

Burgerjaarverslag 2013

Gemeente 's-Hertogenbosch

Burgerjaarverslag 2013

Inhoudsopgave

Voorwoord burgemeester	3
1. Onze dienstverlening	4
1.1 Benchmark publiekszaken 2013	4
1.2 Innovaties op het terrein van de publieke dienstverlening	5
1.3 Het gemeentelijk contactcentrum (GCC)	6
1.3.1 Telefonische bereikbaarheid	6
1.3.2 Digitaal loket	7
1.4 Gebruik website	7
1.5 Gebruik balie van burgerzaken	8
1.6 Meldpunt Openbare Ruimte	9
1.7 Wmo-loket	14
2. Meedoen, meedenken en meebeslissen	15
2.1 Samenwerken aan je buurt	15
2.2 Digipanel	16
2.3 Bewoners-initiatieven vormen de 'kracht van de stad'	17
2.4 Burgerinitiatieven	17
2.5 Referendumverordening	17
3. Bezwaarschriften, dwangsommen en klachten	18
3.1 Belastingen	18
3.2 Andere aanpak bij afhandeling bezwaarschriften	19
3.3 Vaste commissie van advies voor bezwaarschriften	20
3.4 Wet werk en bijstand en Wet maatschappelijke Ondersteuning	22
3.5 Dwangsommen	22
3.6 Klachten	23
3.7 Tot slot	23

Voorwoord

In dit burgerjaarverslag informeer ik u over de kwaliteit van onze dienstverlening. Wat hebben we allemaal afgelopen jaar op dit punt gedaan in onze gemeente? Ook blik ik terug hoe de gemeente u, als inwoner, heeft betrokken bij de gemeentelijke planvorming (burgerparticipatie). Ieder jaar beschrijf ik een paar voorbeelden. In dit burgerjaarverslag ga ik in op het project Samen werken aan je buurt, initiatieven uit de stad en op de digipanel-onderzoeken. Ten slotte staat in dit verslag hoe we omgaan met bezwaarschriften en klachten.

De gemeente vindt eenvoudig taalgebruik (klare taal) in publieksteksten aan inwoners belangrijk. Zo belangrijk dat we ernaar streven dat iedere publiekstekst in klare taal de deur uitgaat. We hebben het dan over brieven en e-mails aan inwoners. Ook geldt het voor teksten op de gemeentepagina's in de Bossche Omroep en op de website. Medewerkers van de gemeente kunnen een training 'Schrijven in klare taal' volgen. Ook kunnen ze met een hulpmiddel op de computer het taalniveau van een tekst controleren. Met de aanwijzingen kunnen ze het taalniveau verlagen. Dit burgerjaarverslag voldoet aan de normen van klare taal. Hopelijk bent u dat met mij eens. Voor suggesties ter verbetering staan mijn medewerkers en ik uiteraard altijd open.

De burgemeester van 's-Hertogenbosch,
Mr. dr. A.G.J.M. Rombouts

1. Onze dienstverlening

In het coalitieakkoord 2010-2014 en in de begroting beschrijven we onze plannen voor dienstverlening. Hierin staat dat wij u op een eenvoudige, betrouwbare en heldere manier van dienst zijn. We werken voortdurend aan een verbetering van de publieke dienstverlening.

Daarbij gaat het om:

- goed bereikbaar zijn
- helder, duidelijk en op tijd communiceren
- klantvriendelijk zijn

U benadert ons en communiceert met de gemeente op diverse manieren. U doet dit via de gemeentelijke website, de telefoon, per brief of e-mail. Ook bezoekt u wel eens één van onze balies. In dit hoofdstuk staat beschreven hoe u in 2013 gebruik hebt gemaakt van onze dienstverlening en hoe u deze ervaren hebt.

1.1 Benchmark Publiekszaken 2013

Ook in 2013 heeft de gemeente deelgenomen aan de benchmark Publiekszaken. Hieruit blijkt dat we als gemeente ten opzichte van de andere gemeenten redelijk goed scoren. In vergelijking tot alle gemeenten staan we op plaats 20 van de 55 deelnemers. Daarbij merken we wel op dat de verschillen tussen de gemeenten in de top 20 klein zijn. Dit betekent dat een kleine wijziging in prestatie dus tot een grotere stijging of daling kan leiden. De verbeterpunten voor onze gemeente zijn: beschikbaarheid en wachttijden. Bij beschikbaarheid gaat het om het verder verhogen van het aantal producten dat digitaal en aan de balie kan worden afgehandeld. De wachttijden bij de telefoon zijn inmiddels verbeterd (zie 1.3.1).

Hieronder vindt u het totaaloverzicht van scores in tabelvorm

	's-Hertogenbosch	Vergelijkingsgroep	Gemiddelde alle benchmarkgemeenten	Rangorde
totaal	61,8%	59,9 %	59,6 %	20
Bereikbaarheid	65,0%	62,2%	59,7 %	8
Beschikbaarheid	48,7%	49,8%	45,2 %	21
Informatie-voorziening	68,5%	68,0%	64,9 %	23
Wachttijden	59,3%	62,0%	65,6 %	39
Levertijden	76,3%	67,4%	63,8 %	6
Tarieven	67,7%	51,4%	57,9 %	15
Bejegening	76,8%	74,5%	73,5 %	7
Betrouwbaarheid	39,2 %	39,3 %	44,0 %	35

1.2 Innovaties op het terrein van de publieke dienstverlening

De ontwikkelingen in de samenleving gaan snel. Het is van belang dat wij met onze dienstverlening hierin mee blijven gaan. Het college heeft in 2013 enkele besluiten genomen gericht op innovaties in de publieke dienstverlening.

- De doorvertaling van de eerdere keuze voor ‘digitaal tenzij’ in onze dienstverlening

We vergroten de mogelijkheden om thuis zaken met de gemeente digitaal af te handelen. Dienstverlening wordt hierdoor minder afhankelijk van plaats en tijd. Door digitalisering en slimmere inrichting van processen zetten we in op een reductie van het aantal baliebezoeken. Dat doen we ook bijvoorbeeld via het bezorgen van reisdocumenten. We willen het digitale kanaal steeds nadrukkelijker inzetten als hét kanaal waar de burger gebruik van maakt. Waar de burger zijn zaken niet digitaal kan afhandelen staan wij klaar om hem te ondersteunen. In het stadskantoor, in de dependances of in een van de wijkpleinen. Een face-to-face benadering blijft zeker mogelijk, in een aantal zelfs noodzakelijk.

- De keuze voor het volledig werken op afspraak en daarbij passende andere openingstijden

Inmiddels maakt 35% van de inwoners een afspraak bij de gemeente. 60% van de burgers willen meer ‘op afspraak’ geholpen worden en de ‘vrije inloop’ beperken. Dit blijkt uit recent klantonderzoek. Uit een onderzoek via ons digipanel blijkt daarnaast dat de 55% van onze inwoners een voorkeur hebben voor andere openingstijden dan we nu bieden: namelijk, meer in de avonduren. We voeren het werken op afspraak vóór de zomer van 2014 in en breiden de avondopenstelling met 1 dag per week uit. Naast de dinsdag- en donderdagavond komt de woensdagavond er aanvullend bij.

- De aanpassingen in de hal van het stadskantoor gericht op moderne dienstverlening

De herinrichting van de publiekshal is onderdeel van de huidige huisvestingsplannen. Voor effectieve, gastvrije en efficiënte face-to-face contacten met de burger willen we ook dat gedeelte van de hal herinrichten.

- De toepassing van sociale media in de publieke dienstverlening

We hebben social media als kanaal opgenomen in ons dienstverlenings- en communicatiebeleid. Naast informatie zenden en interactie zoeken via social media, luisteren we naar het gesprek in de stad en beantwoorden we vragen van burgers die via social media op ons afkomen. Dit (klant)contact heeft, net als de andere kanalen, een plek gekregen in onze organisatie. Sinds begin dit jaar is ook de stap naar actieve webcare gezet. Dat doen we met behulp van een tool die continue alle Nederlandstalige berichten op het internet verzamelt. Daarbij wordt niet alleen naar Twitter, Facebook en LinkedIn gekeken, maar ook naar meer dan 350.000 weblogs, fora en nieuwsbronnen. Naast het monitoren van relevante online conversaties en het maken van omgevingsanalyses, kan de gemeente zich via de tool ook mengen in gesprekken en reageren. Dit wordt webcare genoemd. Naast afhandelen kan via de tool ook het (klant)contact worden beheerd.

- De invoering van elektronisch bekendmaken

Ook op het terrein van bekendmakingen voeren we veranderingen door. We willen het voor burgers makkelijk maken om op maat digitaal kennis te nemen van bekendmakingen. Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2014 verplicht hun algemeen verbindende voorschriften (verordeningen) en besluiten van algemene strekking (aanwijzingsbesluiten, beleidsregels en projectplannen) elektronisch bekend te maken.

Mobiele website

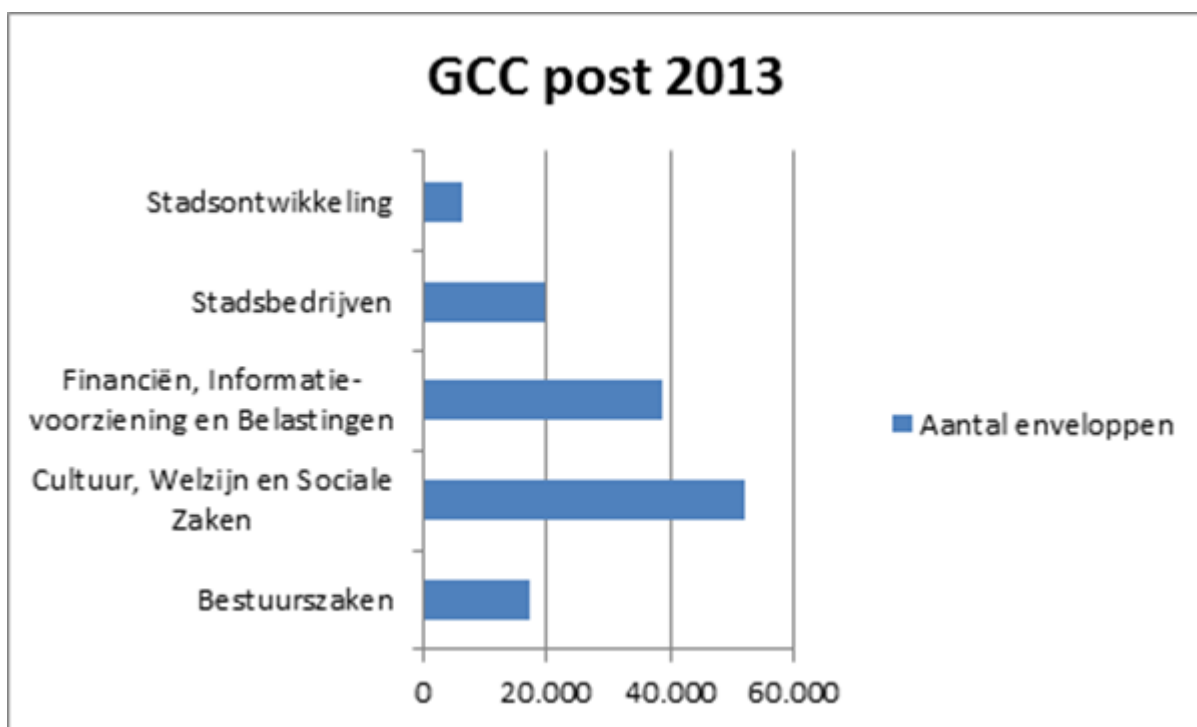
Als gemeente blijven we ook de ontwikkeling op mobile devices volgen. In november 2013 hebben we een eigen mobiele website gelanceerd waarbij we op een app-achtige manier de belangrijkste gemeentelijke dienstverlening op een smartphone duidelijk leesbaar en overzichtelijk presenteren.

1.3 Het gemeentelijk contactcentrum (GCC)

Het GCC beantwoordt de vragen die inwoners telefonisch aan de gemeente stellen. In 2013 zijn 202.348 telefoongesprekken bij het GCC binnengekomen. Daarnaast ontvangen de medewerkers van het GCC de inwoners en overige bezoekers in de hal van het Stadskantoor. In de loop van het jaar zijn weer meer gemeentelijke afdelingen bij het GCC aangesloten: Jeugd en Onderwijs, Openbare Orde en Veiligheid, Sport en Recreatie en het Omgevingsloket.

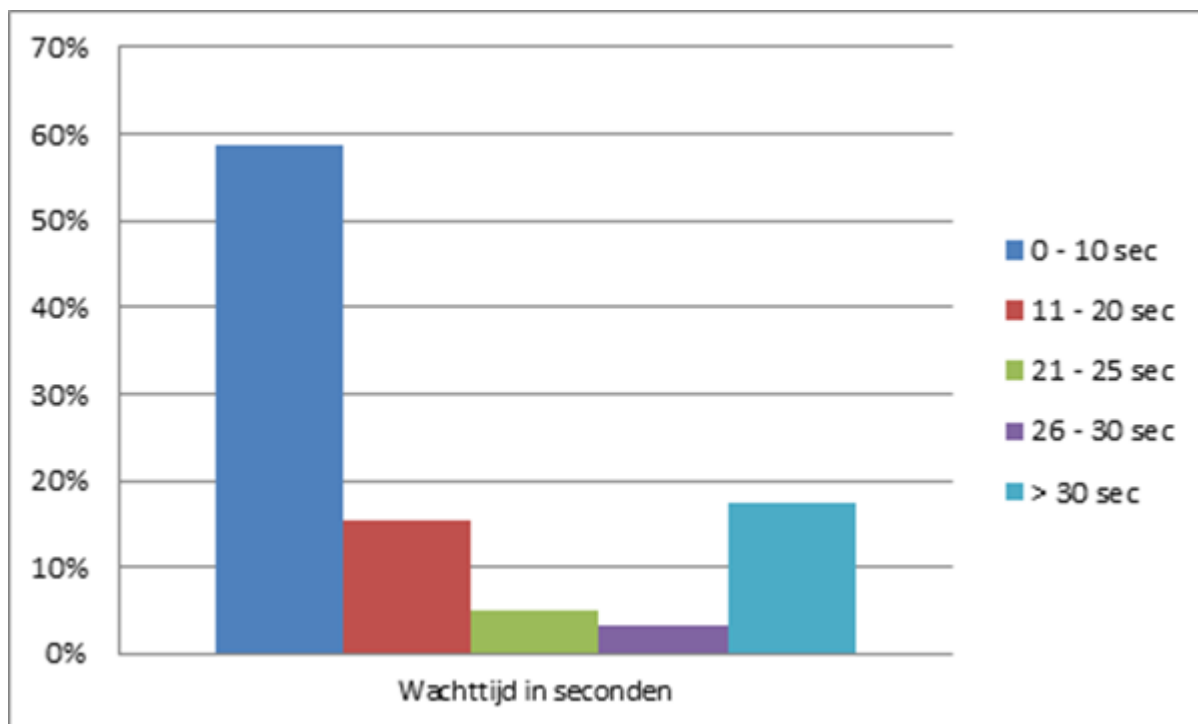
De taken van het GCC hebben zich verder uitgebreid. Het GCC is steeds meer de centrale plaats voor dienstverlening aan de inwoners via alle kanalen: telefoon, email, post, digitaal loket, balie en sociale media.

Ook de intake van ingekomen post is per 1 januari 2013 aangesloten bij het GCC. Het contactcentrum heeft in 2013 in totaal 133.828 poststukken binnengekregen. Per poststuk wordt beoordeeld of de inhoud moet worden geregistreerd. De inhoud wordt dan gescand en in het zaaksysteem opgenomen ter afhandeling door de betrokken afdeling.



1.3.1 Telefonische bereikbaarheid

Het GCC wil de telefoon snel opnemen. Daar is in 2013 hard aan gewerkt. In het volgende schema staat de bereikbaarheid van het hoofdnummer (6155155) in 2013.



In bovenstaand schema is te zien dat ruim 79% van de gesprekken binnen 25 seconden wordt beantwoord. Het aantal gesprekken waar de wachttijd langer dan 30 seconden duurt, geeft ons aanleiding te blijven werken aan de snelheid.

1.3.2 Digitaal Loket

Het afgelopen jaar is de informatie over producten en diensten van de gemeente verder aangescherpt. De belangrijke producten en diensten waar de inwoner informatie over wil of die hij wil aanvragen staan in het Digitaal Loket op de gemeentelijke website. De onderwerpen staan in de vorm van vraag-antwoord combinaties uitgelegd. Daarbij bevat het Digitaal Loket veel webformulieren waarmee producten en diensten digitaal te regelen zijn. De gemeente probeert de inwoners te verleiden van het Digitaal Loket gebruik te maken. Het Digitaal Loket is sneller en goedkoper dan de telefoon te pakken of het Stadskantoor te bezoeken.

1.4 Gebruik website

In 2013 is de gemeentelijke website 341.492 keer bezocht. Er zijn 2.308.072 pagina's bekeken. De gemeentelijke website wordt vaker bezocht dan het Stadskantoor zelf. En dat is goed nieuws. Wij richten de website zo goed mogelijk naar uw wensen en behoeften in.

Op de website keek u achtereenvolgens het meest naar:

- De digitale afvalkalender;
- Digitale verhuisaangifte;
- Digitaal aanvragen van parkeerkaartjes voor bezoekers.

Ons Digitaal Loket is sinds 2012 niet alleen via de gemeentelijke website te bezoeken, maar ook via de gemeentelijke Facebookpagina.

Niet elk bezoek aan het Digitaal Loket leidt tot een concrete afspraak. Toch hebt u in 2013 in totaal 53.240 digitale afspraken gemaakt. In 2012 waren dat er nog 49.801 en in 2011 46.656. Het aantal

digitale afspraken laat in 2013 dus een groei zien van ruim 3400 ten opzichte van 2012. Het meest maakte u digitaal een afspraak voor

- het afhalen van een document (8.569);
- het aanvragen van een paspoort (8.106),
- en voor het afhalen van een paspoort (5.426).

1.5 Gebruik balie van burgerzaken

Het grootste deel van de bezoekers komt naar het Stadskantoor of de dependance voor een product van Burgerzaken. Denk hierbij aan rijbewijs, identiteitskaart of paspoort.

Hieronder is een overzicht opgenomen van het aantal afgegeven producten bij de balie Burgerzaken.

Producten Burgerzaken 2013

Product	aantal
Paspoort	18128
Nederlandse identiteitskaart	8914
Rijbewijs, eerste afgifte	9305
Verhuizing en emigratie	21000
Hondenbelasting	88
Uittreksel burgerlijke stand	2034
Verklaring omtrent gedrag	4194
Onderzoek naar woon- en verblijfplaats	1296

Gegevens Burgerzaken afgelopen jaren

Gegevens Burgerzaken	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Aantal bezoekers Stadskantoor	103.714	100.968	102.539	89.377	95.698	83.238	77.741
Aantal bezoekers hulpsecretarieën	22.204	19.987	24.656	25.128	22.828	25.065	20.907
Aangifte geboorte	3.100	3.187	3.442	3.210	3.276	3.118	3.288
Aangifte overlijden	1.384	1.459	1.391	1.451	1.376	1.542	1.510
Aangifte huwelijk/partnerschap	661	619	602	570	580	556	534
Vestiging buitenland	x	x	x	1.087	1.205	1.193	1200
Naturalisatie	124	111	177	179	140	162	166
Optie	88	63	82	71	61	64	48
Digitaal aangevraagde uittreksels/Burgers	4.563	4.277	4.222	4.167	3.713	3512	3.877
Digitaal doorgegeven verhuizingen/Burgers	5.247	5.546	5.958	5.646	5.229	7326	13.195
Digitaal aangevraagde uittreksels/Bedrijven	x	1.510	833	1.055	1.004	787	950

1.6 Meldpunt Openbare Ruimte

Meldingen over de openbare ruimte kan de inwoner doorgeven bij het Meldpunt Schoon, Heel en Veilig van het GCC. Een aantal afdelingen werkt samen aan een correcte en vlotte afhandeling van de meldingen. De 'top 3' van meldingen zijn net als in 2012 illegale stort, openbare verlichting en verkeersmeubilair.

Bij het Meldpunt zijn in 2013 in totaal 20.351 meldingen binnen gekomen. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2012 met 19.572 maar wel nog minder dan in 2011. (22.784). Het Meldpunt registreert vanaf eind 2009 ook verloren en gevonden voorwerpen. In 2013 zijn 1.183 verloren voorwerpen gemeld en 1.126 gevonden voorwerpen geregistreerd.

De meeste meldingen kwamen telefonisch binnen 11.426 ofwel 56% van het totaal. Digitaal melden via de website stijgt sterk naar 5.927 meldingen. In 2012 waren dat nog 3.996 meldingen. Per mail kwamen 1.058 (1.173 in 2012) meldingen binnen. Tot slot maakten inwoners 309 (256, 2012) meldingen via een app.

Voor alle type meldingen is een norm-tijd vastgesteld. De norm-tijd varieert per onderwerp. Alle gevaarlijke situaties worden direct opgepakt en handelt het Meldpunt binnen een dag af. Voor andere meldingen geldt een langere afhandelingstermijn van enkele dagen tot enkele weken. In 2012 handelde het Meldpunt 71,2 % (2011 70%) van de meldingen binnen de standaard norm-tijd af. In 2013 werden 71,4% van de meldingen op het gebied van de openbare ruimte binnen de standaard norm-tijd afgehandeld.

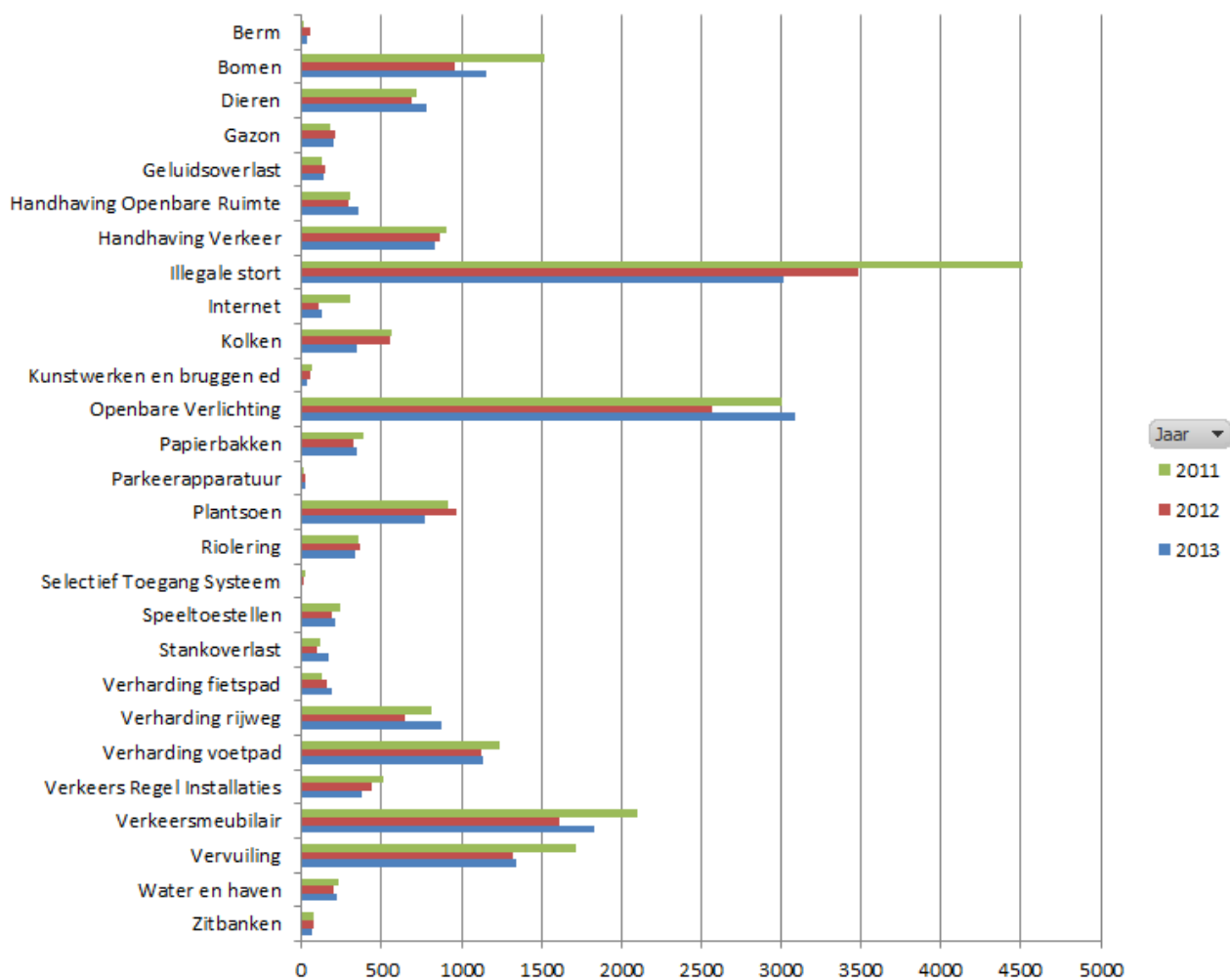
Spreiding meldingen

In tabel 1 is te zien dat vooral op het gebied van illegale stort het aantal meldingen sinds 2011 sterk is afgenomen. Van 4500 meldingen in 2011 tot 3000 in 2013.

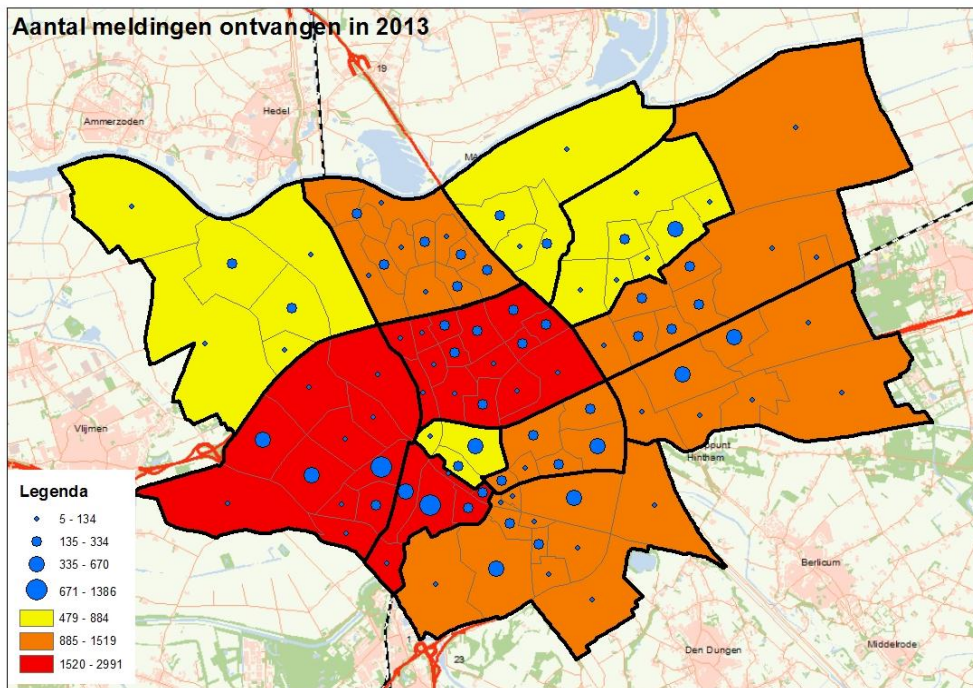
Het aantal meldingen is niet gelijkmatig over de stad verdeeld. Zoals in figuur 1 te zien is. Vooral in de wijken West, Noord en de Binnenstad wordt meer gemeld dan in andere wijken. Het hoge aantal meldingen uit Boschveld is te verklaren door zeer actieve straatcontactpersonen.

In figuur 2 is te zien over welke hoofdcategorie in welke wijk het meest, of het minst gemeld wordt. Met deze gegevens kan bepaald worden waar de afdelingen R&B OR en Stadstoezicht hun inspanningen op kunnen richten.

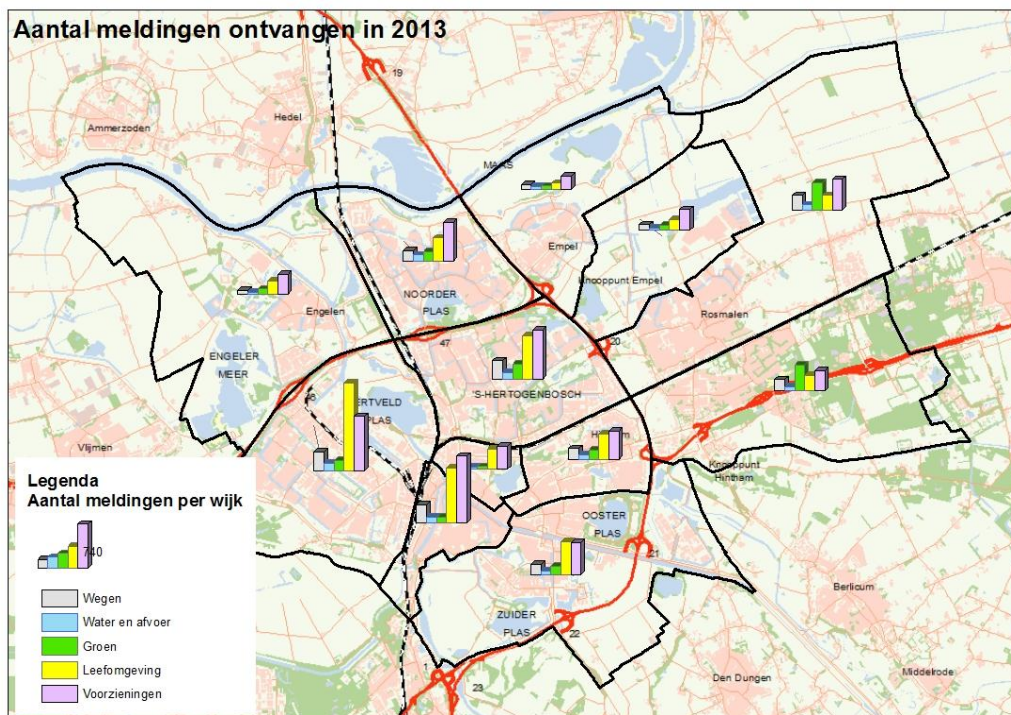
Meldingen 2011 t/m 2013 per categorie



Tabel 1 Aantallen meldingen per meldingscategorie



Figuur 1 Aantal meldingen per wijk in 2013



Figuur 2 Aantal meldingen per hoofdcategorie in 2013

Meldpunt Schoon, Heel en Veilig

Vanaf december 2013 is de naam van het Meldpunt openbare ruimte gewijzigd in Meldpunt Schoon, Heel en Veilig. Met een nieuwe postercampagne wordt hier bekendheid aan gegeven.

Het meldpunt is op de website eenvoudig te vinden via <http://www.s-hertogenbosch.nl/meldpunt/>



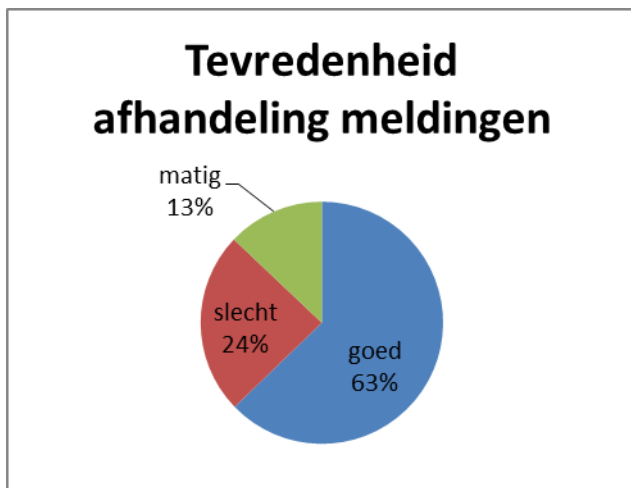
Tevredenheid afhandeling meldingen

Sinds maart 2013 vragen wij de mening van 'melders' over de manier waarop wij hun individuele melding afhandelen. We vragen de melder zijn/haar beoordeling van: dienstverlening op tijdigheid, oplossing van het probleem, de geboden informatie en de beslissing. Op een volledig digitale manier geeft de melder zijn mening.

In 2013 hebben we 720 reacties ontvangen. Hiervan beoordeelden 403 melders onze service als goed, 156 slecht, 83 als matig, 78 mensen gaven geen beoordeling. Van de mensen die de afhandeling als slecht beoordeelden ging het in de meeste gevallen (111 meldingen) over de oplossing van het probleem.

Van de 403 mensen die onze service als goed beoordeelden, ging het in ruim de helft over de snelle afhandeling (239 meldingen). Opvallend is dat melders in zeer veel gevallen complimenten geven.

Deze complimenten geven wij aan de betrokken medewerkers door. Daarnaast bekijken we de ontvangen klachten aandachtig. Regelmatig leidt dit tot aanpassingen in het werkproces.



Figuur 3 klanttevredenheid afhandeling meldingen

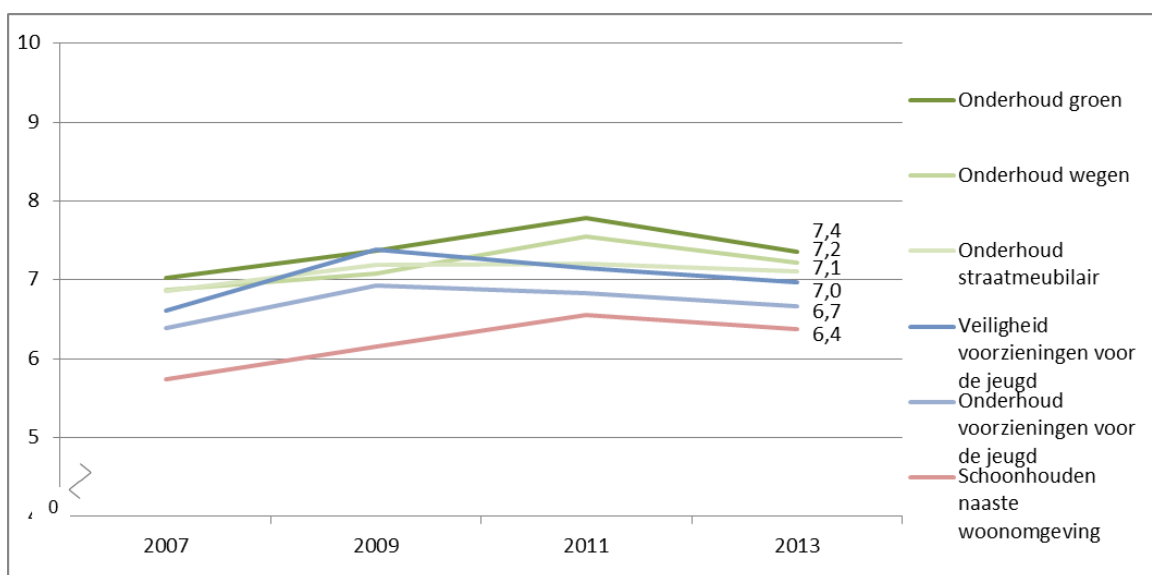
Omnibusonderzoek tevredenheid najaar 2013

Elke twee jaar wordt een omnibusonderzoek uitgevoerd naar de inwonertevredenheid. Dit onderzoek is in het laatste kwartaal van 2013 uitgevoerd. In figuur 6 staan de voorlopige resultaten. Publicatie van alle resultaten volgt in het 2^e kwartaal 2014.

De stijgende lijn van eerdere jaren loopt wat terug. Daarin wordt de invloed van de bezuinigingen op frequenties en intensiteit van onderhoud zichtbaar. Landelijk is deze tendens ook merkbaar geworden. In het onderzoek is 's-Hertogenbosch in de rij gezet met diverse vergelijkbare gemeenten. Gebaseerd op cijfers 2011 blijkt dat onze stad voorop loopt in tevredenheid van onderhoud van de openbare ruimte. De huidige tevredenheidscijfers van 2013 zijn:

- een 7 of meer voor de meeste categorieën;
- een 6,4 voor 'schoon'

Deze cijfers vinden wij in het huidige tijdsbeeld een prima score en zeer aanvaardbaar.



Figuur 6 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek 2013

1.7 Wmo-loket

Sinds enkele jaren kunt u bij het Wmo-loket terecht voor alle vragen over welzijn, zorg en woonvoorzieningen en inkomensondersteuning. Bij de gemeente werken Wmo-consulenten. Zij geven informatie en advies en helpen met het zoeken naar oplossingen. De gemeente vraagt u zoveel mogelijk zelf, of met de hulp van anderen, naar een oplossing te zoeken. Op het moment dat dit niet gaat, zoekt de gemeente met u naar een oplossing. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een rolstoel, een traplift, aangepast vervoer, hulp in het huishouden of vragen over schulden of bijzondere bijstand. De Wmo-consulenten zijn telefonisch bereikbaar via het gemeentelijk contactcentrum (GCC), telefoonnummer: (073) 615 93 33.

In 2013 heeft het Wmo-loket 12.698 klantencontacten gehad. Ongeveer 8.206 hiervan waren telefonisch. Zo'n 1.163 mensen zijn thuis bezocht. Het overige klantencontact bestaat uit digitale en schriftelijk contacten of contacten via de wijkpleinen en winkels.

In 2012 waren er 28.612 klantcontacten door het Wmo-loket. De daling van het aantal klantcontacten door het Wmo-loket komt enerzijds omdat het gemeentelijk contactcentrum (GCC) inmiddels zo'n 15% van het aantal meldingen/vragen opvangt. Verder wordt de bijzondere bijstand niet meer uitgevoerd door het Wmo-loket. Voorheen betrof dit 40% van de klantcontacten.

<i>Aantal uitstaande individuele verstrekkingen Wmo</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>
<i>Hulp bij het huishouden</i>	<i>3.729</i>	<i>3.531</i>	<i>3.236</i>
<i>Rolstoel</i>	<i>1.521</i>	<i>1.522</i>	<i>1.386</i>
<i>Vervoer</i>	<i>5.570</i>	<i>5.664</i>	<i>5.411</i>
<i>Wonen</i>	<i>613</i>	<i>657</i>	<i>697</i>
<i>Totaal</i>	<i>7.704</i>	<i>7.843</i>	<i>7.494</i>

Ook het aantal uitstaande individuele verstrekkingen Wmo laat in 2013 (7.494) een opmerkelijke daling ten opzichte van 2012 (7.843) zien. Dit komt door de nieuwe gekantelde werkwijze die het zelfoplossend vermogen van burgers stimuleert en door de landelijk verhoogde eigen bijdrage Wmo/AWBZ. Door burgers voorafgaand te informeren over de eigen bijdrage die men naar verwachting aan het Centraal Administratie Kantoor moet betalen, ontstaat bij steeds meer klanten het inzicht het zelf te regelen.

Afhandeling Wmo-aanvragen

We moeten Wmo-aanvragen binnen 8 weken (= 56 werkdagen) afhandelen. In 2013 haalden we, voor hulp bij het huishouden, rolstoelen en vervoersvoorzieningen, deze norm gemiddeld altijd. Alle eenvoudige aanvragen werden binnen 2 werkdagen afgehandeld en alle andere Wmo-aanvragen binnen 25 werkdagen (complexe woningaanpassingen en complexe kindvoorzieningen uitgezonderd).

Wmo-loket en sociale wijkteams

In 2013 zijn twee pilots van sociale wijkteams gestart. Het Wmo-loket is hier uiteraard in ingebed. In zes nog aan te wijzen buurten of wijken wordt samen met uitvoerende partijen een integrale toegangsfunctie (sociale huisarts) en samenhangende uitvoering (sociale wijkteams) ontwikkeld waarin het Wmo-loket de komende jaren zal opgaan.

Aanvragen Wet werk en bijstand (Wwb).

In 2013 hebben we 1.580 aanvragen Wwb ontvangen. In 2012 waren dat 1.215 aanvragen. Het aantal aanvragen is in 2013 dus gestegen. De aanvragen zijn binnen de gestelde norm van 56 dagen afgewikkeld. De gemiddelde doorlooptijd was 28,4 dagen.

2. Meedoen, meedenken en meebeslissen

In het coalitieakkoord 2010-2014 staat dat we nog meer willen uitgaan van het benutten van en ruimte geven aan de samenleving. Een meer toegankelijke en transparante manier van werken vraagt inzet van zowel u als van ons. We willen u goed informeren. Daarnaast ook ruimte geven voor burgerparticipatie. Meedoen, meedenken en meebeslissen is hierbij het uitgangspunt. U, de bewoner van 's-Hertogenbosch, kunt uw ideeën uiten, uw mening laten horen en uw inbreng geven bij de vorming en uitvoering van het beleid. Nieuwe gemeentelijke plannen krijgen een goede ondersteuning door uw inbreng.

Meedoen, meedenken en meebeslissen zijn vaste onderdelen van ons gemeentelijk werk. Dit blijkt onder meer uit de activiteiten van en met wijkraden, wijktafels en bestuursraden. Er zijn ook veel vormen van actieve betrokkenheid bij stedelijke vernieuwing, bouwprojecten, het inrichten van de openbare ruimte en andere ontwikkelingen. In dit burgerjaarverslag lichten we twee voorbeelden van deze burger-betrokkenheid toe.

2.1 Samenwerken aan je buurt

De gemeente 's-Hertogenbosch heeft met 'Samenwerken aan je buurt' een mooie ambitie gepresenteerd om naar een andere manier van overheidssturing te gaan. Een gemeente die meer onderdeel wil zijn van de samenleving en wil aansluiten op wat leeft in de wijken. In 2013 zijn er enkele pilots gestart om deze ambitie vorm te geven. Een van deze pilots vindt plaats in de wijk Barten Zuid. In deze pilot kijken we samen met bewoners hoe we initiatieven uit deze wijk kunnen uitvoeren. We zijn gestart met het idee van enkele bewoners om een vissteiger aan te leggen. Ook zijn we in overleg met bewoners over de herinrichting van het plein aan de Wilgenstraat/Dageraadsweg. Om inwoners te betrekken bij de diverse activiteiten in de wijk is er een facebookpagina geopend. Op deze pagina delen diverse organisaties (gemeente, Brabant Wonen, Divers) en bewoners informatie in en voor de wijk. Concrete resultaten zullen in de loop van 2014 zichtbaar worden.

Participatie op de kaart

Ook heeft de gemeente een voorzichtige stap gemaakt met de invoering van de participatiekaart.nl. Hierop worden bewoners uitgenodigd om hun eigen project letterlijk op de kaart te zetten. Neem vooral eens een kijkje op <http://www.participatiekaart.nl/s-hertogenbosch/>

Initiatieven uit de stad

Er zijn veel initiatieven in de stad die we als gemeente moeten koesteren, initiatieven die zich vanuit bewoners ontwikkelen. Denk hierbij aan de het ontstaan van verschillende stadstuinen, vertegenwoordigd door de Bossche Boeren. Projecten op sociaal gebied zoals de Stichting Bij Katrien in de binnenstad en de opkomst van Trefpunt Oost.

Op verschillende plekken in de stad ondersteunt de gemeente vrijwilligers bij het opruimen van zwerfafval. Er worden in de Schutskamp acties georganiseerd waar wel 120 kinderen op af komen. Deze worden dan geënthousiasmeerd door Proper Jetje, kijk ook op www.facebook.com/pj.friends

Via de zogenaamde BIG gelden worden bewonersinitiatieven financieel mogelijk gemaakt. Door onze bijdrage zijn in 2013 meer dan 450 activiteiten door actieve bewoners georganiseerd.



'Pimp-onze-buurt'

In februari 2013 startte in Aawijk-Zuid – samen met het bewonerscomité Lingeplein en andere bewoners - een project om de buurt leuker, socialer en leefbaarder te maken. Het ging onder andere om de start van een nieuw 'pimponzebuurt'-project op het Lingeplein, kleurrijke gevelkunst ontworpen door kinderen uit de buurt en het verhogen van de veiligheid door o.a. het afsluiten van diverse brandgangen.

2.2 Digipanel

Sinds 2005 beschikken we over een Digipanel. Dit is een vast panel van inmiddels ruim 6.000 inwoners van onze gemeente. Deze inwoners bevragen we periodiek via internet op een bepaald thema of onderwerp. Het digipanel is voor ons een belangrijk middel om bij de voorbereiding en vormgeving van beleid te weten wat inwoners denken, vinden en doen. Groot voordeel van het Digipanel is dat de respons ongeveer twee keer zo hoog ligt als bij traditionele enquêtes. Het Digipanel heeft zijn waarde in de afgelopen jaren bewezen en mag zich in een groeiende belangstelling verheugen. Bestond het Digipanel bij de start in 2005 uit ongeveer 2.000 deelnemers, inmiddels is dat aantal verdriedubbeld. Het voordeel van zo'n groot panel is dat het mogelijk is een uitsplitsing te maken naar wijken of om specifieke doelgroepen te benaderen. Het afgelopen jaar zijn we ook gestart met een jongerenpanel.

Het Digipanel in 2013

In 2013 zijn Digipanel-onderzoeken uitgevoerd naar onder andere afvalinzameling, het Keurmerk Veilig Uitgaan en hebben we bewoners gevraagd hoe ze over hun buurt denken. Het jongerenpanel hebben we vragen over (het gebruik van) alcohol voorgelegd.

2.3 Bewoners-initiatieven vormen de 'kracht van de stad'

Het borrelt in de stad van initiatieven waarmee bewoners zelf verantwoordelijkheid nemen om voor hun buurt of voor hun naasten of voor de stad te zorgen. Als gemeente proberen we een actueel overzicht te houden van wat er zoal gebeurt. Dit resulteert in een lijst met zo'n 180 maatschappelijke initiatieven. Het is een dynamische lijst: er verdwijnen initiatieven en er komen nieuwe bij. Het gaat hier onder meer over initiatieven op het terrein van zorg, maatschappelijke activering, sport, cultuur en social media. Bijvoorbeeld, een stadsmoestuin, of jongeren die elkaar als ondernemer steunen. Als gemeente vinden wij het heel belangrijk dat bewoners de ruimte krijgen bij het ontplooiën en uitvoeren van eigen activiteiten. Daar ligt immers de kracht van de stad. De gemeente ondersteunt deze initiatieven van bewoners en legt zo nodig verbindingen. Zo nodigen we initiatiefnemers uit voor bijeenkomsten waar zij zelf nuttige contacten kunnen leggen. Bijvoorbeeld als iemand veel ervaring heeft met het aanleggen van een moestuin voor de buurt, kan deze persoon een ander informatie verschaffen en ondersteunen.

2.4 Burgerinitiatieven

Wat leeft er onder de mensen die de gemeenteraad vertegenwoordigt? Dat is wat de gemeenteraad wil weten. De raad staat open voor goede ideeën en kijkt serieus naar ideeën vanuit de samenleving. Er zijn verschillende mogelijkheden om met politieke partijen en raadsleden van gedachten te wisselen.

Inwoners vanaf 16 jaar kunnen ook zelf een voorstel uitwerken. Ze kunnen dan de gemeenteraad vragen daar een besluit over te nemen. Dit is het zogenaamde burgerinitiatief. Hiervoor zijn minstens 100 handtekeningen nodig van inwoners van de gemeente. In 2013 heeft de raad geen burgerinitiatieven ontvangen.

2.5 Referendumverordening

De gemeenteraad heeft op 10 december 2013 de referendumverordening vastgesteld. Er bestaat nu de mogelijkheid om zowel een raadplegend referendum (= op initiatief van de gemeenteraad) als een raadgevend referendum (= op initiatief van de burger) te organiseren.

3. Bezwaarschriften, dwangsommen en klachten

Wij nemen talloze besluiten die bindend zijn voor burgers. Het gaat dan bijvoorbeeld om vergunningen, uitkeringen, bestemmings -en bouwplannen. Niet elk besluit valt in goede aarde. Als u het niet eens bent met een besluit van ons, kunt u bezwaar maken. Vindt u dat een bestuurder of ambtenaar zich niet correct naar u toe heeft gedragen? U kunt dan schriftelijk, per e-mail, via de website of mondeling een klacht indienen. In dit hoofdstuk staat onder andere over welke onderwerpen u een bezwaar of klacht hebt ingediend.

3.1. Belastingen

U kunt bezwaar aantekenen tegen de gemeentelijke heffingen en de WOZ-beschikkingen. Naast de bezwaarschriften die we van u ontvangen, behandelen we ook ambtshalve bezwaarschriften. Dit doen we bijvoorbeeld als we fouten ontdekken die bij controles naar voren komen. In de overzichten op de pagina 17 staan zowel de "gewone" als de ambtshalve bezwaarschriften.

Belastingsoort	Open 1-1-2013	Ingekomen in 2013	Werkvoorraad 2013	Afgedaan in 2013	Open 31-12-2013
OZB/Rioolrechten/Afvalstoffenheffing (bezwaarschriften)	5	496	501	499	2
Hondenbelasting (bezwaar- en verzoekschriften)	14	226	240	225	15
Precariobelasting (bezwaarschriften)	0	90	90	90	0
Overige heffingen bezwaarschriften (1)	4	43	47	45	2
WOZ (Wet waardering onroerende zaken; bezwaarschriften)	302	2989	3291	3164	127
Automatische Ontheffingen	4	3599	3603	3594	9
Verzoekschriften Afvalstoffenheffing en Rioolrecht gebruik	1	44	45	45	0
Totaal	330	7487	7817	7662	155

(1) Leges, reinigingsrechten, marktgelden, havengelden, begraafplaatsrechten, woonwagengerechtigden, roerende-zaakbelastingen

We organiseren alleen hoorzittingen voor belastingbezwaren als de belanghebbende daarom verzoekt. De Algemene wet inzake Rijksbelastingen regelt deze uitzondering op de werkwijze uit de Algemene wet Bestuursrecht. De eerste stap in de hoorzittingsprocedure is telefonisch contact met de burger aan de hand van de conceptuitspraak. Bij WOZ-dossiers neemt vanaf 2011 in de regel de behandelend taxateur contact op. Dan blijkt regelmatig dat lang niet iedere belastingplichtige nog behoefte heeft aan een hoorzitting.

In de bezwaarschriften werd door/namens 279 belastingplichtigen met betrekking tot 555 panden een hoorzitting aangevraagd. In 2013 hebben uiteindelijk 36 hoorzittingen plaatsgevonden voor 139 belastingplichtigen met betrekking tot 303 panden. Alle hoorzittingen betroffen WOZ-dossiers (Wet waardering onroerende zaken). In 2012 waren er 27 hoorzittingen voor 64 belastingplichtigen met betrekking tot 154 panden. De groei van het aantal hoorzittingen in 2013 lijkt het gevolg van de voortzettende opkomst van de *no-cure-no-pay* bedrijven, omdat ook die groei haaks staat op de daling van het aantal WOZ-bezwaarschriften in 2013.

Belastingsoort Norm afhandeling: binnen het jaar	Gemiddelde looptijd afdoening (in dagen) 2013	Streeftermijn afdoening (in dagen)	Binnen geldende termijnen in 2013 afgehandeld
OZB/Rioolheffing/Afvalstoffenheffing (bezwaarschriften)	98	180	76%
Rioolheffing/Afvalstoffenheffing (verzoekschriften)	21	56	100%
Hondenbelasting (bezwaarschriften)	19	90	96%
Hondenbelasting (verzoekschriften)	15	56	100%
Automatische Ontheffingen	7	28	98%
Precariobelasting (bezwaarschriften)	31	90	94%
Overige heffingen (o.a. leges)	29	180	100%
WOZ (bezwaarschriften)	119	180	68%
WOZ (informele aanpassingen)	2	14	100%

Een belangrijke ontwikkeling is de toename van het informele contacten met de burger. Op verschillende momenten in de WOZ-cyclus is er informeel contact:

- Melding over een wijziging in de geregistreerde objectkenmerken om die wijziging te verifiëren en om de burger te kunnen laten anticiperen op een toekomstige WOZ-waarde;
- Melding over een wijziging in het geregistreerde gebruik van een bedrijfspand om die wijziging te verifiëren;
- Vooroverleg met onder andere woningbouwverenigingen en terugkerende bezwaarmakers om vooraf overeenstemming te krijgen over de objectkenmerken en de WOZ-waarde van hun panden;
- Informeel contact met een taxateur in de periode direct ná de verzending van de WOZ-beschikkingen. In 2013 is naar aanleiding van informeel contact van 161 panden de waarde aangepast.

Dit informeel contact wordt gewaardeerd, maar leidt ook tot (extra) werkdruk. Met name in de periode direct ná de verzending van de beschikkingen. In 2013 was er sprake van een daling van het aantal bezwaarschriften met ongeveer 18%. Die daling is mede veroorzaakt door de waardeontwikkeling: de waardedaling in onze gemeente was gemiddeld groter dan de landelijke waardedaling. In 2012 was dat precies andersom en toen kende we een stijging van het aantal bezwaarschriften met ongeveer 25%, ondanks nagenoeg dezelfde informele contactmomenten.

De gemiddelde afhandeltijd van de WOZ-bezwaarschriften (en in het kielzog daarvan de afhandeltijd van de OZB-bezwaarschriften) is ten opzichte van 2012 enigszins gedaald. Desondanks is het gedeelte dat is afgehandeld binnen de geldende termijn licht gedaald. Dat wordt verklaard door het groeiende aandeel van de tussenpersonen in het totaal van de ingediende bezwaarschriften. De tussenpersonen dienen hun bezwaren in eerste instantie vaak "pro forma" in en leveren de motivatie pas op een later moment in. Juist bij de tussenpersonen is er vaak sprake van tussentijds informeel overleg of een hoorzitting. Daardoor kunnen die bezwaren meestal pas na in het derde en vierde kwartaal in behandeling worden genomen.

3.2 'Andere aanpak' bij afhandeling bezwaarschriften

Al enkele jaren hanteren we de werkwijze van de "andere aanpak" bij alle ingekomen bezwaren. Met de 'andere aanpak' kijken we of het bezwaarschrift wellicht ook op een andere manier, dan met een

formele bezwaarprocedure, kan worden afgehandeld. Bezwaarmaker(s) en gemeente zoeken samen naar een oplossing. Als dit niet lukt, volgen we alsnog de formele bezwaarprocedure.

We doorlopen altijd de 'andere aanpak'. Behalve als er zwaarwegende argumenten zijn om de juridische procedure te volgen. Als doelstelling hebben we geformuleerd:

- zo veel mogelijk voorkomen dat er een conflict gaat ontstaan. Dit doen we door het bevorderen van het gebruik van de "andere aanpak".
- grotere klanttevredenheid en betere dienstverlening. Daarbij streven we naar een toename van de klanttevredenheid met 5% en een afname van het aantal bezwaarschriften met 5%.
- zoveel mogelijk beroepszaken tegen de gemeente 's-Hertogenbosch voorkomen;

Met de resultaten van de andere aanpak in 2013 kan geconcludeerd worden dat de inzet van mediation-vaardigheden in de bezwarenprocedure leidt tot:

- afname van het aantal bezwaarzaken;
- tijdbesparing;
- kostenbesparing ;
- een geringe stijging (van 7,1 naar 7,2) van de klanttevredenheid van burgers .

In 2013 ronden we 'de andere aanpak' af bij 94 bezwaarschriften (28,7%) van het totale aantal bezwaarschriften). In 2012, 2011 en 2010 waren dit er respectievelijk 133, 114, en 127.

Bij de 94 bezwaarschriften waarbij de andere aanpak is toegepast, is het resultaat:

- aantal bezwaren ingetrokken 49 (52%)
- alsnog juridische afhandeling 21 (22%)
- Nog lopende zaken 24 (26%)

3.3 Vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften

Om de beslissing op een ingediend bezwaar voor te bereiden hebben we een externe, onafhankelijke adviescommissie ingesteld. De taak van deze commissie is om ons te adviseren over de beslissing op het ingediende bezwaar. Hierbij gaat het om besluiten die niet gaan over belastingen of bijstand. De gemeenteraad of het college mag zelf besluiten om het advies wel of niet te volgen. Maar dat kan niet zomaar. Als het besluit afwijkt van het advies van de commissie moeten ze dat uitgebreid motiveren.

We streven er naar om binnen de wettelijke termijn na ontvangst van het bezwaar een besluit te nemen. Dit vinden we belangrijk vanwege de klantvriendelijkheid. Maar de snelheid waarmee we een besluit nemen, mag uiteraard niet ten koste gaan van de kwaliteit van de advisering en de besluitvorming.

Procedure van bezwaarschriften

De commissie hoort alle betrokken partijen op een hoorzitting. Deze is speciaal daarvoor georganiseerd. De volgorde van de behandeling is afhankelijk van de volgorde waarin de bezwaren binnen kwamen. De behandeling van het bezwaar vindt over het algemeen plaats binnen zes weken nadat we het bezwaar hebben ontvangen. Niet alle bezwaren die we ontvangen zijn geschikt om direct op een hoorzitting te behandelen. Soms is extra informatie nodig van één of meer partijen.

Het komt ook voor dat betrokkenen vragen om aanhouding of uitstel van de behandeling van hun bezwaarschrift. Sommige bezwaarschriften kunnen we zonder hoorzitting behandelen. Zo kunnen we

zo efficiënt mogelijk omgaan met de zittingscapaciteit die we hebben. Ook is dan de doorloopsnelheid hoger van bezwaarschriften die wel op een hoorzitting moeten worden behandeld.

Afhandelingstermijn

De beslistermijn van bezwaren gaat lopen vanaf het moment dat de bezwaartermijn van zes weken voorbij is. Er geldt als beslistermijn een periode van twaalf weken. Dit kunnen we eventueel aanvullen met een verlengingsmogelijkheid van zes weken. Dit komt in totaliteit neer op een termijn van maximaal achttien weken.

In 2013 lag onze gemiddelde afhandelingstermijn op 10,9 weken. In 2012 was dit eveneens 10,9 weken. Daarmee is de afhandelingstermijn gelijk gebleven in vergelijking met 2012. We blijven met deze termijn ruimschoots binnen daarvoor geldende beslistermijn van 18 weken.

Vorraadontwikkeling 2013	
Totaal aantal ingekomen bezwaarschriften gemeente	362
Totaal aantal genomen beslissingen op bezwaar	163
Openstaande bezwaren einde verslagjaar	123
Totaal aantal uitgebrachte adviezen	216

Besluitvorming door het bestuur	Advisering door commissie bezwaarschriften	Beslissingen op bezwaar
Niet-ontvankelijk	21	16
Gegronnd	25	3
Ingetrokken	48	
Ingetrokken na 'andere aanpak'	47	
Ongegrond	130	102
Anders		

Tijdigheid afhandeling bezwaarschriften 2013 (in weken)	Aantal	Percentage
Binnen 10 weken	89	52,7
Tussen 10 en 14 weken	21	12,4
Tussen 14 en 16 weken	9	5,3
Tussen 16 en 18 weken	7	4,1
Tussen 18 en 20 weken	13	7,7
Langer dan 20 weken	20	17,8

3.4 Wet werk en bijstand (Wwb) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Afhandeling bezwaren Wet werk en bijstand (Wwb)

In 2013 zijn 280 bezwaarschriften op grond van de Wwb/BB ingediend. In 2012, 2011, 2010, 2009 en 2008 waren dit er respectievelijk 300, 285, 336, 354 en 399. Eerst vindt een ambtelijke toets plaats van de bezwaren. Dit doen de uitvoerende teams. Het zijn de teams die het bestreden besluit hebben genomen. Deze teams moeten de bezwaren kritisch bekijken. Ze kijken nog eens naar de vraag of het besluit, waarover het bezwaar is binnengekomen, in stand kan blijven of dat een ambtelijke herziening plaats moet vinden. De beantwoording van deze vraag is van belang voor de verdere procedure. Er vindt een formele bezwaarbehandeling plaats als de conclusie is dat geen ambtelijke herziening mogelijk is. In 2013 was de gemiddelde behandelingstermijn van bezwaren (98 dagen=) 14 weken. De wettelijke termijn is maximaal 14 weken.

Uitslag afgewerkte bezwaarschriften Wwb en Wmo	2013		
	Totaal	WWB-BB	WMO
Totaal aantal ingekomen bezwaarschriften	369	280	89
Totaal aantal genomen beslissingen op bezwaar	397	299	98
Openstaande bezwaren einde verslagjaar	119	92	27
Geground	29	28	1
Ongegrond	171	145	26
Gedeeltelijk geground	18	18	0
Niet ontvankelijk	23	20	3
Ingetrokken andere redenen	62	41	21
Ambtshalve gecorrigeerd /intrekken ambtshalve	94	47	47
Overig	0	0	0
Vervallen	0	0	0

Afhandeling bezwaren Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

In 2013 zijn 89 bezwaarschriften op grond van de Wmo ingediend. In 2012, 2011, 2010 en 2009 waren dit er 108, 65, 55 en 64. De gemiddelde behandelingstermijn van bezwaren was in 2013 (143 dagen =) 20 weken.

3.5 Dwangsommen

In de Algemene wet bestuursrecht staat beschreven dat wij als gemeente tijdig moeten beslissen over uw aanvraag. De wet kan ons in sommige gevallen verplichten tot het betalen van een dwangsom. Het gemeentebestuur moet het aantal uitgekeerde dwangsommen jaarlijks registreren en publiceren. In 2013 is, net als in 2012, vier keer een dwangsom uitgekeerd. De reden was bij alle vier een te laat beslissen op een bezwaarschrift. Het ging om respectievelijk de volgende bedragen: drie keer een bedrag van € 1.260,= en één keer een bedrag van € 860,=.

3.6 Klachten

In 2013 hebben wij sterk ingestoken op een verbetering van de klachtafhandeling. Op 1 november 2013 hebben wij gemeente breed de informele aanpak ingevoerd bij de afhandeling van klachten en zijn wij gestart met het centraal registreren van klachten. Elke sector kent nu een klachtencoördinator met daaronder een aantal klachtenbehandelaars. Op deze manier verwachten we beter inzicht te krijgen in het aantal klachten en de afhandeling daarvan.

Binnengekomen en afgehandelde klachten	2009	2010	2011	2012	2013
Totaal Ingediend	156	141	153	141	188
Geground verklaard	37	68	66	28	74
Gedeeltelijk geground verklaard	20	18	14	37	17
Ongeground verklaard	43	35	65	53	55
Niet ontvankelijk /ingetrokken	12	18	6	4	16
Informeel afgehandeld					20
Nog in behandeling				6	4
Te laat afgedaan > 6 weken	24	22	16	26	37

3.7 Tot slot

In dit burgerjaarverslag heb ik u, als burgemeester van 's-Hertogenbosch, geïnformeerd over de kwaliteit van onze dienstverlening. En over enkele voorbeelden van burgerparticipatie en onze omgang met bezwaarschriften. Deze onderwerpen hebben continu de aandacht. We werken allemaal steeds om verbeteringen door te voeren. Voor suggesties ter verbetering staan mijn medewerkers en ik dan ook uiteraard altijd open.