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	19	206	0	36	74	-	55	60
<b>Totaal</b>	<b>180</b>	<b>961</b>	<b>249</b>	<b>197</b>	<b>389</b>	<b>-</b>	<b>215</b>	<b>340</b>

### Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften, overzicht naar soort besluit (2005)

Soorten besluit	Adviezen	Uitkomst			
		gegrond	ongegrond	niet ontvan- vankelijk	anders opgelost
Aanwijzingsbesluiten	12	3	8	-	1
Handhavingsbesluiten	7	2	3	2	-
Subsidies	22	5	17	-	-
Vergunningen en ontheffingen	189	18	135	19	11
Voorzieningen en verstrekkingen	123	9	117	3	7
Overig	51	8	28	8	-
<b>Totaal</b>	<b>404</b>	<b>45</b>	<b>308</b>	<b>32</b>	<b>19</b>

### Schriftelijke klachten over de gemeente, overzicht per categorie (2005)

Categorie	in behan- deling 31/12/04	binnen in 2005	afgehandeld in 2005				nog in behandeling 31/12/05
			gegrond	ongegrond	deels gegrond	anders opgelost	
Bejegening	1	12	1	5	2	4	1
Afhandeling correspondentie	1	18	12	2	-	2	3
Onjuiste misleidende informatie	1	19	5	9	-	3	3
Wijze van dienstverlening	5	115	28	36	5	32	19
Overig / combinatie	1	9	1	3	5	1	-
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>173</b>	<b>47</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>26</b>

### Schriftelijke klachten over de gemeente, overzicht per sector (2005)

Sector	in behan- deling 31/12/04	binnen in 2005	afgehandeld in 2005				nog in behandeling 31/12/05
			totaal	gegrond	ongegrond	deels gegrond	
Brandweer	-	7	7	6	1	-	-
Concernstaf	-	2	2	-	2	-	-
Maatsch. Ontwikkeling	-	1	-	1	-	-	-
Publieksdienst	6	111	96	33	37	9	17
Stadsbeheer	1	26	25	5	-	3	17
Stedel. Ontwikkeling.	2	27	26	3	15	-	8
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>173</b>	<b>156</b>	<b>47</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>42</b>

### Ingediende verzoekschriften Nationale ombudsman (2005)

Sector	in beh. per per 31/12/04	binnen in 2005	geen actie	afgehand. in 2005	gegrond/ tegemoot- gekomen	ontbreken kenbaar- heid	anders	in beh. per 31/12/05
Concernstaf	-	-	-	-	-	-	-	-
Facil. Dienst	-	1	-	1	-	-	-	-
Maatsch. Ontw.	-	1	-	-	1	-	-	-
Publieksdienst	-	15	7	2	1	1	-	4
Stadsbeheer	-	3	-	-	1	1	-	1
Stedel. Ontw.	-	9	3	3	-	1	-	2
Onbekend	-	7	1	1	2	-	-	3
<b>Totale</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

Aantal ingediende verzoekschriften bij de Nationale ombudsman per sector in een jaar

Sector	2001	2002	2003	2004	2005
Brandweer	-	-	-	-	-
Concernstaf	-	1	-	-	-
Facil. Dienst	-	-	-	-	1
Maatsch. Ontw.	1	2	-	-	1
Publieksdienst	16	13	17	14	15
Stadsbeheer	3	6	10	4	3
Stedel. Ontw.	5	5	8	5	9
Onbekend	8	4	5	8	7
<b>Totalen</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>36</b>

