



Haarlem



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

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

Oplage: 500 exemplaren

# Burgerjaarverslag 2006



# Inhoudsopgave

<b>INZICHT IN KWALITEIT</b> .....	<b>3</b>
<b>KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING</b> .....	<b>5</b>
De publiekshal: dienstverlening uitgebreid .....	5
Telefonische dienstverlening kan beter .....	6
De weg naar verdere verbetering .....	7
Digitale dienstverlening in ontwikkeling .....	7
Website en Stadskrant .....	7
Expo Haarlem in Uitvoering .....	8
Dienstverlening rond bouwen en wonen verbeterd .....	8
Dienstverlening aan ondernemers in ontwikkeling .....	8
Hoe beoordelen Haarlemmers de dienstverlening? .....	9
<b>MEEDENKEN EN MEEDOEN</b> .....	<b>13</b>
Aandacht voor bewonersondersteuning .....	14
Afspraak is afspraak in de wijken .....	14
<b>BEZWAARSCHRIFTEN, KLACHTEN EN BRIEVEN</b> .....	<b>17</b>
Parkeerbelastingen: toename bezwaarschriften .....	17
Wet werk en bijstand: aantal bezwaarschriften stijgt niet verder .....	18
Belastingen op een nieuwe leest .....	19
Commissie voor de bezwaar- en beroepschriften .....	19
Aantal (gegrond verklaarde) klachten blijft licht stijgen .....	20
De weg naar verdere verbetering .....	21
Doorlooptijden klachtafhandeling lopen op .....	21
Verzoekschriften bij de Nationale ombudsman .....	21
Beantwoording van brieven kan beter .....	22
De weg naar verder verbetering .....	22
Detailoverzichten bezwaarschriften en klachten .....	23

# Kwaliteit in de peiling



Voor u ligt het vijfde burgerjaarverslag sinds de invoering in 2002.

Met dit verslag informeer ik de raad over de kwaliteit van de dienstverlening en de procedures op het vlak van burgerparticipatie. Het burgerjaarverslag fungeert als één van de instrumenten waarmee we in Haarlem de kwaliteit van de dienstverlening en procedures op een hoger peil proberen te brengen.

Aan de hand van objectieve indicatoren kunnen we meten wat de stand is van de kwaliteit die de gemeentelijke organisatie levert. Hoeveel bedraagt inmiddels het percentage gegrond verklaarde bezwaarschriften en klachten? Hoe lang waren het afgelopen jaar de doorlooptijden van bezwaarschriften en klachten? Hoe lang zijn de gemiddelde wachttijden voor de balie in de publiekshal? En hoe verhouden de cijfers zich tot die in de jaren hiervoor?

Naast objectieve cijfers beschikken we ook over resultaten van onderzoek naar het niveau van de dienstverlening van de gemeente. Voorbeelden zijn het onderzoek waarin klanttevredenheid van Haarlemmers wordt vergeleken met die van inwoners van gemeenten van gelijke omvang, een onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid en de quick scan van de Rekenkamercommissie naar de afhandeling van brieven.

Maar het belangrijkste is natuurlijk: wat doen we om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen? Hoe zorgen we dat het percentage gegrond verklaarde klachten zo laag mogelijk wordt? Welke maatregelen treft de organisatie om de

telefonische bereikbaarheid te verbeteren en brieven tijdig te beantwoorden?

Als het gaat om burgerparticipatie kondigde het college in 2006 interessant nieuw beleid aan. Via een aangescherpte wijkaanpak wil het college de samenwerking met bewoners(organisaties) en partners in de stad vergroten. Via wijkcontracten verbinden de partijen zich aan duidelijke en concrete afspraken gericht op verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. De gemeentelijke organisatie kijkt voortaan meer door de ogen van de bewoner naar de stad. De betrokkenheid van bewoners bij hun directe woon- en leefomgeving wordt verder versterkt. In het burgerjaarverslag doe ik jaarlijks verslag van de voortgang en de resultaten.

mr. B.B. Schneiders  
burgemeester



# Kwaliteit van de dienstverlening

*Het burgerjaarverslag geeft jaarlijks een beeld van de stand van de kwaliteit van de diensten die de gemeente aan de Haarlemmers levert. Met de uitkomsten kan de organisatie gericht werken aan verdere verbetering.*

Voor het meten van de kwaliteit van de dienstverlening beschikken we over een aantal instrumenten. Eén daarvan is een jaarlijks terugkerend vergelijkend klanttevredenheidsonderzoek in Haarlem en gemeenten van gelijke omvang. Een totaaloverzicht van de resultaten van deze zogeheten 'benchmarking publiekszaken' over 2006 is te vinden vanaf pagina 9. Daarnaast vond in 2006 een onderzoek plaats naar de telefonische bereikbaarheid van de gemeente en de afhandeling door de gemeente van burgerbrieven.

## **DE PUBLIEKSHAL: DIENSTVERLENING UITGEBREID**

Vooruitlopend op de gemeentebrede organisatieverandering in 2008 voerde de Publieksdienst reeds in het jaar 2006 een nieuwe organisatie in. Bijna alle onderdelen die direct contacten hebben met de Haarlemmers zijn nu samengebracht in één afdeling Dienstverlening. Deze afdeling heeft in 2006 met de uitwerking van landelijke richtlijnen en enkele specifiek lokale verbeteringen de dienstverlening op een hoger plan kunnen trekken. Een bloemlezing:

## **EEN NIEUW REISDOCUMENT MET STRENGE RICHTLIJNEN**

Op 24 augustus 2006 is het nieuwe elektronische Nederlandse reisdocument ingevoerd. Het paspoort en de identiteitskaart zijn vanaf dat moment voorzien van een chip met een gegevensset van de houder. Hiermee voldoen de reisdocumenten aan de Europese richtlijnen. De chip bevat ook een scan van het gelaat van de houder. Omdat de scan van de pasfoto wordt gemaakt, is deze pasfoto aan strenge richtlijnen onderworpen. Kort na de invoeringsdatum moest daardoor ongeveer de helft van de ingeleverde pasfoto's aan de balie afgekeurd worden. Door nieuwe richtlijnen en goede afspraken tussen gemeente en rijk is dat gaandeweg teruggebracht tot het normale niveau.

## **EEN NIEUW RIJBEDIJNS OP AFSpraak**

Op 1 oktober 2006 startte de uitgifte van het vernieuwde rijbewijs. Met de invoering van een handzaam kunststof document op bankpasformaat behoort het 'roze papiertje' tot het verleden. Het nieuwe rijbewijs belooft slijtvast en beter fraudebestendig te zijn. Door de verbeterde productietechnieken is het document niet direct leverbaar, maar kan het een week na aanvraag aan de

balie worden afgehaald. Haarlemmers kunnen voor aanvragen en afhalen van het rijbewijs een afspraak maken.

#### **BINNEN VIER WERKDAGEN EEN VERGUNNING OPENBARE RUIMTE**

Voor sommige activiteiten in de openbare ruimte is een vergunning vereist. Denk aan het openbreken van de openbare weg voor rioleringswerkzaamheden of het bouwen van een steiger. Dergelijke vergunningen noemen we een 'vergunning openbare ruimte'. De formele afhandeltermijn voor een aanvraag van een vergunning openbare ruimte bedraagt zes weken. De afdeling Bouwen, Wonen en Leefomgeving (BWL) heeft deze behandeltijd in 2006 terug weten te brengen tot een gemiddelde van vier werkdagen.

#### **WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING SUCCESVOL INGEVOERD**

Terwijl de Wet voorziening gehandicapten nog van kracht was, vond in 2006 de voorbereiding plaats van de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Een door de Publieksdienst ingesteld speciaal projectteam heeft dit succesvol opgepakt. De WMO is per 1 januari 2007 van kracht.

#### **INZAGE IN ALLE BESTEMMINGS-PLANNEN**

Sinds 2006 kunnen Haarlemmers alle bestemmingsplannen inzien aan de publieksbalie van de afdeling BWL.

#### **EEN VERGUNNING VOOR KINDEROPVANG**

De afdeling BWL heeft op grond van de Wet kinderopvang een register kinderopvang ingevoerd. Hierin registreert de afdeling gastouderbureaus, kinderdagverblijven en vormen van na- of buiten-

schoolse opvang. Afdeling BWL geeft in samenwerking met de GGD Kennemerland en de Brandweer een jaarvergunning af in het kader van de Wet kinderopvang. In 2006 zijn 80 jaarvergunningen afgegeven.

#### **WACHTTIJDEN STABIEL**

Uit de 'benchmarking publiekszaken' blijkt dat Haarlemmers veel belang hechten aan een korte wachttijd aan de balie. Uit meting over 2006 blijkt dat de wachttijd in de publieksbalie stabiel blijft op gemiddeld elf minuten per klant. Dat is lager dan de servicenorm die de Publieksdienst zichzelf heeft gesteld, te weten vijftien minuten. Omdat 2006 voor de organisatie een overgangsjaar was, zijn de effecten van de nieuwe organisatie op de wachttijden in de publieksbalie pas in 2007 goed meetbaar. In het burgerjaarverslag 2007 is hier dus meer over te lezen.

#### **TELEFONISCHE DIENSTVERLENING KAN BETER**

Veel van de verbeterpunten die uit de benchmarking publiekszaken naar boven komen, hebben te maken met telefonische dienstverlening. Uit de benchmarking blijkt dat Haarlemmers (71 procent) in vergelijking met inwoners van andere gemeenten (40 procent) een voorkeur hebben voor telefonisch contact met de gemeente als alternatief voor een bezoek aan de balie. Daarnaast bleek in 2005 dat 77 procent van de ondervraagden niet van het bestaan van het telefonisch meldpunt weet.



De bekendheid van het telefonisch meldpunt is in 2006 sterk verbeterd. Van de respondenten in Haarlem weet inmiddels 55 procent dat de gemeente over een telefonische ingang voor klachten en meldingen beschikt. Dit is niet alleen een verbetering ten opzichte van 2005, maar ook ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Bijna de helft (46%) van de Haarlemmers die weet van het bestaan van een meldpunt heeft wel eens een klacht of melding doorgegeven.

In 2006 zijn de resultaten bekend geworden van een onderzoek van bureau Telan naar de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. Haarlem scoort hier onvoldoende met het rapportcijfer 5. Goede resultaten zijn: snelheid van beantwoording op doorkiesnummers, gemiddelde doorverbindtijd en gemiddelde wachttijd bij afwezigheid van medewerkers. Verbeterpunten zijn: wachttijden op centrale nummers, meldteksten en geslaagde contactpogingen.

#### **DE WEG NAAR VERDERE VERBETERING**

Om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren neemt de gemeente in 2007 software in gebruik die inzicht geeft in bijvoorbeeld wacht- en gesprekstijden. Hiermee kan de organisatie gericht sturen op telefonische klantcontacten. Er zijn in het telefoonteam nieuwe procedures vastgesteld ten aanzien van meldteksten en het doorverbinden van klanten.

De komende jaren haakt Haarlem aan bij landelijke ontwikkelingen waarin de gemeente toegroeit naar de rol van contactadres voor alle overheidsvragen. Dit betekent onder andere dat gemeenten klantcontactcentra gaan oprichten met één ingang voor de klant. Haarlem geeft dit sinds 2006 al vorm in de afdeling Dienstverlening. De telefonische klantcontacten zijn in één team samengebracht. Hiermee krijgt de organisatie beter grip op de afhandeling en wordt de telefonische dienstverlening verbeterd.

Voor klantvragen heeft de gemeente op dit moment nog ca. tien algemene telefoonnummers.

Deze worden de komende tijd samengevoegd tot één telefoonnummer. De samenvoeging is al gerealiseerd voor algemene onderwerpen en vragen over burgerzaken, bouwen, wonen en leefomgeving en parkeerzaken. In het kader van de gemeentebrede organisatieverandering wordt ook nog een aantal andere taken geïntegreerd in de afdeling Dienstverlening, zodat een volwaardig klantcontactcentrum ontstaat. Als de integratie van telefooteams naar één nummer enigszins vorm heeft gekregen, vindt een nieuw onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van de gemeente plaats. Dan kan goed het verschil worden gemeten met de nulmeting in 2006. Verwacht wordt dat dit onderzoek eind 2007 plaatsvindt, zodat hiervan in het burgerjaarverslag 2007 verslag van kan worden gedaan.

#### **DIGITALE DIENSTVERLENING IN ONTWIKKELING**

Verbetering van de kwaliteit van de digitale dienstverlening heeft hoge prioriteit. Haarlem heeft zich aangesloten bij het initiatief van negen gemeenten om samen te werken bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Dit samenwerkingsverband draagt de naam GovUnited. Samen met GovUnited startte de gemeente Haarlem in 2006 de ontwikkeling van een nieuw Digitaal Loket. Dit loket bevat een uitgebreide productencatalogus met negen nieuwe diensten, waaronder de mogelijkheid uittreksels uit de gemeentelijke basisadministratie en de burgerlijke stand digitaal aan te vragen en langs digitale weg aangifte te doen van verhuizing. Het nieuwe digitale loket is sinds 22 maart 2007 beschikbaar voor de burger.

#### **WEBSITE EN STADSKRANT**

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 eind december 2006 plaats 174 inneemt. In januari 2006 was dat nog plaats 102.

In 2007 en 2008 wordt de functie van de website als communicatie-instrument verder verbeterd. De verschillende digitale en schriftelijke media die de gemeente bij communicatie met de Haarlemmers inzet worden meer geïntegreerd en aangesloten op de vraag van de verschillende doelgroepen. Informatie komt ook op wijkniveau beschikbaar. De site krijgt een verbeterde navigatie- en menustructuur en nieuwe slimme functionaliteiten.

#### Top 10 hits per pagina op [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl) in 2006

Laatste nieuws (de startpagina)	862.561
Zoeken met de Aqua-browser	497.252
Bezoek Haarlem	197.287
Leven en wonen in Haarlem	149.117
Zoeken (standaard-methode)	82.337
Bestuur en Organisatie	81.555
Winkelen	69.301
Vacatures	65.894
Feiten en cijfers	61.766
Bestuurlijke Informatie (BIS)	59.810

In aanvulling op de informatie via de website verzorgt de Stadskrant kortlopende achtergrondseries over thema's als psychosociale zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning en verkeersveiligheid. Aan de hand van voorbeelden uit de menselijke praktijk krijgt gemeentelijk beleid een gezicht en worden resultaten van dat beleid zichtbaar.

### EXPO HAARLEM IN UITVOERING

Het burgerjaarverslag rapporteert jaarlijks over de dienstverlening van Expo 'Haarlem in Uitvoering', de tentoonstelling in de Brinkmannpassage van alle grote actuele Haarlemse bouwprojecten. Het jaar 2006 was het laatste jaar waarin de Expo 'Haarlem in Uitvoering' in de vertrouwde vorm functioneerde. Bezuinigingsoverwegingen leidden tot de sluiting van de Expo per 1 januari 2007. Het college streeft naar voortzetting van de dienstverlening in aangepaste vorm in het ABC Architectuurcentrum.

### DIENTVERLENING ROND BOUWEN EN WONEN VERBETERD

Voor een bouwaanvraag of subsidie voor bijvoorbeeld funderingsherstel kunnen Haarlemmers terecht bij het bureau Informatie & Dienstverlening (I&D) van de afdeling Vergunningen & Toezicht. Bij dit onderdeel van de sector Stedelijke Ontwikkeling verloopt de dienstverlening via één contactpersoon.

Uit in 2005 gehouden klanttevredenheidsonderzoek bleek dat de dienstverlening van I&D in de beleving van de Haarlemmers op onderdelen beter kon. In 2004 aan-

gekondigde verbeteringen (versterking van het accountbeheer en inzet van extra capaciteit voor dienstverlening) kregen in 2005 nog onvoldoende hun beslag. Klanten werden soms nog te laat geholpen of te laat teruggebeld of moesten te lang wachten.

In 2006 heeft I&D de dienstverlening aangescherpt. Het bureau besteedt meer tijd en aandacht aan het optimaal informeren van de klant, onder meer via (versterkt) accountbeheer. Haarlemmers kunnen voortaan de procedure van de vergunningsaanvraag via internet (het Digitale Loket) volgen. Als een bouwaanvraag strijdig is met het bestemmingsplan informeert I&D de indiener in een zo vroeg mogelijk stadium.

De door I&D ingestelde norm voor de duur van de afhandeling van vragen via het digitale loket bedraagt drie werkdagen. I&D informeert de klant tijdig als deze norm niet wordt gehaald. Om capaciteitsredenen komt dit nog een enkele keer voor. De bekendheid van het digitale loket onder Haarlemmers is nog niet optimaal. Haarlemmers die het loket wel weten te vinden, blijken deze vorm van dienstverlening te waarderen. In welke mate de in 2006 gerealiseerde verbeteringen van invloed zijn op de klanttevredenheid heeft I&D nog niet gemeten.

### DIENTVERLENING AAN ONDERNEMERS: IN ONTWIKKELING

Het college beschouwt professionele begeleiding van bedrijven die overwegen zich in Haarlem te vestigen als een kerntaak. De dienstverlening aan ondernemers geschiedt in Haarlem via een 'fysiek' loket in de publiekshal en een 'digitaal' loket op [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl).

De gemeente heeft in 2006 de dienstverlening aan ondernemers met vragen over concrete producten, zoals vergunningen, verbeterd. Veel informatie op de website is speciaal toegesneden op ondernemers. Makelaars kunnen via het digitale loket rechtstreeks een aanvraag voor objectinformatie indienen. Nieuw gevestigde ondernemers ontvangen een welkomstpakket met informatie.

De herkenbaarheid van het 'fysieke' ondernemersloket kwam in 2006 minder goed uit de verf. Daarnaast is het loket nog onvoldoende toegerust voor meer algemene vragen over starten of vestigen van een bedrijf in Haarlem. De kennis aan het loket kan beter. Om ondernemers met meer algemene vragen adequaat te kunnen helpen is daarnaast een nauwere samenwerking nodig met partners als de Kamer van Koophandel. Om de herkenbaarheid van het loket te verbeteren is in de publiekshal inmiddels een specifieke aanduiding 'ondernemersloket' geplaatst. De andere verbeterpunten zullen in 2007 en in de nieuwe gemeentelijke organisatie aan bod komen.



### HOE BEOORDELEN HAARLEMMERS DE DIENSTVERLENING?

Haarlem doet vanaf het begin (2004) mee aan de zogeheten 'benchmarking publiekszaken', een kwaliteitsvergelijking rond publieke dienstverlening onder auspiciën van SGBO (het onderzoeksbureau van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten) en TNS-Nipo Commerce. Haarlem maakt deel uit van een kring van vergelijkbare gemeenten, waaronder Eindhoven, Haarlemmermeer, Leiden, Maastricht, Nijmegen en Tilburg. Een klanttevredenheidspelling vormt een onderdeel van de benchmarking. Per gemeente worden jaarlijks gemiddeld honderd bezoekers geïnterviewd.

Het oordeel van de ondervraagde Haarlemmers over alle aspecten van de dienstverlening vertoont sinds 2004 een voorzichtig stijgende lijn: van 6,8 in 2004, via 7,0 en 2005 naar 7,2 in 2006. Het totaaloordeel over de publiekshal stijgt in vergelijkbare mate. Het oordeel over de dienstverlening blijft stabiel op het niveau van 2005. De Haarlemse scores liggen nog wel een fractie onder het gemiddelde van de kring van vergelijkbare gemeenten.

#### Eindoordeel

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2006	Haarlem 2004	Haarlem 2005	Haarlem 2006
Eindoordeel	7,4	6,8	7,0	7,2
Totaaloordeel dienstverlening	7,6	7,0	7,4	7,4
Totaaloordeel publiekshal	7,3	6,7	7,0	7,2

## Afzonderlijke aspecten

Op de verschillende aspecten van dienstverlening haalt Haarlem in 2006 ongeveer een met 2005 vergelijkbare score.

### Aspecten dienstverlening

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2006	Haarlem 2004	Haarlem 2005	Haarlem 2006
Vriendelijkheid medewerker	8,1	7,9	7,9	7,9
Deskundigheid medewerker	8,0	7,6	7,8	7,7
Uiterlijke verzorging medewerkers	7,9	7,7	7,8	7,9
Inleving medewerker	7,9	7,5	7,9	7,8
Totale doorlooptijd aanvraag	7,9	7,0	7,8	7,9
Duidelijkheid verkregen informatie	8,0	7,7	7,7	7,9
Tarieven	6,1	5,7	5,3	5,9

Als het gaat om de mate waarin Haarlemmers de publiekshal waarderen, dan springt de in vergelijking met de kringgemeenten blijvend lagere waardering voor het aspect privacy in het oog. Met uitzondering van dit aspect weet Haarlem in 2006 in vergelijking met 2004 en 2005 op alle aspecten gelijk of iets hoger te scoren. Op het aspect openingstijden scoort Haarlem hoger dan het gemiddelde van de kring van vergelijkbare gemeenten.

### Aspecten publiekshal

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2006	Haarlem 2004	Haarlem 2005	Haarlem 2006
Bereikbaarheid	7,4	6,8	6,8	7,1
Parkeergelegenheid	6,7	4,2	5,1	5,8
Overzichtelijkheid entree	7,5	7,3	7,4	7,5
Verwijzingsborden	7,4	7,1	7,4	7,4
Wachtruimte	7,5	7,1	7,3	7,5
Privacy aan de balie	7,4	6,3	6,9	6,6
Openingstijden	7,1	6,7	6,8	7,3

### Alternatieve contactkanalen (buiten balie)

Van de Haarlemse ondervraagden zegt 71 % een voorkeur te hebben voor de telefoon als alternatief voor een bezoek aan de balie. Dit percentage ligt opvallend hoger dan het gemiddelde van 40 % in de kring van vergelijkbare gemeenten. Datzelfde gold eveneens voor de jaren 2004 en 2005.

### Alternatieve contactkanalen (buiten balie)

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2006	Haarlem 2004	Haarlem 2005	Haarlem 2006
Schriftelijk	10 %	14 %	5 %	11 %
Telefonisch	40 %	57 %	72 %	71 %
E-mail / internet	40 %	35 %	47 %	37 %

### Telefonisch meldpunt

Van de Haarlemse ondervraagden gaf in 2006 45 % te kennen niet van het bestaan van een telefonische ingang voor meldingen te weten. Dat is aanzienlijk minder dan in 2005 (77 %) en ook minder dan het gemiddelde van de kring van vergelijkbare gemeenten (50 %).

### Bekendheid telefonisch meldpunt

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2006	Haarlem 2004	Haarlem 2005	Haarlem 2006
Ja	50 %	33 %	23 %	55 %
Nee / Weet niet	50 %	68 %	77 %	45 %

Van de 55 % die van een telefonisch meldpunt afweet heeft 46 % wel eens langs deze weg een melding gedaan. De ondervraagde Haarlemmers geven het telefonisch meldpunt het rapportcijfer 6,6. Dat ligt iets onder het gemiddelde van de kring van vergelijkbare gemeenten (6,9).

### Verwachtingen

Van de Haarlemse respondenten vond totaal 73 % dat het bezoek minstens aan de verwachtingen voldeed. Dat percentage is lager dan in 2005 (91 %) en het gemiddelde van de kring van vergelijkbare gemeenten (86 %).

### Verwachtingen

	Gemiddelde van alle vergelijkbare gemeenten 2006	Haarlem 2004	Haarlem 2005	Haarlem 2006
Het bezoek voldeed aan mijn verwachtingen	65 %	87 %	76 %	55 %
Ik had hogere verwachtingen	7 %	8 %	9 %	6 %
Het was beter dan verwacht	21 %	4 %	15 %	18 %



# Meedenken en meedoen



Het college wil problemen zoveel mogelijk in samenwerking met bewoners en partners in de stad aanpakken. Het Coalitieakkoord 2006-2010 scherpt dit nog verder aan en richt zich als het gaat om meedenken en meedoen vooral op de wijken. Dit hoofdstuk geeft een beknopt beeld van wat in Haarlem tot dusver is bereikt als het gaat om de inbreng van de Haarlemmers. Tot slot bevat dit hoofdstuk een korte vooruitblik op het wijkgericht werken.

Haarlemmers kunnen over alle denkbare onderwerpen 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. In bestuurstermen spreken we over participatie en inspraak. Participatie is het meedenken over een bepaald idee met de bedoeling om het idee beter te maken. Bij inspraak kunnen belanghebbenden hun mening geven over een ontwerpbesluit van het gemeentebestuur.

Eerdere edities van het burgerjaarverslag gingen uitgebreid in op het beleid dat in Haarlem voor participatie en inspraak geldt. Het burgerjaarverslag 2005 gaf een beeld van de manier waarop de Haarlemmers, om wie het uiteindelijk allemaal gaat, dit beleid in de praktijk beoordelen. Tijdens een eind 2005 gehouden conferentie spraken leden van de raad en het college en vertegenwoordigers van de wijkraden over wat er bij participatie in Haarlem goed gaat en wat beter kan.

Als sterk punt werd onder meer de goede overlegstructuur, zoals het leefbaarheids- en dagelijks beheeroverleg, genoemd. Communicatie over participatie stond hoog op het lijstje van verbeterpunten. Als knelpunten werden ervaren de tijdige beschikbaarheid van informatie over de voortgang van het proces en over wat er gebeurt met de inbreng in het participatieproces. Daarnaast werden de rollen van wijkraad, gemeenteraad en college bij participatie nog als onvoldoende duidelijk ervaren.



## AANDACHT VOOR BEWONERSONDERSTEUNING

Op initiatief van de wijkraden vond op 31 januari 2006 een vervolgonferentie plaats. Tijdens deze conferentie, waaraan naast raadsleden en ambtenaren meer dan dertig wijkraden deelnamen, lag het accent op bewonersondersteuning. Uit de discussie kwamen onder meer de volgende punten naar voren:

- Het systeem van wijkraden blijft bestaan. Vastgehouden moet worden aan wat goed is.
- De wijkraden zijn belangrijk bij inspraak en participatie, maar niet de enige partner van de gemeente.
- De raad heeft eind 2006 besloten om de jaarlijkse subsidie aan de stadsdeelorganisaties met ingang van 2008 te verminderen. Het vrijgekomen geld wordt ingezet voor bewonersondersteuning op maat. Wijkraden en andere bewonersorganisaties kunnen zelf een aanvraag doen voor een bijdrage uit het budget voor bewonersondersteuning. De wijze waarop de wijkraden ondersteund willen worden kunnen ze, gefaciliteerd door de stadsdeelregisseur, zelf kiezen. Flexibiliteit en het kunnen inhuren van deskundigheid staan daarbij voorop.



## AFSPRAAK IS AFSPRAAK IN DE WIJEN

Het bestaande participatiebeleid onderstreept dat een leefbare stad en leefbare wijken niet alleen een zaak is van de gemeente alleen. Het is ook een verantwoordelijkheid van de bewoners en ondernemers. Het college wil de betrokkenheid, zelfwerkzaamheid en verantwoordelijkheid van bewoners voor hun directe woon- en leefomgeving verder versterken. Eén van de vier prioriteiten uit het Coalitieakkoord 2006-2010 richt zich daarom op een sterkere wijkaanpak. Wensen van bewoners worden zoveel mogelijk verbonden aan het aanbod



vanuit de gemeentelijke organisatie en partners in de stad die in het wijkgerichte werk actief zijn.

De wijkgerichte aanpak krijgt handen en voeten in de vorm van wijkcontracten. Bewonersorganisaties, woningcorporaties, welzijnswerk, de basisteams van de politie, Spaarnelanden en de gemeente vormen hierin de partijen. Via de wijkcontracten verbinden de partijen zich aan duidelijke en concrete afspraken gericht op verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Het gaat dus niet om beleid, plannen en intenties, maar om harde afspraken over de uitvoering en te behalen resultaten. De wijkcontracten worden onder de

regie van de gemeente opgesteld en voor een periode van twee jaar afgesloten. Bewoners worden uitgenodigd een actieve rol te spelen bij het opstellen en het uitvoeren van het wijkcontract. De gemeente ziet erop toe dat de afspraken worden uitgevoerd.

Deze nieuwe aanpak vraagt van de gemeente, de partners in de stad en de bewoners een andere benadering dan tot dusver gebruikelijk. De gemeentelijke organisatie kijkt voortaan nog meer door de ogen van de bewoner naar de stad. De bewoner wordt op zijn beurt meer dan voorheen betrokken bij zijn directe woon- en leefomgeving. Hij is opdrachtgever, klant en dus vertrekpunt van gemeentelijk beleid. En het belangrijkste is: de wijkcontracten staan geen vrijblijvendheid toe. Afspraak is afspraak.

In 2007 wordt in vijf wijken (één per stadsdeel) ervaring opgedaan met de nieuwe wijkaanpak. Daarna is de aanpak nog in deze collegeperiode van toepassing op alle Haarlemse wijken die daarvoor in aanmerking komen. Het college werkt de hoofdlijnen van de wijkaanpak uit in nauw overleg met bewonersorganisaties en partners die in het wijkgerichte werk actief zijn. De uitkomst hiervan en de evaluatie van de vijf pilots is in het burgerjaarverslag 2007 te lezen.

# Bezwaarschriften, klachten en brieven



De kwaliteit van de dienstverlening en procedures is deels af te meten aan de hoeveelheid bezwaarschriften en klachten die de gemeente jaarlijks te behandelen krijgt.

Gegronde klachten en bezwaarschriften kunnen erop wijzen dat de dienstverlening op de betreffende onderdelen beter kan.

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

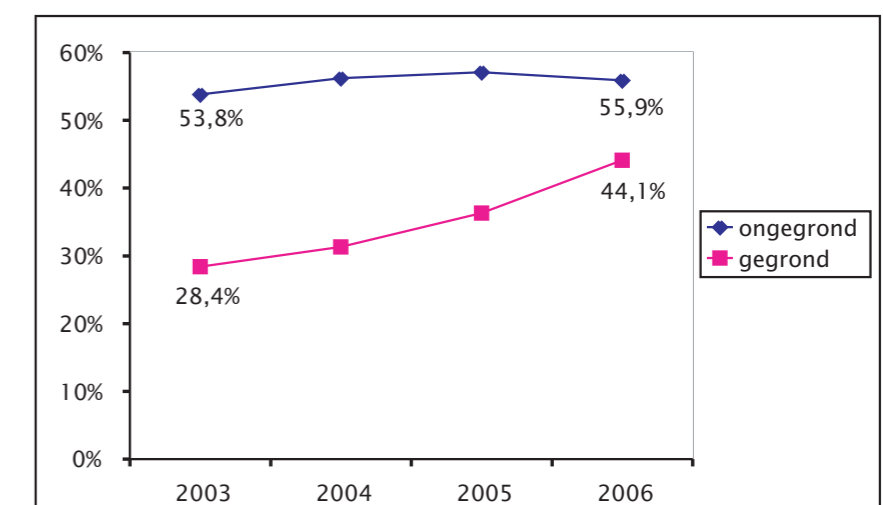
## PARKEERBELASTINGEN: TOENAME BEZWAARSCHRIFTEN

De stijgende trend die het percentage gegrond verklaarde bezwaarschriften tegen naheffingsaanlagen parkeerbelastingen de afgelopen jaren vertoont, is in 2006 niet omgebogen. Een nieuw vignet-

tensysteem zou soelaas moeten bieden, maar blijkt in de praktijk nieuwe problemen met zich mee te brengen. De handel in parkeerkaartjes vormt een andere lastig aan te pakken oorzaak.

De stijging van het aantal (gegronde) bezwaarschriften parkeerbelastingen houdt voor een deel ook verband met het aangepaste beleid rond septs. Voortaan seponeert de afdeling alleen naheffingen die foutief zijn opgelegd (verkeerd voertuig of kenteken). In alle andere gevallen kan de burger de naheffing alleen via een bezwaarschrift ongedaan laten maken.

Bezwaarschriften naheffingsaanlagen parkeerbelastingen (2003-2006)





Ondanks de toename van het aantal bezwaarschriften heeft de afhandeling van bijna alle bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen parkeerbelastingenruim binnen de normtermijn van zes weken plaatsgevonden; een verbetering ten opzichte van 2005.

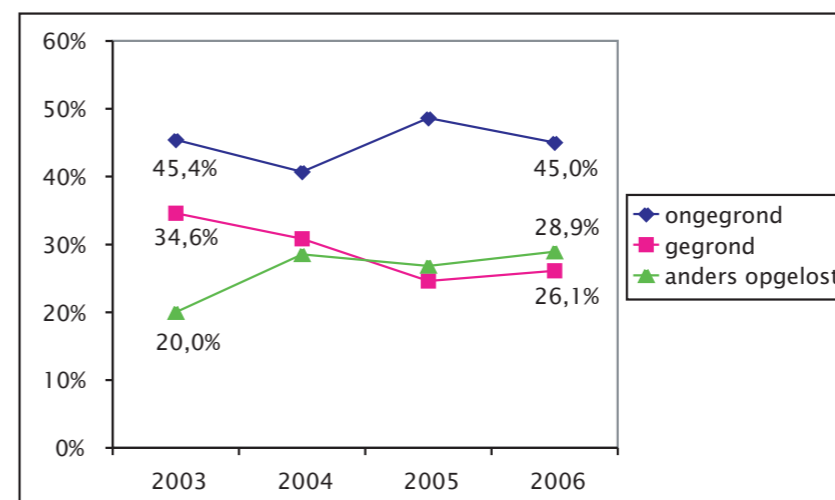
Doorlooptijd afhandeling bezwaren tegen naheffingsaanslagen parkeerbelastingen (2004-2006)

	2004	2005	2006
	Aantal	Aantal	Aantal
	behandelde	behandelde	behandelde
	bezwaarschriften	bezwaarschriften	bezwaarschriften
totaal	623	650	1004
langer dan 14 weken	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)
langer dan 10, maar minder dan 14 weken	19 (3,0 %)	69 (10,6 %)	8 (0,8 %)
minder dan 10 weken	604 (97,0 %)	581 (89,4 %)	996 (99,2 %)
gemiddelde (in weken)	5,1	6	5,3

### WET WERK EN BIJSTAND: AANTAL BEZWAARSCHRIFTEN STIJGT NIET VERDER

De stijging die het aantal bezwaarschriften tegen besluiten in het kader van de Wet werk en bijstand (Wwb) en aanverwante wetgeving sinds 2003 te zien gaf, is in 2006 tot staan gebracht. Van 759 in 2003, via 961 in 2005 bleef de teller in 2006 op 947 staan. De verhouding gegronde/ongegronde bezwaarschriften vertoont sinds 2005 eveneens een stabiel beeld.

Bezwaarschriften Wwb en aanverwante wetgeving (2003-2006)



De doorlooptijd van de afhandeling van de bezwaarschriften Wwb en aanverwante wetgeving is in 2006 fors toegenomen. Dit heeft te maken met een gelijkblijvende formatie tegenover het grote aantal in 2005 en 2006 ingediende bezwaarschriften. Daarbij komt dat het aantal beroepszaken en voorlopige voorzieningen in 2006 hoger ligt dan in eerdere jaren, met als gevolg een extra beslag op de capaciteit. Om deze aantallen bezwaarschriften te kunnen afhandelen en tevens aan de wettelijke hoorplicht te voldoen, houdt de behandelende afdeling sinds 2006 meer hoorzittingen.

Doorlooptijd afhandeling bezwaarschriften Wwb en aanverwante wetgeving (2004-2006)

	2004	2005	2006
	Aantal	Aantal	Aantal
	behandelde	behandelde	behandelde
	bezwaarschriften	bezwaarschriften	bezwaarschriften
totaal	772	801	961
langer dan 14 weken	135 (17,5 %)	234 (29,5 %)	692 (72,0 %)
langer dan 10, maar minder dan 14 weken	190 (24,6 %)	181 (22,6 %)	126 (13,1 %)
minder dan 10 weken	447 (57,9 %)	386 (48,2 %)	143 (14,9 %)
gemiddelde (in weken)	9,3	11,4	17

### BELASTINGEN OP EEN NIEUWE LEEST

In dit burgerjaarverslag is geen nadere analyse opgenomen van de bezwaarschriften belastingen (waaronder de OZB-aanslagen). Het verantwoordelijke organisatieonderdeel heeft eind 2005 een geheel nieuw verwerkingssysteem in gebruik. Daarnaast is de wet wat betreft belastingplicht voor woon- en bedrijfspanden herzien. Een en ander brengt met zich mee dat cijfers over de afhandeling van bezwaarschriften niet meer goed vergelijkbaar zijn met die in eerdere jaren.

De afdeling belastingen is met ingang van 1 januari 2007 verzelfstandigd in een gemeenschappelijke regeling met de gemeente Haarlemmermeer (Cocensus). In het burgerjaarverslag 2007 is te lezen wat deze wijziging betekent voor de kwaliteit van de dienstverlening.

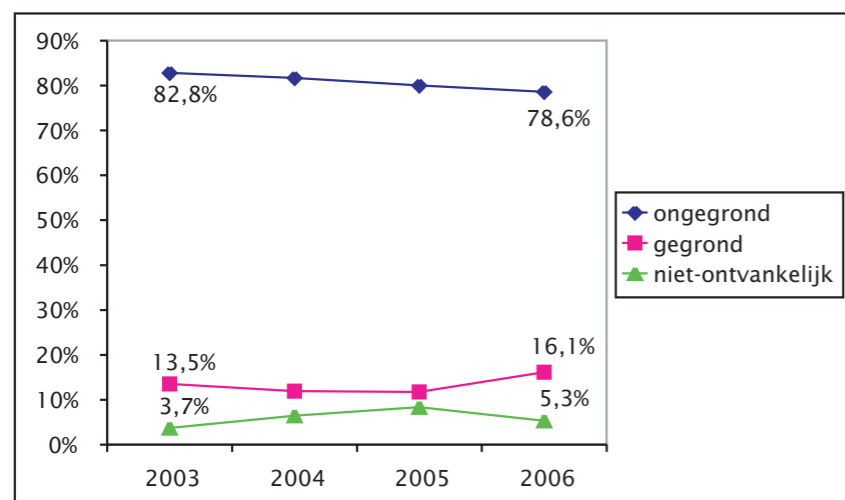
### COMMISSIE VOOR DE BEZWAAR- EN BEROEPSCHRIFTEN

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, vertoont na enkele jaren van daling/stabilisering een licht stijgende lijn in 2006.

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 32 zaken waarin uitspraak is gedaan in negen zaken het beroep gegrond is verklaard (28,1 %). Dat is iets lager dan in 2005 (31,5 %), maar wel hoger dan de jaren daarvoor (tussen 21 % in 2004 en 26 % in 2000). Hier staat tegenover dat het aantal beroepszaken afgezet tegen het aantal bezwaarschriften waarop een beslissing is genomen (32 beroepszaken op 322 bezwaarschriften) in 2006 een lager percentage oplevert dan 2005: 9,9 % in 2006 tegenover 13,3 % in 2005 (54 beroepszaken op 404 bezwaarschriften).

Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften (2003-2006)

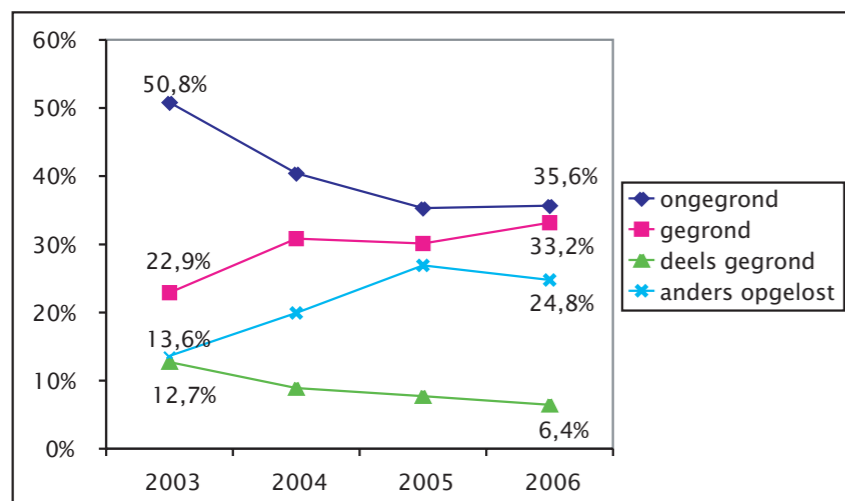


In 2005 is in overleg met de commissie bbs een plan ontwikkeld om de behandelingsduur van bezwaarschriften drastisch naar beneden te brengen. Al in 2005 wierp dit plan vruchten af. De gemiddelde afhandelingstijd bedroeg in 2005 twintig weken; zes weken minder dan het gemiddelde van 2004. Deze gunstige trend is in 2006 doorgezet naar een gemiddelde behandelingsduur van zeventien weken. Dit gemiddelde ligt nog wel iets hoger dan de wettelijke norm (maximaal veertien weken).

### AANTAL (GEGROOND VERKLAARDE) KLACHTEN BLIJFT LICHT STIJGEN

Sinds 2003 vertoont het aantal binnengekomen schriftelijke klachten een permanent stijgende lijn (120 in 2003, 145 in 2004, 173 in 2005 en 189 in 2006). Het percentage gegrond verklaarde klachten is daarnaast, na een tijdelijke stabilisatie in 2005, ook opnieuw (licht) gestegen.

Schriftelijke klachten over de gemeente (2003-2006)



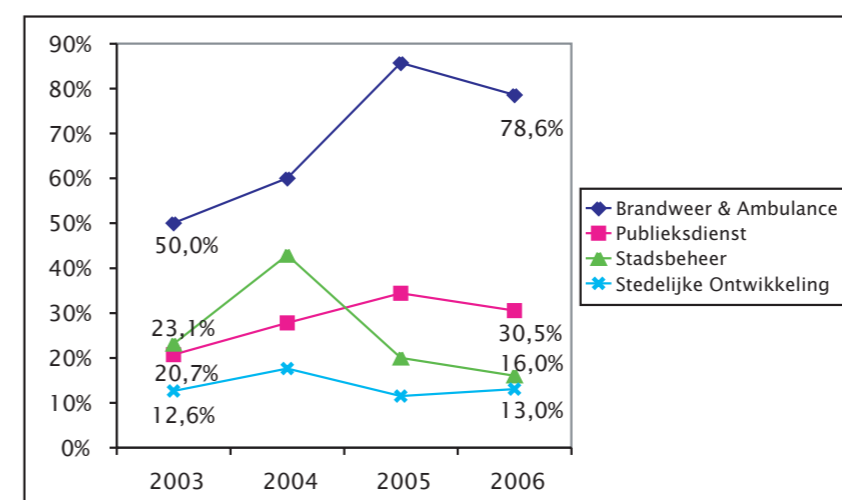
Een vergelijking tussen het in de bijlage weergegeven overzicht van schriftelijke klachten per sector en hetzelfde overzicht uit het burgerjaarverslagen 2004 en 2005 leidt tot de volgende conclusies:

- Het aantal ontvangen klachten is bij de sector Publieksdienst opnieuw gestegen. Ook bij de sector Brandweer & Ambulance is sprake van een stijging. Bij de sectoren Stedelijke Ontwikkeling en Stadsbeheer blijft dit aantal stabiel.
- De stijging van het percentage gegrond verklaarde klachten bij de Publieksdienst is in 2006 tot staan gebracht: van 27,8 % in 2004 via 34,4 % in 2005 naar 30,5 % in 2006. Bij Stedelijke Ontwikkeling vertoont dit percentage sinds 2003 een stabiel laag niveau. Stadsbeheer heeft de dalende trend sinds 2004 voortgezet.
- Bij de sector Brandweer & Ambulance is het aantal (gegronde) klachten gestegen ten opzichte van eerdere jaren. Alle op deze sector gerichte klachten hebben betrekking op de ambulancehulpverlening. De stijging houdt mede verband met het feit dat de sector grotere bekendheid heeft gegeven aan de klachtenprocedure en klachten beter registreert.

Het aantal ontvangen klachten bij de Concernstaf en de sector Maatschappelijke Ontwikkeling is in verhouding tot die van de andere sectoren in 2006 laag en wordt in dit burgerjaarverslag niet nader geanalyseerd.

Zetten we het overzicht van schriftelijke klachten over de gemeente per categorie van 2005 naast die van 2006, dan springt de grote toename van het percentage gegronde klachten over de wijze van dienstverlening in het oog: van 24,3 % in 2005 naar 41,8 % in 2006.

Percentages gegrond verklaarde schriftelijke klachten per sector (2003-2006)



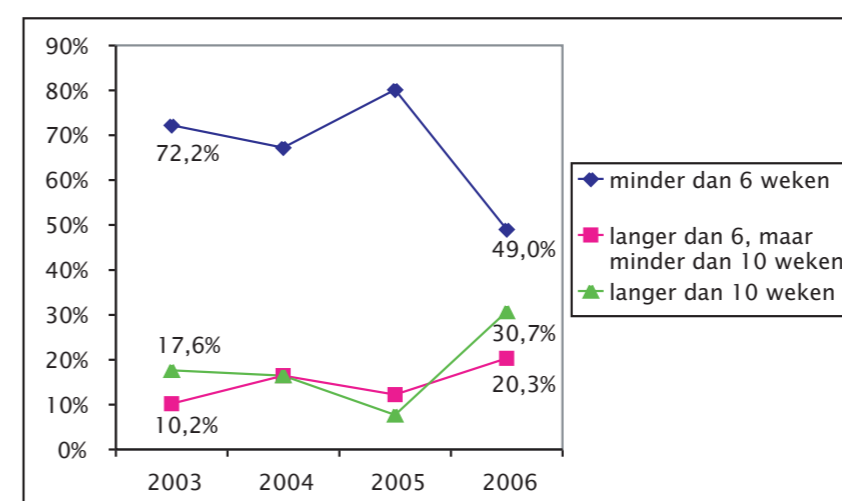
### DE WEG NAAR VERDERE VERBETERING

Bij de Publieksdienst genereren de afdelingen Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) en het bureau Burgerzaken de meeste klachten. Gezien het grote aantal directe klantcontacten van beide afdelingen ligt dit voor de hand. Daarnaast speelt bij de afdeling SoZaWe mee dat de situatie waarin veel klanten zich bevinden maakt dat zij een klacht aangrijpen als 'laatste redmiddel'. De sector Publieksdienst probeert nadrukkelijker dan ooit de signaalfunctie van klachten te benutten voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

### DOORLOOPTIJDEN KLACHTAFHANDELING LOPEN OP

De doorlooptijd van de afhandeling van klachten is in vergelijking met 2005 gestegen. Bij de Publieksdienst is sprake van een stijging van gemiddeld vijf weken in 2005 naar 9,3 weken in 2006.

Doorlooptijd afhandeling klachten (2003-2006)



Bij de sector Stadsbeheer steeg de gemiddelde doorlooptijd van 3,4 weken in 2005 naar 6,9 weken in 2006. De gemiddelden van de sectoren Stedelijke Ontwikkeling en Brandweer & Ambulance bleven stabiel binnen de termijn van zes weken. De oorzaken van de opgelopen doorlooptijden zijn de toename en complexiteit van de klachten bij de Publieksdienst en de toegenomen werkdruk bij de sector Stadsbeheer. Het ontbreken van een formele klachtencoördinator bij de Publieksdienst heeft een negatief effect op de bij de afhandeling van klachten noodzakelijke interne communicatie.

### VERZOEKSCHRIFTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman (NO) is voor Haarlem een onafhankelijke externe voorziening om klachten in tweede instantie te laten beoordelen. Hiermee is de NO voor Haarlemmers een tweedelijnsvoorziening die goed aansluit bij de gemeentelijke klachtenregeling. Haarlemmers die niet tevreden zijn met het antwoord van de gemeente op hun klacht, kunnen bij de NO een klacht in tweede instantie indienen. De NO verklaarde in 2006 twee van dergelijke in tweede instantie ingediende klachten gegrond. In 2006 ontving de NO totaal 37 verzoekschriften die betrekking hebben op de gemeente Haarlem. In de tabel in de bijlage is een overzicht opgenomen waaruit is op te maken op welke sectoren deze verzoekschriften betrekking hadden en hoe ze zijn afgehandeld.

## BEANTWOORDING VAN BRIEVEN KAN BETER

Uit de bijlage (overzicht schriftelijke klachten over de gemeente per categorie) blijkt dat veel van de gegronde klachten die de gemeente ontvangt te maken heeft met afhandeling van correspondentie.

Om hierin verbetering aan te brengen stelde het college in 2004 het Projectplan Correspondentie vast. Hierin is onder meer vastgelegd dat:

- brieven binnen zes weken moeten worden afgehandeld, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken;
- de afdoeningstermijn moet worden gehandhaafd en een ontvangstbevestiging naar de klant wordt gestuurd, waarin de te volgen procedure en de afdoeningstermijn wordt vermeld.



In augustus 2006 presenteerde de Rekenkamercommissie (RKC) de resultaten van de 'quick scan burgerbrieven'. Op basis van de uitkomsten van deze quick scan doet de RKC de raad een aantal aanbevelingen. Zo adviseert de RKC onder meer waar nodig steviger in te zetten op de in het Projectplan Correspondentie aangekondigde verbeteracties. De RKC vindt daarnaast dat de gemeente meer proactief moet werken om ontevredenheid bij burgers te voorkomen over de termijn waarbinnen de brieven worden beantwoord. Voor alle binnengekomen brieven dienen ontvangstbevestigingen te worden verstuurd. Als de toegezegde afdoeningstermijn niet wordt gehaald, dient daarvan tijdig een tussenbericht te worden verstuurd. Tot slot beveelt de RKC aan meer aandacht te besteden aan de kwaliteit van de beantwoording. Het antwoord op brieven moet concreet, klantgericht, oplossingsgericht en resultaatgericht zijn, zonder gebruik van technische en ambtelijke taal.

In een reactie op de aanbevelingen van de RKC wees het college erop dat uit de quick scan blijkt dat negentig procent van de geregistreerde brieven tijdig wordt beantwoord. Hoewel dat geen lage score is, kan het nog altijd beter. De in het Plan van Aanpak Correspondentie opgenomen uitgangspunten blijven onverkort van kracht. Het college bracht dit Plan van Aanpak daarom opnieuw onder de aandacht van het Algemeen Management Team en van daaruit van de Sector Management Teams.

Voor dit burgerjaarverslag is een korte inventarisatie gehouden van de wijze waarop de sectoren de organisatie rond correspondentie hebben ingericht. Uit deze inventarisatie blijkt dat alle sectoren de criteria hanteren die gelden bij registratie. Wettelijke afdoeningstermijnen en ontvangstbevestigingen maken daarvan onderdeel uit.

Nagenoeg alle managementteams hebben de quickscan burgerbrieven van de Rekenkamercommissie besproken en daarop maatregelen genomen.

De sector Stadsbeheer heeft begin 2006 een intern onderzoek verricht naar de kwaliteit van de uitgaande brieven. Uit dit onderzoek blijkt dat binnen de sector het gemiddelde communicatieve niveau van de correspondentie beter kan. De brieven zijn nog onvoldoende helder, de toonzetting is soms te weinig klantvriendelijk en taalfouten komen nog te vaak voor. De gemiddelde juridische kwaliteit van de brieven bleek ook nog niet voldoende. Aandachtspunten zijn de ondertekening van brieven door de juiste personen en het voldoen aan alle wettelijke eisen van de Algemene wet bestuursrecht. De uitkomsten van dit correspondentieonderzoek zijn besproken in het managementteam van de sector. In 2007 wordt gemeten in hoeverre verbeteringen hun beslag hebben gekregen.

### DE WEG NAAR VERDER VERBETERING

De gemeentelijke organisatie is eind 2006 gestart met de invoering van een nieuw systeem voor de beheersing van werkstromen. Dit systeem helpt de informatievoorziening en de bedrijfsvoering, en dus ook de afhandeling van correspondentie, te verbeteren. De diverse afdoeningstermijnen kunnen worden vastgelegd zodat de gemeente in staat is meer proactief te werken. Het systeem biedt een goed toezicht op het vastleggen van de correspondentie, waardoor de afzender optimaal op de hoogte kan worden gebracht van de afhandelingstermijn van de brief. Het verzenden van tussenberichten vormt daarbij een vast onderdeel. Om de kwaliteit van de correspondentie te verbeteren is het nieuwe systeem voorzien van voorbeeldteksten (bouwsteencorrespondentie).

## DETAILOVERZICHTEN BEZWAARSCHRIFTEN EN KLACHTEN

### Bezwaarschriften belastingen (2006)

regelgeving	in behandeling 31/12/05	binnen in 2006	aantal hoorzittingen	afgehandeld in 2006				nog in behandeling 31/12/06
				gegrond	ongeground	deels gegrond	anders opgelost	
WOZ	842	1904	0	495	1509	n.v.t.	0	742
Heffingen	2324	3612	2	2413	989	n.v.t.	0	2534
<b>Totaal</b>	<b>3166</b>	<b>5516</b>	<b>2</b>	<b>2908</b>	<b>2498</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>0</b>	<b>3276</b>

### Bezwaarschriften sociale zaken (2006)

regelgeving	in behandeling 31/12/05	binnen in 2006	aantal hoorzittingen	afgehandeld in 2006				nog in behandeling 31/12/06
				gegrond	ongeground	deels gegrond	anders opgelost	
Wet Werk en Bijstand	280	779	327	188	352	23	219	277
Schuldhelpverlening	0	2	2	0	1	0	1	0
Bijstandsverlening zelfstandigen (BBZ en IOAZ)	0	18	18	0	10	0	3	5
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	60	148	0	38	70	2	54	44
<b>Totaal</b>	<b>340</b>	<b>947</b>	<b>347</b>	<b>226</b>	<b>433</b>	<b>25</b>	<b>277</b>	<b>326</b>

### Commissie voor de beroep- en bezwaarschriften, overzicht naar soort besluit (2006)

Soorten besluit	Adviezen	Uitkomst			
		gegrond	ongeground	niet ontvankelijk	anders opgelost
Aanwijzingsbesluiten	5	2	2	-	1
Handhavingsbesluiten	56	12	39	4	1
Subsidies	23	8	13	2	-
Vergunningen en ontheffingen	138	18	103	8	9
Voorzieningen en verstrekkingen	116	8	86	2	20
Overig	17	4	10	1	2
<b>Totaal</b>	<b>355</b>	<b>52</b>	<b>253</b>	<b>17</b>	<b>33</b>

Schriftelijke klachten over de gemeente, overzicht per categorie (2006)

Categorie	in behan- deling 31/12/05	binnen in 2006	afgehandeld in 2006				nog in behandeling 31/12/06
			gegrond	ongegrond	deels gegrond	anders opgelost	
Bejegening	1	45	7	21	3	11	4
Afhandeling correspondentie	6	35	19	7	1	12	2
Onjuiste misleidende informatie	2	34	11	14	1	7	3
Wijze van dienstverlening	20	55	23	27	6	13	6
Overig / combinatie	-	20	7	3	2	7	1
<b>Totaal</b>	<b>29</b>	<b>189</b>	<b>67</b>	<b>72</b>	<b>13</b>	<b>50</b>	<b>16</b>

Schriftelijke klachten over de gemeente, overzicht per sector (2006)

Sector	in behan- deling 31/12/05	binnen in 2005	afgehandeld in 2006				nog in behandeling 31/12/06
			totaal	gegrond	ongegrond	deels gegrond	
Brandweer & Ambulance	-	14	14	11	3	-	-
Concernstaf	3	1	4	3	-	-	1
Maatsch. Ontwikkeling	-	1	1	-	1	-	-
Publieksdienst	21	130	151	46	54	9	30
Stadsbeheer	2	23	25	4	3	-	16
Stedel. Ontwikkeling.	3	20	23	3	11	4	3
<b>Totaal</b>	<b>29</b>	<b>189</b>	<b>218</b>	<b>67</b>	<b>72</b>	<b>13</b>	<b>50</b>

Ingediende verzoekschriften Nationale ombudsman (2006)

Sector	in beh. per per 31/12/05	binnen in 2006	geen actie	afgehand. in 2006	gegrond/ tegemoot- gekomen	anders	in beh. per 31/12/06
Brandweer & Ambulance	-	-	-	-	-	-	-
Concernstaf	-	-	-	-	-	-	-
Facilitaire Dienst	-	3	2	1	-	-	-
Maatschappelijke Ontwikkeling	-	1	1	-	-	-	-
Publieksdienst	5	18	19	1	2	-	1
Stadsbeheer	1	8	5	1	3	-	-
Stedelijke Ontwikkeling	-	4	2	-	1	-	1
Onbekend	3	3	2	-	-	2	2
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>