

Burgerjaarverslag 2010



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1 Publieksdienstverlening	6
Klantwaardering	6
Ontwikkelingen in de publieksdienstverlening	8
Voorbeelden	9
Verantwoording voornemen 2010	11
Voornemen voor 2011	11
Interview met mevrouw Christel Trafi	11
2 Samenwerken aan de stad	12
Bewonersinitiatieven	12
Voorbeelden	14
Verantwoording voornemens 2010	16
Voornemens 2011	17
Interview met mevrouw Fadime Usta	17
3 Klachten en meldingen	18
Klachten	18
Meldingen	22
Verantwoording voornemens 2010	24
Voornemens voor 2011	24
Interview mevrouw Imrihari	24
4 Bezwaarschriften	25
Bezwaar en beroep, cijfers	26
Verantwoording voornemens 2010	28
Voornemens voor 2011	30
Interview Saskia Khaleghi Yazdi	31
5 Taken burgemeester	32
Bestuur	33
Openbare Orde	33
Veiligheid	34
Brandweer	35
Representatie en protocol	36

Voorwoord

Voor kritische ogen

Statistieken worden interessanter naarmate je ze langer bijhoudt. Dan kun je pas echt de waarde van een cijfer beoordelen. Dit is het negende Burgerjaarverslag sinds de dualisering van het gemeentebestuur in 2002. We zetten de cijfers op het gebied van publieksdienstverlening, participatie, klachten en meldingen en bezwaarschriften voor u op een rij. Veel informatie in dit verslag is door de jaren heen niet al te veel veranderd. Inmiddels kunnen we wel langere-termijntrends waarnemen en afzonderlijke cijfers beter in een context plaatsen.

In het algemeen verdiende de dienstverlening door de gemeente Utrecht in 2010, zo blijkt uit dit verslag, een ruime voldoende. Maar ik ga er niet toe over onze medewerkers op te roepen in hun stoel achterover te gaan leunen. Want zoals u ook in dit verslag kunt lezen, zijn er nog steeds de nodige verbeterpunten, zoals betere vindbaarheid van het digitaal loket, extra aandacht voor zorgvuldigheid bij de afhandeling van klachten en een nog groter aantal binnen de wettelijke termijn afgehandelde bezwaarschriften.

Ik wil u vragen om dit burgerjaarverslag toch vooral met kritische ogen te lezen. U weet hoe het is met statistiek. Aan de ene kant zijn deze cijfers het enige wat we hebben. Aan de andere kant verbloemen goede gemiddelden soms juist dat er wel degelijk nog ruimte is voor verbetering. En nemen matige gemiddelden soms niet weg dat het in een groot aantal gevallen heel goed gaat. Van beide situaties treft u in dit verslag voorbeelden aan.

En dan kun je ook nog van mening verschillen over de interpretatie van de cijfers. Zo kun je een toegenomen aantal bezwaarschriften in eerste instantie als een negatieve ontwikkeling zien. Maar het kan ook een indicatie zijn dat de drempel om bezwaarschriften in te dienen is verlaagd - en dat is dan weer een goede zaak!

Geen meningsverschil kan er bestaan over het plezier waarmee ik het afgelopen jaar mijn taken heb vervuld, taken waarover u leest in het laatste hoofdstuk van dit Burgerjaarverslag 2010.

Mr. A. Wolfsen
Burgemeester

“In het algemeen verdiende de dienstverlening door de gemeente Utrecht in 2010, zo blijkt uit dit verslag, een ruime voldoende.”



Samenvatting

Publieksdienstverlening

In het klantonderzoek van de Benchmark Publiekszaken van de VNG werd de balie- en de telefonische dienstverlening van gemeente Utrecht met een ruime voldoende gewaardeerd. De waardering voor de website en de digitale dienstverlening blijft daar enigszins bij achter. Hoewel inwoners aangeven graag gebruik te maken van digitale dienstverlening, is het aan de balies nog steeds druk. Nog niet alle producten zijn digitaal aan te vragen. Wel kunnen inwoners sinds 2010 gebruikmaken van digitale formulieren om een verhuizing door te geven, het rijbewijs te vernieuwen en een parkeervergunningen, U-pas of sociaal krediet aan te vragen.

Het klantcontactcentrum investeerde in efficiënter werken en in opleiding en training van de medewerkers. Dit heeft effect gehad. De waardering voor het klantcontactcentrum is toegenomen van een 7.3 naar een 7.5.

Afgelopen jaar heeft de gemeente de regeldruk voor burgers, ondernemers, vrijwilligers en instellingen flink omlaag gebracht. Een aantal regels en procedures is herzien en aangepast. De gemeente Utrecht heeft een landelijke prijs gewonnen voor het vereenvoudigen van de Algemene Subsidie Verordening en voor de vooruitstrevendheid omtrent het meldpunt Utrecht prettig geregeld.

Samenwerken aan de stad

De gemeente Utrecht geeft inwoners invloed op gemeentelijk beleid en besluitvorming. Deze mogelijkheid is in 2010 benut door een kwart van de inwoners. Zij deden dat vooral door te bellen, een brief of e-mail te sturen, een informatie-, discussie-, of inspraakbijeenkomst te bezoeken of het wijkbureau in te schakelen. Het aandeel mensen dat vindt dat ze genoeg invloed hebben is gestegen van 14% naar 20%. Het percentage inwoners dat tevreden is over de verschillende mogelijkheden om invloed uit te oefenen is van 31% gestegen naar 39%.

De gemeente heeft 2611 initiatieven van bewoners ondersteund met een bijdrage uit het Leefbaarheidsbudget. De inwoners zijn beter op de hoogte van deze mogelijkheid. In 2010 was 46 % van de inwoners bekend met het Leefbaarheidsbudget. In 2009 lag dit percentage nog op 38%.

Afgelopen jaar stelde de gemeenteraad de Utrechtse participatiestandaard, de herziene inspraakverordening en de verordening over de wijkraden vast. De gemeente ondertekende een nieuw convenant met de wijkraden.

Klachten en meldingen

Een inwoner die niet tevreden is over de manier waarop een medewerker of bestuurder van de gemeente zich gedraagt, kan daarover een klacht indienen. Dit jaar is het aantal klachten gestegen. Vooral bij de diensten Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de GG&GD kwam een groter aantal klachten binnen.

Inwoners kunnen bijvoorbeeld een kapot speeltoestel, een losse stoeptegels, zwervvuil of overlast van mensen op straat melden bij de gemeente. Er zijn in 2010 ongeveer 500 meldingen minder gedaan door burgers dan in 2009. De registratie van meldingen draagt bij aan het treffen van maatregelen om de dienstverlening te verbeteren. Voor het eerst is het totaal aantal meldingen over vervuiling afgenomen. Daarentegen is het aantal meldingen over stedelijk water, riolering en openbare verlichting enigszins toegenomen ten opzichte van 2009.

Bezwaarschriften

Een bewoner kan een bezwaar bij de gemeente indienen als hij of zij het niet eens is met een besluit van de gemeente. In 2010 is de stijgende lijn in het tijdig afhandelen van bezwaarschriften voortgezet. Voor bijna alle categorieën zaken zijn de gemiddelde en absolute behandeltermijnen in 2010 gedaald ten opzichte van 2009. De gemeente ontving in totaal 18.208 bezwaarschriften. Dat zijn er 348 meer dan in 2009. In 902 gevallen ging een inwoner tegen het nieuwe besluit in beroep bij de rechtbank. Van de in 2010 afgehandelde beroepen werd 13,4 % (gedeeltelijk) toegewezen.

De in 2009 gestarte proef om pre-mediation in te zetten als middel om bezwaarschriften af te handelen is in 2010 voortgezet. Inwoners oordelen positief over deze werkwijze. Vanaf maart 2011 vormt pre-mediation een vast onderdeel van het werkproces, als alternatief naast de reguliere bezwaarprocedure. Sinds juli 2010 kunnen Utrechters digitaal bezwaar indienen. In 2010 is nog niet veel van deze mogelijkheid gebruikgemaakt. Naar verwachting zal dit in 2011 vaker gebeuren.

1 Publieksdienstverlening

Afgelopen jaar werkte de gemeente Utrecht aan het verbeteren van de publieksdienstverlening. Bestuur en directie bekeken hoe de gemeentelijke dienstverlening efficiënter kon worden ingericht.

Met het oog hierop richtte de gemeente zich op het verbeteren van de digitale dienstverlening. Meerdere afdelingen hebben e-formulieren ontwikkeld. Veel inwoners weten deze inmiddels te vinden. De invoer van de omgevingsvergunning vereenvoudigde de aanvraag voor de klant op het terrein van bouwen, ruimte en milieu. De omgevingsvergunning verbeterde eveneens de samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie zelf. De telefonische dienstverlening wordt steeds verder geprofessionaliseerd. Ook bij de balies is aan verbeteringen gewerkt.

Klantwaardering

Aan de balie

Utrecht neemt deel aan een landelijk vergelijkend onderzoek, de Benchmark Publiekszaken, uitgevoerd door TNS-NIPO. De Benchmark heeft een keurmerk van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Onderdeel van de Benchmark is een klanttevredenheidsonderzoek, waarin onder meer de tevredenheid van de bezoekers aan de Utrechtse publieksbalies is gemeten.

De waardering voor de dienstverlening aan de Utrechtse publieksbalies is gelijk aan die van 2009. Het oordeel over de verschillende balies varieerde van een 7.6 tot een 8.0. Het gewogen gemiddelde van Utrecht is een 7.7. Dit cijfer ligt net iets boven het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten (7.6).

Voor een goed begrip van de rapportcijfers: TNS NIPO geeft aan dat bij een tevredenheidsonderzoek het rapportcijfer 7 kan worden geïnterpreteerd als een voldoende, de ondergrens waaraan publieksdienstverlening moet voldoen. De rapportcijfers die de bezoekers aan de Utrechtse publieksbalies hebben toegekend, kunnen daarom als ruim voldoende worden beschouwd.

Bezoekers zijn vooral tevreden over de deskundigheid en de vriendelijkheid van het personeel, de wachttijd aan de balie en de duidelijkheid van de informatie.

Bij de meeste balies zijn de openingstijden tamelijk belangrijk voor de beoordeling, behalve voor de balies van Sociale Zaken en het Jongerenloket. Bij deze balies is vooral het inlevingsvermogen van de baliemedewerkers van groot belang. De deskundigheid van het personeel telt het zwaarst mee in het oordeel van bezoekers van Bouwen, Wonen en Ondernemen en van GG&GD Reizigers.

De ruim 10.000 bezoekers van de balie Bouwen, Wonen en Ondernemen geven de wachttijd, de vriendelijkheid en de deskundigheid van het personeel het cijfer 8.

Klantcontactcentrum

Een belangrijke peiler voor de publieksdienstverlening is het klantcontactcentrum, dat zich ontwikkelt naar een eerste-lijns frontoffice. Het klantcontactcentrum verzorgde al de telefonische dienstverlening. Vorig jaar is daar de beantwoording van e-mailberichten bijgekomen.

Naast 350.000 telefonische vragen zijn er in 2010 ook ruim 23.000 digitale contacten verzorgd. Ongeveer 65% van de telefonische vragen zijn door het klantcontactcentrum direct beantwoord. Vaak met behulp van de gemeentelijke kennisbank. Voor de digitale contacten ligt dit percentage zelfs op ongeveer 90%.

De inhoud van de gemeentelijke kennisbank is uitgebreid tot zo'n 1.800 antwoorden op vragen. Er is hiermee meer informatie vanuit de organisatie naar de voorkant gebracht. Daarnaast heeft het klantcontactcentrum flink geïnvesteerd in efficiënter werken en in opleiding en training van de medewerkers. Dit heeft duidelijk effect. De klantwaardering in de Benchmark Publiekszaken is verder toegenomen van een 7.3 naar een 7.5.



E-mail

In 2010 onderzocht het Instituut voor Telecom Organisatie de e-mailafhandeling tijdens de zomervakantieperiode van 250 grotere bedrijven en instellingen, waaronder 16 grotere gemeenten. Ook het Utrechtse Klantcontactcentrum werd in het onderzoek meegenomen. De gemeente Utrecht kreeg uiteindelijk een vijftiende plek toebedeeld. Utrecht is daarmee de hoogst genoteerde gemeente.

Internet

Er waren te weinig respondenten om betrouwbare resultaten te presenteren over het onderzoek naar de digitale dienstverlening. De hierna volgende gegevens zijn daarom een indicatie. Respondenten waarden de website Utrecht.nl met een 6.7. De duidelijkheid van de informatie scoort een 6.5.

Van de respondenten had 28% moeite met het vinden van de producten- en dienstencatalogus. Het indienen van een product- of dienstaanvraag werd hoger gewaardeerd (7.1) dan de informatie over het product of de dienst (6.2). Ongeveer de helft van de respondenten vindt het gebruiksgemak van de website vergelijkbaar met andere sites (internetbankieren, het boeken van een reis of het kopen van een boek).

Voorkeuren

Uit de inwonersenquête blijkt dat 65% van de Utrechters het liefst via internet informatie probeert te verkrijgen en 51% liever via de telefoon. Ook voor een aanvraag van een product (paspoort of ophalen grof vuil) gaat de voorkeur uit naar internet (46%) en daarna naar telefoon (42%) en balie (43%). Voor het indienen van een idee of klacht gebruikt men juist liever de telefoon 49%, gevolgd door internet 45% en e-mail 43%.

Totaaloordeel Utrechtse publieksdienstverlening

	2004*	2005*	2006*	2007*	2008*	2009	2010
Publieksbalies	7,3	7,3	7,4	7,5	7,6	7,7	7,7
Telefonisch			7,4	7,3	7,2	7,4	7,5
Digitaal					6,8	7,3	

Bron: TNS NIPO

* alleen de publieksbalie van de dienst Burgerzaken en Gemeentebelastingen

Ontwikkelingen in de publieksdienstverlening

E-formulieren

De gemeente heeft in 2010 haar klanten meer betrokken bij de evaluatie van e-formulieren. Er is een middag georganiseerd waarop mensen met een beperking hun mening over de e-formulieren konden geven en er is een presentatie gehouden voor bedrijven die het evenementenformulier gebruiken. Beide bijeenkomsten hebben tot verbeteringen geleid.

Sinds kort bestaat er een digitaal loket op de homepage van utrecht.nl. De gemeente hoopt dat dit leidt tot een betere vindbaarheid van de e-formulieren en van alle andere producten. Ook is meteen zichtbaar hoe een aanvraag kan worden ingediend. Er wordt op dit moment hard gewerkt aan het automatiseren van aanvragen.

Utrecht Prettig geregeld!

Het verminderen of verhelpen van regeldruk en bureaucratie was in 2010 een belangrijke doelstelling van gemeente Utrecht. Afgelopen jaar heeft de gemeente de regeldruk voor burgers, ondernemers, vrijwilligers en instellingen flink omlaaggebracht. Sommige regels en procedures zijn herzien en aangepast. Met name de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) is in sterke mate gedereguleerd. Daarnaast zijn er vergunningen afgeschaft, processen verbeterd en informatieverplichtingen geschrapt. Er startten eveneens diverse trajecten om specifieke doelgroepen (vrijwilligers, WMO-cliënten en ondernemers) beter van dienst te kunnen zijn.

De gemeente heeft met raadsleden en ondernemers, vrijwilligers en bewoners over dereguleringsknelpunten en oplossingen gediscussieerd. Ook heeft de gemeente gewerkt aan bewustwording en een omslag in denken en handelen bij haar medewerkers.

Utrecht is voor deze aanpak en inzet in de prijzen gevallen. De gemeente Utrecht heeft een landelijke prijs gewonnen voor het vereenvoudigen van de Algemene Subsidie Verordening en voor de vooruitstrevendheid van het meldpunt Utrecht prettig geregeld.

De gemeente roept inwoners ook in 2011 weer op om onduidelijke regelgeving, ingewikkelde procedures of bureaucratie te melden.

Een uitgebreid overzicht van de dereguleringsresultaten is te vinden in de eindrapportage Utrecht Prettig Geregeld. Hierin wordt ook aangegeven hoe de gemeente deze collegeperiode gaat werken aan verdergaande deregulering. De actiepunten deregulering voor 2011 zijn hier te vinden.

Voorbeelden

Omgevingsvergunning

Wie in Utrecht een garage wilde bouwen en daarvoor een boom moest kappen, moest hiervoor naar twee verschillende gemeentelijke diensten. Samenwerking tussen deze diensten zorgt nu voor één vraag en één antwoord, in de vorm van de omgevingsvergunning.

In het najaar van 2010 trad de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) in werking. Doel van de Wabo is een eenvoudiger en snellere vergunningverlening en een betere dienstverlening door de overheid op het terrein van bouwen, ruimte en milieu.

Of het nu gaat om activiteiten op het gebied van bouwen, wonen, monumenten, ruimte of natuur en milieu; alle onderwerpen vallen onder één vergunning. De omgevingsvergunning vervangt 25 afzonderlijke besluiten. De groep Vergunningen van Stadswerken werkt hiervoor nauw samen met Publieke Diensten van StadsOntwikkeling.

Angelique Schuurmans, medewerker Vergunningen, Stadswerken: 'Achter de schermen handelt ieder nog steeds zijn eigen onderdelen af. Toch is samenwerking van belang, want de klant heeft nu één contactpersoon. Stelt een klant mij een vraag over de bouwaspecten van de vergunningaanvraag, dan kan ik daarop antwoorden.'

Nu het omgevingsloket online van start is gegaan, krijgt de samenwerking achter de schermen al snel meer handen en voeten. Zowel in de afstemming van (complexe) vergunningaanvragen als in een eenduidig digitaal vergunningsstelsel. Inwoners krijgen daardoor sneller antwoord op hun vragen.

De meest efficiënte bijdrage is het digitaal afhandelen van een aanvraag. Voor de omgevingsvergunning is dit mogelijk. Aan het eind van 2010 was 40% van de aanvragen al digitaal. De gemeente wil dat dit percentage in 2011 aanzienlijk hoger ligt. Angelique Schuurmans, medewerker Vergunningen, Stadswerken: 'We hebben geen papieren dossiers meer. Dat is goed, met het Stadskantoor in zicht. We werken dan helemaal papierarm. Mensen kunnen daar nu vast aan wennen.'

Inkomensondersteuning

In 2010 is op het gebied van inkomensondersteuning gewerkt aan een nieuwe organisatie die moet leiden tot een klantgerichte en efficiëntere dienstverlening. De afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid is begonnen met het bundelen van loketten. Moest een inwoner voorheen voor bijzondere bijstand of schuldhulpverlening naar verschillende loketten toe, sinds 1 januari 2010 zijn deze loketten gebundeld.



Vanwege de grote toeloop is er een dagelijks spreekuur ingericht voor schuldhulpvragen. Op deze manier krijgen inwoners snel in beeld waar de gemeente hen wel en niet mee kan helpen. De doorlooptijd in de volgende fases wordt hierdoor korter.

Deze bundeling is een van de veranderingen die moet leiden tot een integrale frontoffice waar medewerkers alle vragen rond Sociale Zaken en Werkgelegenheid beantwoorden. Ook de manier waarop inwoners met een uitkering worden geholpen zal vanaf mei 2011 wijzigen: elke klant krijgt één vaste contactpersoon en één duidelijk plan.

Digitaal loket

Steeds meer producten en diensten kunnen via het digitale loket worden aangevraagd en betaald. Een goed voorbeeld hiervan is het digitaal melden van verhuizingen. Deze mogelijkheid is het afgelopen jaar vooral onder de aandacht van nieuwe studenten gebracht. Dit had een duidelijke groei in de aanvragen tot gevolg. Daarnaast zijn in 2010 voorbereidingen getroffen voor het werken op afspraak. Inwoners die hun rijbewijs willen vernieuwen kunnen hiervoor een afspraak maken. Klanten kunnen een parkeervergunning voortaan aanvragen met een digitaal formulier. In 2010 werd dit door zo'n 37.000 inwoners gedaan. Zij hebben daarbij ook de mogelijkheid om online te betalen.

Andere voorbeelden van digitale formulieren die het afgelopen jaar zijn ontwikkeld, zijn formulieren voor de U-pas, de langdurigheidstoeslag, de reserveringstoeslag, het sociaal krediet en de zwemlessen. We verwachten binnenkort formulieren voor het aanvragen van subsidie en een bijdrage in de kosten voor leerlingenvervoer.

Een succesvol voorbeeld is het digitaal formulier gevonden voorwerpen, dat in 2010 op de homepage van de gemeente Utrecht is geplaatst. Het aantal elektronische meldingen van gevonden en verloren voorwerpen is hierdoor toegenomen.

Ten slotte is de eerste stap naar een zogenoemd Makelpunt gemaakt. In 2010 zijn er al 140 matches gemaakt van Utrechtse organisaties en (sport)verenigingen die via het Makelpunt aan een goede ruimte voor hun activiteiten zijn geholpen. In 2011 wordt de stap gemaakt naar een Makelpunt.

Hulp op locatie

Naast het digitale kanaal wordt ook op locatie aandacht besteed aan de dienstverlening. Zo is bij Burgerzaken en Gemeentebelastingen een experiment uitgevoerd met een wandelende informatiemedewerker (WIM). Deze WIM geeft antwoord op vragen van klanten en controleert in de wachtruimte al of klanten de juiste gegevens en formulieren bij zich hebben. Dit voorkomt dat klanten onnodig moeten wachten of aan de balie worden teruggestuurd. Het experiment zal in 2011 een vervolg krijgen.

In de wijk

Om inwoners en ondernemers uit Utrecht ook in de wijk goede dienstverlening te kunnen bieden, zijn er wijkbureaus. De 10 wijkbureaus en wijkservicecentra beantwoorden vragen over de gemeente en de wijkraad, helpen bij het indienen van plannen en ideeën voor het verbeteren van de wijk (leefbaarheidsbudget), nemen meldingen over de openbare ruimte aan en maken afspraken met de wijkwethouder.

Wijkservicecentrum Vleuten-De Meern is het meest uitgebreid. Daar kunnen burgers ook burgerzakenproducten aanvragen, zoals een paspoort of rijbewijs, en een verloren of gevonden voorwerp melden en afgeven. Deze decentrale dienstverlening wordt door de Utrechters gewaardeerd. De dienstverlening aan de wijkbalies scoort gemiddeld hoger (8.0) dan de dienstverlening vanuit de centrale balies (7.7).

Verantwoording voornemen 2010

We lanceren in juli 2010 een ontwikkelprogramma met concrete verbeteringen op alle terreinen van publieksdienstverlening.

Gerealiseerd

In 2010 is het plan van aanpak organisatievernieuwing vastgesteld. Is onderdeel hiervan is een visie op publieksdienstverlening vastgesteld. Ook is in dit kader een ontwikkelplan ontworpen.

Voornemen voor 2011

De gemeente werkt aan het vereenvoudigen en 'naar de frontoffice' brengen van producten die zich daarvoor lenen.

Vereenvoudiging betekent minder regels en/of minder verplichte administratieve handelingen. Daarbij sturen we aan op maximaal gebruik van internet.

Om dit te bereiken verbeteren we de website en het callcenter. Het doel is: een toegankelijk, gemakkelijk vindbaar en actueel digitaal loket. Het loket heeft verschillende zoekmogelijkheden, mogelijkheden voor vraagverheldering en de mogelijkheid om digitaal producten aan te vragen en te betalen. Ook het digitaal maken van een afspraak voor een bezoek aan een balie wordt erin opgenomen.

Deze vernieuwing van de website zorgt ervoor dat burgers beter hun weg kunnen vinden en meer producten via internet afnemen. We streven ernaar dat in 2013 de helft van de 800.000 klantcontacten via internet verloopt. Het gebruik van telefoon en baliebezoek en post zal daardoor afnemen. Naar verwachting daalt het telefoonverkeer en baliebezoek met 25% en de post met 20%.

Interview met mevrouw Christel Trafi

Christel Trafi stapt het Informatiecentrum in de Neudeflat binnen. 'Ik kom het welkomstpakket voor nieuwe Utrechtse halen' zegt ze met een duidelijk Frans accent. 'Ik ben in december in Utrecht komen wonen, samen met mijn Nederlandse vriend. Hij kwam ook niet uit Utrecht hoor, maar wij gingen kijken waar is het leuk. En Utrecht is niet zo heel groot als bijvoorbeeld Amsterdam, maar wel een gezellige stad, en er is veel te doen. Dus wonen we nu hier. Ik heb al eerder met de gemeente te maken gehad. Om me in te schrijven en dat soort dingen. Ik vind dat het hier wel goed en geregeld is. Bijvoorbeeld dat ik die brief thuis kreeg waarmee ik het informatiepakket kon afhalen. Er zit vanalles in, maar dat bekijk ik straks thuis.

Ik gebruik internet heel veel om dingen op te zoeken. Het is wel een nadeel dat de site van de gemeente alleen in het Nederlands is. Ik heb in Frankrijk wel al Nederlandse les gehad, maar zoeken op een Nederlandse site en alle informatie begrijpen is echt moeilijk! Daar helpt mijn vriend me dan bij. Informatie over Nederlandse les in Utrecht heb ik via het Franse consulaat gevonden en nu volg ik lessen op het ROC'.

Mevrouw Trafi kwam net van een uitzendbureau. Ze is verpleegkundige en wil aan het werk, maar daarvoor moet ze de taal beter spreken. Ze hoopt als verpleeghulp aan de slag te kunnen en ondertussen haar Nederlands te verbeteren. We wensen haar veel succes!

2 Samenwerken aan de stad

De gemeente Utrecht geeft inwoners invloed op gemeentelijk beleid en besluitvorming. We ondersteunen initiatieven van bewoners en betrekken hen bij ontwikkelingen in de stad en in hun buurt. Dit leidt tot betere besluiten en een betere uitvoering. Ook wil de gemeente de verantwoordelijkheid voor de stad graag delen met anderen. Zo kunnen we belangen beter tegen elkaar afwegen en gebruik maken van de inzet, kennis en ervaringen van onze inwoners.

Bewonersinitiatieven

Utrechters over hun invloed

In 2010 was 39% van de inwoners tevreden over de mogelijkheden om het beleid te beïnvloeden. In 2009 was dat 31%. Naast gemeenteraadsverkiezingen zijn er allerlei mogelijkheden om tussentijds invloed uit te oefenen. Net als vorig jaar heeft ruim een kwart van de inwoners hiervan gebruik gemaakt. Op welke manieren kunt u zien in de onderstaande tabel.

Het aantal Utrechters dat de invloed van bewoners terugziet in het gemeentelijke beleid is in 2010 gestegen naar 20%. In 2009 was dit percentage nog 14%.

Gebruik participatiemogelijkheden door actieve burgers

	2008	2009	2010
Inspraak, discussie- of informatiebijeenkomsten	42%	36%	28%
Contact met overleg- of belangengroep	29%	20%	20%
Contact met wijkraad	20%	15%	9%
Spreekuur wethouder	7%	3%	3%
Burgerinitiatief ingediend	5%	10%	7%
Bezoek gebracht aan of gesproken in raadsinformatieavond	4%	3%	4%
Bijeenkomst gemeenteraad in de wijk	11%	8%	6%
Contact met gemeenteraadslid of raadsfractie	16%	12%	10%
Brief of e-mail geschreven of gebeld	34%	36%	38%
Contact met wijkbureau	26%	32%	22%
Contact via internet	-	-	10%
Enquête ingevuld	-	-	50%
Anders	-	17%	16%

Leefbaarheidsbudget

In 2010 is 700.000 euro per wijk begroot voor de uitvoering van bewonersinitiatieven. Na aftrek van de kosten voor campagnes en behandeling resteert een budget van 6,5 miljoen euro voor de hele stad. Bewoners en ondernemers wisten de weg via het wijkbureau naar het leefbaarheidsbudget goed te vinden. Aanvragers komen uit alle inwonersgroepen, ook ouderen doen een beroep op dit budget.

In totaal heeft de gemeente Utrecht 2611 initiatieven ondersteund met een bijdrage uit het budget. Het aantal Utrechters dat bekend is met het leefbaarheidsbudget is behoorlijk gestegen: van 38% in 2009 naar 46% in 2010. Voorbeelden van bewonersinitiatieven zijn te vinden op de website: www.utrecht.nl/leefbaarheidsbudget. Het overzicht van de bestedingen per wijk vindt u in de onderstaande tabel.

Bedragen voor ondersteuning van leefbaarheidsinitiatieven, per wijk en thema in 2010
(in 1.000 euro)

	Commu- nicatie en participatie		Groen		Openbare ruimte		Verkeer en parkeren		Welzijn		Totaal	
Binnenstad	45	7%	108	17%	385	61%	13	2%	79	13%	630	100%
Leidsche Rijn	35	6%	147	23%	99	16%			352	56%	632	100%
Noordoost	32	4%	75	9%	248	28%	255	29%	261	30%	871	100%
Noordwest	46	9%	76	15%	75	15%	91	19%	201	41%	489	100%
Oost	13	2%	122	18%	323	49%	66	10%	140	21%	663	100%
Overvecht	70	11%	74	12%	183	30%	65	11%	223	36%	615	100%
Vleuten-de Meern	78	11%	134	19%	50	7%	84	12%	345	50%	691	100%
West	19	3%	80	15%	60	11%	88	16%	298	55%	545	100%
Zuid	94	11%	52	6%	544	62%	25	3%	161	18%	876	100%
Zuidwest	49	8%	64	10%	168	27%	46	7%	299	48%	625	100%
Totaal	480	7%	931	14%	2135	32%	734	11%	2359	36%	6638	100%

Beter, vaker, eerder meedoen

De gemeente Utrecht wil bewoners beter, vaker en eerder bij haar plannen betrekken. De gemeenteraad heeft daarom in april 2010 de participatiestandaard en de herziene inspraakverordening vastgesteld. De participatiestandaard is een werkwijze voor alle medewerkers van de gemeente om bewoners en andere belanghebbenden op een goede manier bij plannen te betrekken.

In maart ondertekenden we een nieuw convenant met de wijkraden en stelde de gemeenteraad de verordening over de wijkraden vast. Deze nieuwe verordening trad 20 mei 2010 in werking. De wijkraden denken in een vroeg stadium mee over nieuwe ontwikkelingen in de wijk. Daarnaast brachten de wijkraden 65 adviezen uit aan het college. Dat zijn even veel adviezen als in 2009. Vanwege de voortdurende aandacht die de gemeente heeft voor de adviezen, zien we een verbetering in de snelheid van beantwoording ervan. Dit blijft nodig. Bij ongeveer 20% van de in 2010 ingebrachte adviezen overschreed de gemeente de maximale termijn van 6 maanden.

Participedia

In november 2010 hebben we de website Participedia (www.participedia.nl) opengesteld. Dat is de Utrechtse kennisbank voor participatie. De site is in principe bedoeld voor ambtenaren van de gemeente Utrecht, maar kan door iedereen worden bekeken. Via Participedia kunnen we elkaar inspireren en helpen bij het opzetten en uitvoeren van participatietrajecten. Uit de bezoekersaantallen blijkt dat de openstelling gewaardeerd wordt. Begin januari 2011 werden er bijna 4000 bezoeken geteld, waarvan de helft in de 2 maanden na de openstelling. De website voor gemeenteambtenaren heeft Participedia aanbevolen bij andere gemeenten: zie www.gemeente.nu.

Gemeenteraad

De gemeenteraad vindt het belangrijk te weten wat er leeft. De raad betreft daarom de bewoners van de stad op verschillende manieren bij zijn besluitvorming. Naast de activiteiten van de partijen en individuele raadsleden, organiseert de raad als geheel raadsinformatieavonden in het stadhuis en bijeenkomsten in de wijk. Bewoners kunnen een burgerinitiatief indienen bij de gemeenteraad en zij kunnen de raad vragen om een raadgevend referendum te houden. Meer informatie is te vinden op www.utrecht.nl/gemeenteraad.

Voorbeelden

Burgerinitiatief Energie-U

De gemeente Utrecht organiseerde in mei 2010 in Houtzaagmolen De Ster een energiecafé. Dit initiatief was onderdeel van het Klimaatstraatfeest en de Energieneutrale wijk West. Doel was om inwoners van Utrecht West bij elkaar te brengen en hen op het spoor te zetten van energiebesparing en duurzame energieopwekking.

Een bewoonster van de wijk Utrecht West deed een voorstel om zelf in actie te komen. Hieruit ontstond het idee voor de vereniging Energie-U. De vereniging is in oktober 2010 opgericht. Mensen helpen elkaar met energiebesparing en energieopwekking. Daarnaast is er 2 keer per jaar een energieke actie. Zowel Utrechtse burgers als bedrijven doen mee. Wat begon als een burgerinitiatief in de wijk Utrecht West, is begin 2011 een vereniging met ruim 100 leden uit alle wijken van Utrecht.

Klimfort in speeltuin De Duizendpoot

Op 25 september 2010 opende de burgemeester het nieuwe klimfort in speeltuin De Duizendpoot in Pijlsweerd. De feestdag was een welverdiende beloning voor de kinderen van de 'fortgroep'. In twee jaar tijd haalden ze 100.000 euro op om het klimfort te realiseren. Begeleider buurtpastor Monique de Bree: 'Het is echt een project van de kinderen zelf. Hun gedrevenheid was mooi om te zien en werkte aanstekelijk. Van alle kanten kwam steun.' Het oude fort was krakkemikkig en onveilig en moest worden afgebroken. Maar de kinderen wisten één ding zeker: er moest en zou een nieuw fort komen. Zij organiseerden een sponsorloop, een legeflessenactie bij Albert Heijn, deden mee met een kraampje op de braderie enzovoort. Met de gemeente, de welzijnsstichting en diverse fondsen spraken ze over een bijdrage. En natuurlijk dachten ze voortdurend mee over het eindresultaat. Op 25 september kwam hun droom uit. Nu spelen ze in hun nieuwe klimfort én ze voelen zich nog steeds verantwoordelijk voor de gang van zaken.

Samen aan de slag in Spoorzone Overvecht

In 2009 heeft de gemeenteraad het gebiedsplan Spoorzone goedgekeurd. Een groot deel van de 4000 woningen aan de zuidrand van Overvecht is na 50 jaar toe aan een opknapbeurt of vervanging. Ook de wegen en het groen moeten worden aangepakt. De gemeente Utrecht en de woningcorporatie Mitros hebben in 2010 gewerkt aan de uitvoering van de plannen. Ze hebben hierin samengewerkt met de bewoners, ondernemers en anderen die actief zijn in dit gebied. In de Spoorzone heeft de gemeente verschillende participatievormen gebruikt. Voor de nieuwbouw van woningen en herinrichting van de woonomgeving zijn klankbordgroepen opgericht. De gemeente zocht bewoners dicht bij huis op om hun mening te horen over de inrichting van de autoluwe woonstraten. Gebruikers en omwonenden van de groenstrook langs het spoor dachten mee over de nieuwe inrichting.

Tijdens een grote bewonersbijeenkomst in september kwamen veel ideeën los. Zo maakten de bewoners een plan om toekomstige bewoners rondleidingen in hun nieuwe buurt te geven. Er zijn plannen om mijlpalen groots te vieren, met bijvoorbeeld een sloopmanifestatie. En er leven ideeën voor muziek, theater en opera in de arena-achtige entree van station Overvecht. De bewoners zullen deze ideeën zelf uitvoeren. Hierbij kunnen ze maximaal 10 uur ondersteuning 'inhuren' van een professional voor de eerste opzet. De bewoners waarderen de manier waarop de gemeente Utrecht en Mitros hun ideeën serieus nemen.

Kinderraadsvergadering

In de kinderraadsvergadering kunnen kinderen uit groep 7 en 8 van het basisonderwijs hun stem laten horen. In de klas worden ze opgeroepen om plannen te ontwikkelen om hun wijk kindvriendelijker te maken. In 2010 leverden bijna 2.000 kinderen van 75 verschillende scholen een plan in. Een aantal van deze plannen werd verder uitgewerkt met de kinderen. Via een verkiezing bepalen de kinderen welk plan uitgevoerd moet worden. De verkiezing vindt plaats tijdens een echte kinderraadsvergadering in de raadszaal van het stadhuis. De kinderraadsvergadering staat onder leiding van de burgemeester. Dit jaar was de winnaar het Kindermuseum, bedacht door kinderen uit de Binnenstad. Het Kindermuseum krijgt een plek in het Centraal Museum en wordt in 2011 geopend.

U-Shake

U-Shake is een jongerendenktank bestaande uit een gemêleerde groep Utrechtse jongeren tussen de 12 en 22 jaar. De jongeren adviseren de gemeente en andere Utrechtse instellingen over verschillende jeugdzaken. Tijdens de eerste helft van 2010 brachten ze onder andere advies uit over alcoholvrije feesten, spraken ze met de burgemeester over het belang van de gemeenteraadsverkiezingen en gingen ze de straat op om met andere jongeren in gesprek te gaan over de Tweede Kamerverkiezingen. In de tweede helft van 2010 lag de nadruk op het ontwikkelen van een vernieuwde opzet van de denktank, met als doel jongeren in de toekomst meer ruimte te geven voor eigen initiatieven. Gedurende het hele jaar waren jongeren uit de denktank vertegenwoordigd in de jongerenredactie van de jongerensite www.jong030.nl.





Verantwoording voornemens 2010

1 We bevorderen het gebruik van het leefbaarheidsbudget door (allochtone) jongeren.

Deels gerealiseerd

In 2010 zijn campagnes op wijkniveau gevoerd om het leefbaarheidsbudget onder de aandacht te brengen bij alle inwoners. Om specifiek de jongeren te bereiken heeft de gemeente een link geplaatst op de site van Jong030.nl. Ook jongeren hebben initiatieven ingediend.

2 We implementeren de participatiestandaard binnen de gemeente.

Grotendeels gerealiseerd

De meeste diensten en afdelingen zijn bekend met de participatiestandaard en voeren deze uit. Goede implementatie kost tijd. De gemeente blijft de komende jaren de werking van de participatiestandaard onder de aandacht brengen en cursussen aanbieden.

3 We onderzoeken of bewoners en belanghebbenden meer betrokkenheid ervaren door de inzet van de participatiestandaard.

Gerealiseerd

De gemeente onderzocht de ervaringen van bewoners en belanghebbenden met de inzet van de participatiestandaard bij bouwprojecten. Het onderzoek is in 2010 afgerond. De resultaten komen in 2011 beschikbaar.

4 We evalueren de participatie in het kader van buurtveiligheid

Gerealiseerd

De effecten van de participatie bij buurtveiligheidsproblemen zijn eind 2010 onderzocht. Het college informeert de gemeenteraad in het eerste kwartaal van 2011 over de uitkomsten.

Voornemens 2011

1 We verbeteren en verhelderen de procedure voor het leefbaarheidsbudget

In 2010 heeft de rekenkamer de behandeling van leefbaarheidsinitiatieven door de gemeente onderzocht. De raad verzocht het college in een motie om de kritiekpunten van de rekenkamer weg te nemen en daarbij vast te blijven houden aan de leidende principes van het leefbaarheidsbudget: snel, laagdrempelig en een breed draagvlak in de wijk of buurt.

2 We leggen in de Utrechtse Participatiestandaard de verantwoordelijkheden en inspanningen van de betrokken inwoners vast

De ruimte die de gemeente biedt in het beleid en de organisatie vullen we aan met de verantwoordelijkheden en inspanningen die gevraagd worden van de belanghebbenden.

3 We gaan bewonersinitiatieven beter benutten

We werken aan de houding van de gemeente bij bewonersinitiatieven. We streven naar een betere ondersteuning en willen meer samenwerken op gelijkwaardig niveau (co-productie).

We willen de verantwoordelijkheid voor de stad delen met anderen, de aanpak vernieuwen en nieuwe groepen aanspreken. We voeren hiervoor pilots uit met digitale middelen (bijvoorbeeld crowdsourcing).

4 We maken een opzet voor de evaluatie van participatietrajecten

We monitoren en evalueren de ervaringen van alle betrokkenen met het participatieproces. De resultaten gebruiken we om de toepassing van de Utrechtse participatiestandaard te optimaliseren.

Interview met mevrouw Fadime Usta

Fadime Usta vroeg een bijdrage aan uit het leefbaarheidsbudget voor een picknicktafel zodat buurtbewoners elkaar vaker kunnen ontmoeten. Fadime is ruim 5 jaar geleden vanuit Zuilen in Overvecht komen wonen. 'Ik woon hier in een appartement met balkon. Ik houd ervan om bij goed weer met mijn zoon naar buiten te gaan, het park in. Gelukkig wonen wij daar heel dichtbij. Parken met speelplekken zijn trouwens in deze wijk altijd wel om de hoek. Wanneer ik met mijn zoontje van 5 jaar naar de speelplek in de buurt ga, neem ik altijd wat te eten en te drinken mee. Maar tot voor kort stond daar geen picknicktafel. Zo'n tafel had ik wel bij andere speelplekken zien staan.

Dat bracht mij op het idee om een bijdrage bij de gemeente aan te vragen voor een picknicktafel en wat nieuwe speeltoestellen. Mijn zus woont bij mij in de buurt en vond het ook een goed idee. Ik ben snel en goed geholpen door de gemeente. De speelplek is nu helemaal zoals ik het wilde hebben. Ook andere buurtbewoners zijn blij met de verandering. Zo hoor ik op het schoolplein moeders tegen elkaar zeggen dat het zo fijn is dat er een picknicktafel is geplaatst. Dan ben ik best trots en blij. Ik heb de smaak te pakken en heb nu om een bank vlak voor de flat gevaagd. Zo'n bank is ook leuk voor de oudere buurtbewoners. Dan hoeven ze niet zo ver te lopen om even lekker buiten te zitten."

3 Klachten en meldingen

Een inwoner die niet tevreden is over de manier waarop een medewerker of bestuurder van de gemeente zich gedraagt, kan daarover een klacht indienen.

Een inwoner kan melding maken van een probleem of gebrek in de openbare ruimte. Voor inwoners maakt de benaming van het probleem niet uit, als de klacht of melding maar correct wordt afgehandeld. Voor de gemeentelijke organisatie is dit onderscheid wel belangrijk. Voor de afhandeling van klachten gelden wettelijk vastgestelde regels. Voor registratie en afhandeling van meldingen heeft de gemeente eigen regels en procedures ontwikkeld.

Klachten

De medewerkers van de gemeente Utrecht zetten zich in voor een optimale dienstverlening. Toch gaat er wel eens wat mis. Iemand wordt bijvoorbeeld onvriendelijk behandeld, of het opbreken van een straat wordt niet vooraf bij de bewoners aangekondigd. In die gevallen is het mogelijk om bij de gemeente een klacht in te dienen.

Procedure

Elke dienst van de gemeente Utrecht heeft een klachtencoördinator. De klachtencoördinatoren registreren alle klachten en zijn verantwoordelijk voor een goede afhandeling. De behandeling van klachten verloopt volgens een gemeentebrede regeling. Eerst wordt een klacht door het afdelingshoofd of de klachtencoördinator met de betrokken medewerker besproken. Daarna geeft de gemeente haar bevindingen door aan de klager. Als het nodig is worden werkprocessen of informatievoorzieningen aangepast. De gemeente moet een schriftelijke klacht binnen 6 weken behandelen. Soms is een verlenging van deze termijn met 4 weken mogelijk.

Cijfers 2010

De gemeente Utrecht heeft in 2010 in totaal 402 klachten ontvangen. Dat zijn 82 klachten meer dan in 2009, een stijging van 25%. Vooral bij de diensten Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de GG&GD nam het aantal klachten in 2010 toe. Verklaringen hiervoor kunt u lezen in klachten bij de publieksdiensten.

Van alle klachten is 95% afgehandeld binnen een termijn van 10 weken. Een aantal klachten dat is ingediend, is niet meegeteld bij de klachtenregistratie. De reden hiervoor is dat zij op grond van de Algemene wet bestuursrecht geen klacht zijn. Het gaat in deze gevallen om bezwaren of meldingen.

Soort klachten

Alle binnengekomen klachten worden onderverdeeld in 5 rubrieken. Deze rubrieken worden ook door de gemeentelijke- en nationale ombudsman gebruikt.

Grondrechten

Klachten over grondrechten worden gezien als zeer ernstige klachten. Dit zijn klachten over discriminatie, schending van brief- en telefoongeheim, schending van privacy, onrechtmatige vrijheidsontneming en schending van overige grondrechten. Bronnen voor deze rubriek zijn de Nederlandse Grondwet en het Verdrag van Rome.



Inhoudelijke behoorlijkheid

Bij deze rubriek horen klachten over misbruik van bevoegdheid, redelijkheid, gelijkheidsbeginsel, coulance en rechtszekerheid.

Formele behoorlijkheid

Formele behoorlijkheid gaat over klachten over partijdigheid, hoor en wederhoor, motivering en fair play.

Zorgvuldigheid

Zorgvuldigheidsklachten gaan over de actieve en adequate informatieverstrekking en -verwerving, voortvarendheid (geen of te late afhandeling) en administratieve nauwkeurigheid. Ook klachten over beleefdheid, fatsoen en dienstbaarheid vallen in deze categorie.

Overige vereisten van behoorlijkheid

Hieronder vallen bijvoorbeeld klachten over deugdelijke voorbereiding. In het afgelopen jaar hebben we daar 3 klachten over ontvangen.

Aantal klachten naar soort

	2008	2009	2010
Grondrechten	14	10	11
Inhoudelijke behoorlijkheid	38	49	49
Formele behoorlijkheid	9	4	8
Zorgvuldigheid	271	252	330
Overige vereisten van behoorlijkheid	1	5	4
Totaal	333	320	402

Klachten bij de publieksdiensten

In 2010 kwamen er meer klachten binnen dan in 2009. De meeste klachten betroffen de diensten met veel klantcontacten. Dit was ook het geval in de voorgaande jaren. De stijging van het totaal aantal klachten komt grotendeels door de toename van klachten over onzorgvuldigheid bij de afdeling **Sociale Zaken en Werkgelegenheid**. Een deel van de klachten gaat over vertragingen tijdens de overgang naar een nieuw computersysteem. Ondanks de stijging van het aantal klachten werd 96% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Van de 190 klachten waren er slechts 37 gegrond. Er is voor de afdeling een plan van aanpak opgesteld om het aantal klachten te verminderen.

De **Dienst Burgerzaken en Gemeentebelastingen** is een dienst met veel klantcontacten. In 2010 hebben 283.630 burgers de balies van deze dienst bezocht. In totaal zijn er 85 klachten bij de dienst binnengekomen. Dit betekent 1 klacht op de 3.000 klantcontacten. Bij elke balie is een folder en een klachtformulier beschikbaar. Binnengekomen klachten worden besproken in de werkoverleggen van de medewerkers. Het is de bedoeling dat zij van de klachten leren. Ook is de dienst alert op het actueel houden van informatie op de website om zo klachten te voorkomen. In totaal waren er 16 gegronde klachten. Het merendeel van de klachten was afkomstig van burgers die onjuist waren geïnformeerd. Alle klachten bij Dienst Burgerzaken en Gemeentebelastingen zijn binnen 6 weken afgehandeld.

Bij de **Dienst Wijken** zijn in totaal 3 klachten ingediend. In 2009 ontving de dienst nog 8 klachten. In 2 van de 3 gevallen gingen de klachten over adequate informatieverstrekking, 1 daarvan werd gegrond verklaard. De andere klacht had betrekking op correcte bejegening en dienstbaarheid van de dienst. Deze klacht was ongegrond. Alle klachten bij de Dienst Wijken zijn binnen 10 weken afgehandeld.

Bij de **GG&GD** is een sterke toename in klachten te zien in 2010. Dit komt grotendeels door de komst van de consultatiebureaus bij de GG&GD. De consultatiebureaus werken met een strakke planning en hebben veel klantcontacten. Daarnaast leidden de invoering van een tarief voor de behandeling bij TBC en de sluiting van een TBC-locatie in Amersfoort tot een groter aantal klachten. Ondanks deze stijging is 97% van de klachten binnen 6 weken afgehandeld.

De **Bestuurs- en Concerndienst (BCD)** heeft 3 klachten ontvangen in 2010. Dit aantal ligt laag, omdat de BCD nauwelijks klantcontacten heeft. Alleen de afdeling Juridische Zaken komt vaak met klanten in aanraking tijdens de behandeling van bezwaar en beroepschriften.

De **gemeentelijke musea**, **muziekcentrum Vredenburg**, **de Griffie**, **Projectbureau Leidsche Rijn**, **Projectorganisatie Stationsgebied** en de **Stadsschouwburg** kregen uitsluitend klachten binnen die niet als klacht kunnen worden aangemerkt in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Wat betreft de gemeentelijke musea en het muziekcentrum Vredenburg gaat het om bezwaren van klanten van de bibliotheek tegen de nieuwe tarieven, de catalogus en e-books. In het geval van de Stadsschouwburg en muziekcentrum Vredenburg gaat het ook om bezwaren tegen getoonde voorstellingen, de techniek of de accommodatie.

Aantal klachten per dienst

	2008	2009	2010
Brandweer Utrecht	7	3	1
Dienst Burgerzaken en Gemeentebelastingen	52	87	85
Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst	11	23	49
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (excl. SoZaWe)	28	39	23
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	144	107	190
Bestuurs- en Concerndienst	3	3	3
Stadswerken	27	27	23
Stadsontwikkeling	47	22	25
Dienst Wijken	8	8	3
Stadsschouwburg Utrecht	6	0	-
Griffie	-	1	-
Totaal	333	320	402

Aantal gegronde, gedeeltelijk gegronde en ongegronde klachten

	2008	2009	2010
Gegronde	95	113	114
Gedeeltelijk gegronde	70	43	49
Ongegronde	112	119	152
Rest*	56	45	87
Totaal	333	320	402

* De categorie 'Rest' bestaat uit klachten waarover geen uitspraak kon worden gedaan of die nog in behandeling zijn.

Ombudsman

Burgers die niet tevreden zijn over de gemeentelijke afhandeling van klachten, kunnen terecht bij de gemeentelijke ombudsman. De bevoegdheden van de ombudsman en de verplichtingen van de gemeente zijn vastgelegd in de Wet extern klachtrecht. De ombudsman rapporteert in een eigen jaarverslag uitgebreid over het aantal, het soort en de afhandeling van verzoeken. Zie www.ombudsman-utrecht.nl.

Meldingen

Inwoners kunnen melding maken van bijvoorbeeld een kapot speeltoestel, een losse stoeptegels, zwerfvuil of overlast van mensen op straat. Bewoners kunnen op verschillende manieren een melding doen. Een melding kan digitaal of telefonisch worden gedaan of mondeling via de balie van de verschillende wijkbureaus. Alle meldingen worden geregistreerd in één systeem, het Bewoners Meldingen Systeem.

Afhandeling

Verschiedende afdelingen van de gemeente - zoals de afdeling Wijkonderhoud en Service, afdeling Inzamelen, Markten en Havens en de afdeling Stedelijk Beheer - halen dagelijks de meldingen uit het systeem op en handelen deze af. De afhandeling gebeurt binnen 1 of 3 weken, afhankelijk van het soort melding.

Veel meldingen worden afgehandeld door middel van een zichtbare oplossing. Als dit niet mogelijk is, dan wordt de melding afgehandeld door middel van een inhoudelijke beoordeling. Er wordt dan bijvoorbeeld besloten dat de gemeente geen actie gaat ondernemen of pas op de lange termijn. In die gevallen krijgt de melder daarover een bericht.

Uit onze eigen jaarrapportage 2010 blijkt dat de gemeente in ruim 80% van de gevallen binnen de maximaal gestelde termijn van 3 weken voor een reactie op de melding zorgt. Zie ook onderstaande tabel.

Toch kan met name de communicatie over de (verwachtingen bij) afhandeling sterk worden verbeterd, zodat de melders sneller en beter inzicht krijgen in het verloop. De verbeteringen betreffen onder andere de digitalisering van de communicatie met de melder.

Meldingen in 2010

In 2010 zijn er ca. 43.500 meldingen geregistreerd. Dit zijn er 500 minder dan in 2009. Het totaal aantal meldingen is ten opzichte van het voorgaande jaar dus ongeveer hetzelfde gebleven. Er zijn echter wel verschuivingen zichtbaar. Voor het eerst is het totaal aantal meldingen over vervuiling afgenomen. Er zijn op dit onderwerp 600 meldingen minder binnengekomen dan vorig jaar. Daarentegen is het aantal meldingen over stedelijk water & riolering en openbare verlichting enigszins toegenomen ten opzichte van 2009.

Afhandeling binnen x tijd (in procenten)			
	2008	2009	2010
binnen 1 week	72,2	77,6	77,6
1 t/m 3 weken	15,9	13,1	14,2
Meer dan 3 weken	11,9	9,3	8,2
Totaal	100	100	100

Ontwikkelingen 2010

In alle wijken is het aantal meldingen licht afgenomen, behalve in de wijken Noordwest en Zuidwest waar juist een toename is opgetreden. In Noordwest gaat het om een toename van 6 %. De meeste meldingen daar gaan over vervuiling. In Zuidwest is het aantal meldingen met 12% toegenomen. Deze toename ligt vooral in meldingen over openbare verlichting en wegen.

De meldingen met betrekking tot zwerfvuil op straat en de groenvoorziening zijn stadsbreed toegenomen. De stijging van het aantal meldingen vond vooral in de maanden februari en maart 2010 plaats. Dit heeft direct te maken met de sneeuwval aan het begin van dat jaar. Omdat er lange tijd een dik pak sneeuw lag, was het voor de medewerkers van Wijkonderhoud en Service niet mogelijk om zwerfvuil op te ruimen. Toen de sneeuw eenmaal was gesmolten, hadden de medewerkers te kampen met achterstallig werk. In mei 2010 was deze achterstand weer weggewerkt en daalde ook het aantal bewonersmeldingen over zwerfvuil naar het niveau van 2009.

De sterkste daling van het aantal meldingen heeft plaatsgevonden in de wijk Leidsche Rijn. De daling is vooral te zien in de categorieën wegen, verkeer (overlast) en het onderhoud van groen.

Top 5 meldingen over de openbare ruimte (in % van het totale aantal meldingen)

	2009	2010	Afhandeling 2010
Vervuiling, restafval niet opgehaald	8,5%	5,9%	96% binnen de norm van 1 week
Vervuiling, illegale dump grof vuil	52	87	92% binnen de norm van 1 week
Wegen, schade trottoir	11	23	75% binnen de norm van 1 week
Vervuiling, zwerfvuil op straat	28	39	91% binnen de norm van 1 week
Vervuiling, gft-afval niet opgehaald	144	107	94% binnen de norm van 1 week

Terugdringen aantal meldingen

De gemeente streeft ernaar de dienstverlening te optimaliseren en het aantal meldingen terug te dringen. Om dit te realiseren probeert de gemeente in te spelen op de meldingen die worden geregistreerd. Een goed voorbeeld hiervan betreft de meldingen over gladheid. In 2010 zijn er 1212 bewonersmeldingen gedaan over gladde wegen en trottoir. In 2009 waren dit er 745. De reden voor deze toename is dat er zowel in januari als december 2010 sprake was van extreme gladheid. In 2009 was dit alleen in de maand december het geval. Naar aanleiding van de vele meldingen van begin 2010, heeft de gemeente de informatievoorziening en communicatie over de gladheidbestrijding verbeterd. Er is meer informatie beschikbaar gekomen en deze informatie is ook via het populaire kanaal Twitter uitgewisseld.



Verantwoording voornemens 2010

1 We blijven 95% van de klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken behandelen.

Gerealiseerd

Hoewel er in 2010 sprake was van een sterke stijging van het aantal klachten, werd toch 95% van de klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 10 weken.

2 We handelen 9 van de 10 meldingen af binnen drie weken.

Gerealiseerd

Procentueel gezien zijn meldingen in 2010 iets sneller afgehandeld dan in 2009.

Voornemens voor 2011

1. We handelen minimaal 95% van de klachten binnen de wettelijke termijn af.

2. We handelen minimaal 9 van de 10 meldingen binnen drie weken af.

Interview mevrouw Imrihari

‘In 2009 was ik bezig met een opleiding en daarnaast werkte ik 20 uur. Van de sociale dienst van de gemeente kreeg ik een aanvulling op mijn salaris. In een gedeelte van 2009 had ik teveel uitkering gekregen. Toen ik daarachter kwam heb ik meteen met mijn contactpersoon van de sociale dienst gebeld. Daar kreeg ik eerst te horen dat er geen probleem was met de aanvulling. Toch zat het mij niet lekker en heb ik aangedrongen om het nogmaals te onderzoeken. Twee weken later kreeg ik te horen dat er toch iets fout was gegaan. Ik had inderdaad teveel ontvangen en dat zou verrekend worden.

Dat er fouten gemaakt worden kan gebeuren, maar de communicatie was niet prettig. Ik voelde mij niet serieus genomen. Ik kreeg geen reactie op mijn verzoeken. Op een gegeven moment was ik het zat, maar ik wist niet waar ik heen moest met mijn klacht. Toen ben ik naar de Ombudsman gegaan en zij heeft mij op de mogelijkheid gewezen om een klacht in te dienen bij de gemeente. Toen ben ik verder geholpen door de klachtcoördinator van de sociale dienst. Door hem werd ik wel vriendelijk geholpen en werd ik voor mijn gevoel serieus genomen.

Na drie maanden was er een oplossing en zijn er excuses aangeboden. Nu heb ik een nieuwe contactpersoon en ben ik tevreden. Duidelijkheid en communicatie naar je klanten is erg belangrijk. Ik hoop dat de gemeente wat leert van mijn klacht. Als je problemen hebt geeft het rust als er mensen bij de gemeente zijn die hun best voor je blijven doen.’

4 Bezwaarschriften

Een inwoner van de gemeente Utrecht kan een bezwaar bij de gemeente indienen als hij of zij het niet eens is met een besluit van de gemeente. De gemeente nodigt dan de inwoner uit voor een hoorzitting en neemt zo nodig een nieuw besluit. Bij belastingzaken wordt de indiener alleen uitgenodigd voor een hoorzitting als hij of zij in het bezwaarschrift aangeeft gehoord te willen worden. Als de inwoner het vervolgens niet eens is met het nieuwe besluit kan hij of zij in beroep gaan bij de rechtbank.

Meer bezwaarschriften, kortere behandeltermijnen

In 2010 zijn in totaal 18.208 bezwaarschriften ingediend bij de gemeente. In 902 gevallen ging een inwoner tegen het nieuwe besluit in beroep bij de rechtbank. Vergeleken met 2009 zijn er 348 meer bezwaarschriften en 119 meer beroepen ingediend. De gemiddelde behandeltermijn van bezwaarschriften is in 2010 gedaald ten opzichte van 2009.

Voorbeeld van een bezwaarprocedure

Fase 1: primair besluit

Een inwoner van de gemeente Utrecht vraagt een vergunning aan voor een verbouwing aan zijn of haar woning. Het college van burgemeester en wethouders verleent de vergunning, onder vermelding van een aantal voorwaarden waaraan moet worden voldaan.

Fase 2: bezwaar/heroverweging

De buurman van de vergunningaanvrager is het niet eens met de verleende vergunning. Hij vindt dat het pand van zijn buurman zo groot wordt dat het niet meer past bij de andere panden in de straat. Bovendien is de buurman van mening dat de privacy van de burens wordt aangetast door de uitbreiding van de woning. Naar aanleiding van het bezwaarschrift worden bezwaarmaker en vergunninghouder uitgenodigd voor een hoorzitting bij de gemeente. Twee juristen van de afdeling Juridische Zaken leiden deze hoorzitting.

Op de hoorzitting krijgt de bezwaarmaker als eerste het woord om zijn bezwaren toe te lichten. Daarna maakt een medewerker van de dienst die de vergunning heeft verleend duidelijk waarom de vergunning is uitgegeven. Tot slot mag de vergunninghouder uitleggen wat zijn belang is bij de vergunning. De juristen bespreken na afloop met elkaar of het primaire besluit van de gemeente in stand kan blijven of niet. De juristen leggen het advies voor aan de betrokken wethouder. Deze neemt vervolgens namens het college van burgemeester en wethouders een besluit. Zowel de bezwaarmaker als de vergunninghouder krijgen het besluit thuisgestuurd.

Fase 3: beroep

Als de bezwaarmaker of de vergunninghouder het niet eens is met het nieuwe besluit van de gemeente, kan hij of zij in beroep gaan bij de rechtbank. De rechter beoordeelt dan het nieuwe besluit.

Bezwaar en beroep, cijfers

In 2010 werden er meer bezwaarschriften en meer beroepschriften ingediend dan in 2009. In 2010 zijn bij een aantal onderwerpen meer zaken afgehandeld dan er zijn ontvangen. Dit komt doordat in 2010 een aantal bezwaren en beroepen is afgehandeld dat al in 2009 was ontvangen.

Meer informatie over het aantal ontvangen en afgehandelde bezwaar- en beroepschriften in 2009 en 2010 vindt u in onderstaande tabellen 'Aantal ontvangen bezwaarschriften per onderwerp', 'Aantal afgehandelde bezwaarschriften per onderwerp', 'Aantal ontvangen beroepen en voorlopige voorzieningen per onderwerp' en 'Aantal afgehandelde beroepen per onderwerp'.

Aantal ontvangen bezwaarschriften per onderwerp

	2009	2010	toename/afname	
Aanslagen parkeerbelasting	5.459	5.683	+224	(+ 4,1%)
Overige belastingzaken (o.a. WOZ)**	8.483	9.055	+572	(+6,7%)
Sociale zekerheid en huisvesting	1.947	1.644	-303	(-15,6%)
Bouwvergunningen, subsidies, bestuursdwang, horeca, etc.	1.062	1.042	-15	(-1,4%)
Overig ***	904	779	-125	(-13,8)
Bezwaarschriften tegen besluiten gemeenteraad	5	0	-5	(-100%)
Totaal	17.860	18.208	+348	(+1,9%)

* Verklaring voor deze stijging: in 2010 zijn meer naheffingen parkeerbelasting uitgeschreven dan in 2009: 53.734 in 2010 tegen 48.189 in 2009 (+11,5%).

** De categorie 'Overige belastingzaken' bestaat naast WOZ onder andere uit OZB, afvalstoffenheffing en hondenbelasting.

*** Sinds 2010 handelt Utrecht ook de bezwaarschriften WOZ en gemeentelijke belastingen van de gemeente De Bilt af. Zo'n 20% van de WOZ-bezwaarschriften (1.092) is afkomstig uit De Bilt en zo'n 10% (360) van de bezwaarschriften gericht tegen gemeentelijke heffingen.

**** De categorie 'Overig' bestaat uit administratief-juridische zaken zoals reinigingszaken, gehandicaptenparkeren, parkeervergunningen, wegsleep- en fietsverwijderingszaken en langdurigheidstoelagen.

Aantal afgehandelde bezwaarschriften per onderwerp

	2009	(gedeeltelijk) gegrond 2009	2010	(gedeeltelijk) gegrond 2010
Aanslagen parkeerbelasting	4.609	65%	5.579	65%
Overige belastingzaken (o.a. WOZ)	8.250	43%*	8.728	65%
Sociale zekerheid en huisvesting	2.073	21%	1.703	21%
Bouwvergunningen, subsidies, bestuursdwang, horeca, etc.	1.207	8%	1.084	11%**
Overig	1.048	21%	815	8%
Bezwaarschriften tegen besluiten gemeenteraad	5	0%	0	n.v.t.
Totaal	17.192	42%	17.909	56%

* Dit betreft enkel WOZ-bezwaarschriften. In 2010 is 52% van de WOZ-bezwaarschriften gegrond verklaard.

** Verklaring voor deze stijging: in 2010 werden tegen 1 besluit 36 bezwaarschriften ingediend. Al deze bezwaren zijn gegrond verklaard.

Aantal ontvangen beroepen en voorlopige voorzieningen per onderwerp*

	2009	In % van bezwaar	2010	In % van bezwaar
Aanslagen parkeerbelasting	20	0,4%	25	0,4%
Overige belastingzaken (o.a. WOZ)	106	1,2%	149	1,7%**
Sociale zekerheid en huisvesting	359	18,4%	380	22,3%***
Bouwvergunningen, subsidies, bestuursdwang, horeca, etc.	260	24,5%	326	30,1%****
Overig	32	3,5%	22	2,7%
Bezwaarschriften tegen besluiten gemeenteraad	6	120,0%	0	n.v.t.
Totaal	783	4,4%	902	5,0%

* In het algemeen lijkt een tendens waarneembaar dat steeds vaker beroep wordt ingesteld. Deze ervaring leeft niet alleen in Utrecht, maar ook in de andere drie G4-gemeenten.

** In 2010 heeft de rechtbank, als 1 beroepszaak betrekking had op meerdere onroerende zaken c.q. aanslagen, de beroepszaak gesplitst in zoveel beroepszaken als er objecten c.q. aanslagen in geschil waren.

*** Verklaring voor deze stijging: in 2010 zijn er meer fraudeonderzoeken gedaan dan in 2009. In fraudezaken wordt bovengemiddeld vaak beroep ingesteld.

**** Verklaring voor deze stijging: in 2010 zijn veel principiële beroepen ingesteld in zogenaamde omzettingzaken (het omzetten van zelfstandige in onzelfstandige woonruimte).

Aantal afgehandelde beroepen per onderwerp

	2009	(gedeeltelijk gegrond 2009	2010	(gedeeltelijk gegrond 2010
Aanslagen parkeerbelasting	19	5,3%	26	15%
Overige belastingzaken (o.a. WOZ)	62	22,6%	133	19%
Sociale zekerheid en huisvesting	325	15%	368	14%
Bouwvergunningen, subsidies, bestuursdwang, horeca, etc.	209	20%	283	12%
Overig	33	6%	30	10%
Bezwaarschriften tegen besluiten	6	83%	4	25%
Totaal	654	16,5%	844	13,3%

Graadmeter voor kwaliteit

De gemeente ziet het aantal ingestelde en het aantal gegrond verklaarde beroepen als graadmeter voor de kwaliteit van haar beslissingen op bezwaar. Daarom wordt ernaar gestreefd dat niet meer dan 15% van de besluiten op bezwaar tot beroep leidt en dat van de ingestelde beroepen niet meer dan 20% wordt toegewezen. Het percentage van 15% is door de gemeente nauwelijks te beïnvloeden. In 2010 is dit streefcijfer niet behaald voor de categorieën 'sociale zekerheid en huisvesting' en 'bouwvergunningen, subsidies, bestuursdwang, horeca, etc.'.

Op het aantal door de rechter toegewezen beroepen kan de gemeente meer invloed uitoefenen. Het percentage van 20% is in 2010 voor bijna alle categorieën behaald, met uitzondering van de categorie 'bezwaarschriften tegen besluiten van de gemeenteraad' (25%). Naar aanleiding van de uitspraken van de rechtbank wordt samen met de diensten die het primaire besluit hebben genomen gekeken of het beleid en/of de werkprocessen moeten worden aangepast om te voldoen aan de eisen die de rechtbank stelt.

Verantwoording voornemens 2010

1 Pre-mediation blijft deel uitmaken van de bezwaarfase.

Gerealiseerd

In april 2009 is een aantal juristen met de pilot 'Pre-mediation in bezwaarfase' gestart. De juristen zetten mediationvaardigheden in om een bezwaar op informele wijze af te handelen. Binnen twee dagen na ontvangst van het bezwaarschrift wordt de indiener gebeld. Voordat de officiële bezwaarprocedure start, proberen de juristen er samen met de indiener uit te komen door een luisterend oor te bieden en te zoeken naar creatieve oplossingen voor het bezwaarschrift.

In 2010 is deze pilot voortgezet en eind 2010 uitgebreid naar alle juristen. De resultaten van het jaar 2009 en het jaar 2010 zijn te lezen in de tabel 'Resultaten pilot pre-mediation'.

Resultaten pilot pre-mediation

	2009	2010
Aantal zaken in pilot	300	266
Percentage opgeloste zaken	53%	44%
Gemiddelde doorlooptijd succesvolle zaken	19 dagen	13 dagen

In 2010 zijn er minder zaken opgelost, terwijl er ook minder zaken in de pilot zijn ingestroomd. De reden hiervoor is dat de juristen in 2010 meer ingewikkelde zaken hebben geselecteerd voor de pilot. Vanaf medio 2011 zal pre-mediation deel uitmaken van het standaard werkproces.

In 2010 is ook een pre-mediation pilot gehouden voor de WOZ-bezwaarschriften. De afkorting WOZ staat voor Wet waardering onroerende zaken. In 250 gevallen zijn mensen naar aanleiding van hun bezwaarschrift, met daarin het verzoek om te worden gehoord, gebeld door een taxateur van de gemeente. Deze pilot moet nog worden geëvalueerd.

2 De gemiddelde behandeltermijn van alle categorieën bezwaarschriften komt binnen de wettelijke termijn te liggen.

Gerealiseerd

In 2009 is een plan van aanpak opgesteld om de afhandeling van bezwaarschriften te versnellen. De eerste resultaten waren positief en in 2010 is deze stijgende lijn voortgezet. Voor bijna alle categorieën zaken zijn de gemiddelde en absolute behandeltermijnen in 2010 gedaald ten opzichte van 2009. De resultaten zijn te lezen in de tabellen 'Gemiddelde behandeltermijn in weken' en 'Absolute behandeltermijnen 2010'.

Gemiddelde behandeltermijn in weken

	2009	2010
Sociale zekerheid en huisvesting	9	5
Bouwvergunningen, subsidies, bestuursdwang, horeca, etc.	11	7
Overig*	7	2
Commissie van Bezwaarschriften uit de Raad	20	n.v.t.**
Aanslagen parkeerbelasting	6	6

* De categorie 'Overig' bestaat uit administratief-juridische zaken zoals reinigingszaken, wegsleep- en fietsverwijderingszaken, gehandicaptenparkeren, parkeervergunningen etc.

** Er zijn in 2010 geen bezwaarschriften ontvangen over besluiten van de gemeenteraad.

Absolute behandeltermijnen 2010

	Afgehandeld binnen wettelijke termijn	Afgehandeld buiten wettelijke termijn
Sociale zekerheid en huisvesting	91%	9%
Bouwvergunningen, subsidies, bestuursdwang, horeca, etc.	86%	14%
Overig	94%	6%
Commissie van Bezwaarschriften uit de Raad	n.v.t.	n.v.t.
Aanslagen parkeerbelasting	100%	0%
Overige belastingzaken*	99%	1%

* De categorie 'Overige belastingzaken' is onder te verdelen in verzoekschriften (onthefing aantal maanden hondenbelasting, afvalstoffenheffing etc.), WOZ-bezwaarschriften en aanslagbezwaarschriften. De verzoekschriften zijn allemaal ruim binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Van de WOZ-bezwaarschriften is 93,3% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De meeste aanslagbezwaarschriften worden ook ruim binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Met uitzondering van een aantal bezwaarschriften precariobelasting en rioolrecht grootverbruik, waarvan de aanslag laat in het jaar is opgelegd.

3 Medio 2010 wordt het mogelijk digitaal bezwaar in te dienen tegen besluiten van de gemeente. Burgers kunnen op de website informatie vinden over de bezwaar- en beroepprocedure.

Gerealiseerd

Sinds juni 2010 is het mogelijk digitaal bezwaar in te dienen via het digitaal loket op de website www.utrecht.nl. Op deze website is tevens informatie te vinden over de bezwaar- en beroepprocedure. Van de mogelijkheid digitaal bezwaar in te dienen is in 2010 nog niet op grote schaal gebruik gemaakt. Naar verwachting zal deze mogelijkheid in 2011 vaker worden benut, omdat burgers in de bezwaarclausule onder besluiten hierop zullen worden gewezen. Deze ontwikkeling sluit goed aan bij de mogelijkheid om digitaal in beroep te gaan, die sinds 1 oktober 2010 bestaat.

Voornemens voor 2011

1 Voortzetting pre-mediation

Vanaf medio 2011 is het inzetten van mediationvaardigheden een vast onderdeel van het werkproces.

2 Verdere verbetering behandeltermijnen

We behandelen de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn.

3 Publieksvriendelijkere wachtruimte hoorzittingen

De tevredenheid over de wachtruimte voor hoorzittingen dient minimaal een 7 te zijn.



Leilah Mohini Khaleghi Yazdi

Interview Saskia Khaleghi Yazdi-Navarro

Saskia Khaleghi Yazdi: 'In onze vorige woonplaats maakte onze dochter altijd gebruik van individueel taxivervoer. Na een aanvraag voor individueel taxivervoer in onze nieuwe woonplaats Utrecht werd deze aanvraag afgewezen, omdat ik op het aanvraagformulier had aangegeven dat ik in de toekomst wilde proberen onze dochter zelfstandig te laten reizen. Ik was het niet eens met de afwijzing, want ik wist niet of het wel zou lukken om onze dochter te leren zelfstandig te reizen. Bovendien waren dit nog toekomstplannen.

Binnen een week na het verzenden van mijn bezwaarschrift werd ik gebeld door een juriste van Juridische Zaken met de vraag of ik mee wilde werken aan pre-mediation. Zo'n twee weken later heeft onder begeleiding van deze juriste een gesprek plaatsgevonden met een medewerkster van Leerlingenvervoer. Tijdens dit gesprek is besloten dat onze dochter alsnog in aanmerking zou komen voor individueel taxivervoer.

Ik vond de informele aanpak van de gemeente erg prettig. Het gesprek met de ambtenaar van Leerlingenvervoer heb ik als heel plezierig en persoonlijk ervaren. Tijdens het gesprek kreeg ik de ruimte onze problemen uit te leggen en doordat tijdens het gesprek direct afspraken konden worden gemaakt, was het probleem snel opgelost.'

5 Taken burgemeester

In Utrecht bepaalde de kredietcrisis ook in 2010 het beeld. Ondanks een stagnerende woningmarkt en een groeiend aantal faillissementen en bijstandsuitkeringen, beschikt Utrecht over voldoende economische veerkracht. Het gemeentebestuur maakt gebruik van de kracht van inwoners, bedrijven en instellingen bij het bouwen aan een groene, open en sociale stad. Niet alles gaat goed. Zorgen maakte ik mij in 2010 over toenemende problemen op het gebied van armoede, eenzaamheid, laaggeletterdheid en het omgaan met verschillen.

In dit hoofdstuk rapporteer ik hoe ik in 2010 - temidden van al deze ontwikkelingen - invulling heb gegeven aan mijn taken en werkzaamheden op het gebied van bestuur, openbare orde en veiligheid, representatie en protocol. In de vorige hoofdstukken van dit verslag las u dat de dienstverlening van de gemeente Utrecht in het algemeen van goede kwaliteit is. Ook uit dit hoofdstuk blijkt naar mijn mening dat we de toekomst in Utrecht met vertrouwen tegemoet kunnen zien.

Het burgemeesterschap

Bij het burgemeesterschap hoort een aantal functies:

- Korpsbeheerder Regiopolitie Utrecht
- Voorzitter bestuur Veiligheidsregio Utrecht
- Voorzitter van het Bestuur Regio Utrecht
- Voorzitter van het bestuur van Het Utrechts Archief
- Lid van het College van Regenten Slot Zuylen
- Auditeur van Rekening van de Fundatie Vrijvrouwe van Renswoude te Utrecht
- Regent bestuur "De Winter-Heijnsiusstichting"
- Penningmeester Stichting tot Restauratie en Instandhouding van Stadskasteel Oudaen
- Superintendant van het Evert Zoudenbalchhuis
- Lid bestuur Stichting Rietveldprijs
- Voorzitter jury FGH Vastgoedprijs

Daarnaast heb ik nog een aantal nevenfuncties:

- Lid Raad van Toezicht Slachtofferhulp Nederland
- Voorzitter De Letselschade Raad
- Voorzitter Stichting Erfgoed Nederland
- Voorzitter Politie Kennis Raad
- Voorzitter Partnership Aanpak Seksueel Geweld
- Lid Beheer Adviesraad van het Centraal Justitieel Incasso Bureau
- Lid Politieonderwijsraad
- Voorzitter KEI Kenniscentrum Stedelijke Vernieuwing
- Voorzitter Raad van Toezicht Jantje Beton
- Voorzitter Raad van Toezicht Expertisecentrum Forensische Psychiatrie
- Lid Olympisch Plan 2028
- Lid Raad van Advies College Bescherming Persoonsgegevens
- Lid Raad van Ambassadeurs Muziekcentrum van de Omroep

Bestuur

Op 3 maart 2010 vonden in Utrecht gemeenteraadsverkiezingen plaats. 52,5% van de Utrechtse kiezers bracht zijn of haar stem uit. Op 11 maart werd de nieuwe gemeenteraad geïnstalleerd. De presentatie van een nieuw college van burgemeester en wethouders volgde na ruim een maand. In dit college zijn de partijen GroenLinks, PvdA en D66 vertegenwoordigd.

De titel van het nieuwe collegeprogramma luidt 'Groen, open en sociaal'. Onder dat motto is het nieuwe gemeentebestuur aan de slag gegaan. Zoals ik al schreef, gebeurde dat tegen de achtergrond van de gevolgen van de kredietcrisis, die de gemeente op verschillende manieren noodzaakt tot forse bezuinigingen en dus tot keuzes. Terwijl het Utrechtse gemeentebestuur tegelijkertijd wel wordt geconfronteerd met een steeds ingewikkeldere samenleving. Onder meer in mijn nieuwjaarstoespraak aan het begin van 2011 heb ik hierop gewezen. De manier waarop mensen samenleven en waarop gemeenschappen functioneren, wordt steeds sneller, dynamischer en complexer.

Er ontstaat een samenleving waarin meningen en overtuigingen maar vooral emoties, soms zeer persoonlijke emoties, het vaak winnen van de feiten en nuances. Het wordt steeds moeilijker de tijd te nemen om tot afgewogen besluiten te komen. Terwijl je die tijd en die reflectie in de steeds complexere samenleving juist vaker nodig hebt, bijvoorbeeld om tot het open en transparante beleid te komen dat het gemeentebestuur van Utrecht graag wil voeren.

Tegen deze achtergrond pleit ik voor een sterke, effectieve en betrouwbare overheid. Zo klein mogelijk, natuurlijk, maar wel in staat om mensen die zichzelf niet kunnen redden, uit naam van de samenleving te beschermen. Hoe die overheid precies moet werken in die sterk veranderende omgeving? Dat is een zoektocht. Hier in Utrecht gaan we er de komende tijd indringend over spreken in het college en in de raad.

Openbare Orde

Een relatief rustig jaar

Onze stad moet veilig zijn voor iedereen die in Utrecht woont of de stad bezoekt voor een dagje winkelen, voor grote evenementen of voor sportactiviteiten.

Samen met de Driehoek (politie, Openbaar Ministerie en gemeente) houd ik de vinger aan de pols in alle wijken. Het jaar 2010 is in het licht van de openbare orde een relatief rustig jaar geweest.

Wel zijn we in dit jaar in verschillende wijken geconfronteerd met discriminatie. De zaak van de twee homoseksuelen die getreiterd werden en daarom besloten te verhuizen is hier een naar voorbeeld van. Nadat ik had geconstateerd dat we soms te laat op de hoogte zijn van soortgelijke problematiek, hebben we een speciaal telefoonnummer ingesteld voor meldingen van discriminatie en pesterijen. Er zijn in november en december 10 meldingen binnengekomen die met discriminatie wegens seksuele voorkeur te maken hadden. Alle zaken zijn door de betrokken professionele partijen opgepakt en afgerond. Bij 2 zaken kon de dader uit huis worden geplaatst. Alle zaken worden geregistreerd en gemonitord.

Evenementen

Ieder jaar vinden er in Utrecht zo'n 1000 evenementen plaats. Van straatfeest tot de Utrecht Marathon, van een buurtbarbecue tot het Bevrijdingsfestival. Duizenden mensen hebben plezier aan deze evenementen beleefd. Hoogtepunt was de Giro d'Italia, waarvan ook een etappe in Utrecht werd verreden.

Het behalen van de finale tijdens het WK voetbal heeft velen blij verrast. Het was feestelijk en druk in de stad. Om te waarborgen dat het een feest bleef, zijn politiemensen teruggeroepen van hun vakantieadres. Bij Vredenburg Leidsche Rijn hebben 6000 mensen via een groot scherm naar de laatste wedstrijd gekeken. Ook in Utrecht werd er goed gevoetbald: FC Utrecht kwam heel ver in de voorrondes van de Europa League.

Voetbalwet

Op 1 september 2010 is de Voetbalwet in werking getreden. Deze wet geeft mij als burgemeester extra bevoegdheden om op te treden tegen voetbalvandalisme en overlast in de stad en wijken.

Koninginnedag

Ieder jaar weer wordt Koninginnedag in Utrecht uitgebreid gevierd. Om 18.00 uur op 29 april start de vrijmarkt en deze loopt door tot 18.00 uur op 30 april, met een stille nacht als onderbreking.

De laatste jaren is de commerciële verkoop teruggedrongen. Hierdoor is er meer ruimte ontstaan voor de bewoners van het vrijmarktgebied. Zij mogen voor hun deur (niet commercieel) spullen verkopen.

Tijdens deze 'kleedjesverkoop' wordt er op verschillende pleinen muziek gedraaid of gespeeld. De vrijmarkt trekt jaarlijks naar schatting ruim 300.000 bezoekers van binnen en buiten de stad. Om deze dag gezellig en veilig te laten verlopen, wordt al in oktober gestart met de voorbereidingen. Gemeente, politie, brandweer, de geneeskundige hulpverlening en horeca werken daarbij intensief samen. Ook in 2010 was Koninginnedag weer een leuk feest voor jong en oud.

Veiligheid

Criminaliteit, trend, cijfers

In 2010 is de geregistreerde criminaliteit met 7% gedaald. Hiermee is het beoogde resultaat voor 2011 behaald. Vrijwel alle delictsoorten zijn afgenomen ten opzichte van 2009, maar de daling is het sterkst zichtbaar bij de geweldsdelicten (exclusief huiselijk geweld; -21%), winkeldiefstal (-18%), diefstal van (brom)fietsen (-16%) en autokraak (-13%).

Eind 2010 lag het aantal geweldsdelicten (exclusief huiselijk geweld) 21% lager dan in 2006. Hiermee is het beoogde resultaat voor 2014 bereikt. Het aantal autokraken ligt 41% lager dan in 2006. Dit komt overeen met het resultaat dat in 2011 behaald zou moeten worden. Het aantal woninginbraken is helaas met 11% gestegen; dit komt overeen met de regionale en landelijke ontwikkeling. Woninginbraak is een delict met een grote impact. Aan de bestrijding van dit delict zal in 2011 veel extra aandacht worden besteed.

De afname van criminaliteit vertaalt zich in 2010 ten dele in de onveiligheidsgevoelens. Het aandeel Utrechters dat zich 'vaak' onveilig voelt is met 1% toegenomen (van 7% naar 8%). De groep inwoners die zich 'wel eens' onveilig voelt is afgenomen met 7% (van 45% naar 38%). Het aantal Utrechters dat vaak overlast zegt te hebben van jongeren is gestegen van 14% naar 19%, terwijl de meldingen van jongerenoverlast zijn gedaald.

Veilige publieke taak

Medewerkers met een publieke taak moeten hun werk kunnen doen zonder dat zij in hun veiligheid worden bedreigd door geweld, intimidatie of verbale agressie.

Mede met subsidie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken is er in 2010 een programma uitgevoerd om agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak in onze stad aan te pakken. Alleen al binnen de stad Utrecht gaat het om 600 incidenten van intimidatie per jaar.

Met politie en Openbaar Ministerie zijn de richtlijnen rond aangifte en vervolging aangescherpt. Daarnaast is de 'Utrechtse Tool' ontwikkeld: een methode die bruikbaar is voor alle organisaties die werkzaam zijn in het publieke domein. In deze methode kunnen organisaties een probleem bespreekbaar maken dat te maken heeft met agressie en geweld, hun positie hierin bepalen en hun norm stellen.

Op een werkconferentie in november 2010 hebben de districtschef, de officier van justitie en ik het beleid besproken met 130 deelnemers. De deelnemers waren van zeer verschillende werkgevers met een publieke taak (jongerenwerk, openbaar vervoer, maatschappelijke opvang). Ik heb hen steun toegezegd. Het programma wordt in afgeslankte vorm in 2011 voortgezet.

Veiligheidsaanpak Zuilen

Halverwege 2009 heb ik met de veiligheidspartners een aantal focuspunten benoemd voor de urgentieaanpak op het gebied van veiligheid in Zuilen. Naast repressie is het afgelopen jaar vooral ook op preventie en curatie ingezet. De maatregelen van de veiligheidsaanpak, het Wijkactieplan Zuilen en het programma 'Onze Toekomst' van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling zijn hierbij zoveel mogelijk versterkend op elkaar ingezet.

Deze aanpak heeft behoorlijk goed gewerkt. In de tweede helft van 2009 en in 2010 zijn bemoedigende resultaten behaald. Er is nog steeds sprake van overlast op straat en van onevenredig hoge criminaliteit in de buurt. Maar er zijn ook aangrijpingspunten om door te zetten op de gekozen focuspunten. Meer bewoners voelen zich betrokken, waaronder steeds meer jongeren. Bewoners vinden de jongerenoverlast en het gevoel van onveiligheid niet meer het grootste probleem. Het samenscholingsbeleid en de verblijfsontzeggingen hebben goed geholpen bij het daadwerkelijk grenzen stellen op straat. De situatie is zodanig verbeterd dat continuering van het samenscholingsbeleid niet (meer) nodig is. Ook tijdens de druk bezochte bewonersavond van 17 januari 2011 werd dat beeld bevestigd. We zijn er nog niet, maar er is duidelijk sprake van vooruitgang.

Brandweer

Na 2 jaar van intensieve voorbereiding is de Utrechtse brandweer onderdeel geworden van de Veiligheidsregio Utrecht (VRU). Het materieel is 1 januari 2010 eigendom geworden van de VRU. Het personeel heeft de overstap op 1 november 2010 gemaakt. In de nieuwe organisatie werken de verschillende hulpdiensten en 26 gemeentes samen om slagvaardig te kunnen optreden bij crisisbeheersing en rampenbestrijding. Tegelijkertijd blijft de VRU veel aandacht schenken aan de specifieke behoeften van onze stad.

De komende jaren zal de VRU meer inzetten op het voorkomen van incidenten dan op het repressieve optreden. Zo heeft de brandweer in Utrecht samen met de gemeente, ondernemers, politie en brancheorganisaties in 2010 al werk gemaakt van het 'Keurmerk Veilig Ondernemen'. In 4 winkelcentra hebben zij gezamenlijk maatregelen getroffen om de winkelgebieden plezierig en veilig te houden. De brandweer heeft ook geïnvesteerd in het bewust maken van kinderen van de gevaren van brand. Meer dan 2500 kinderen op scholen en in de buitenschoolse opvang hebben les gehad van een echte brandweerman of -vrouw. De komende jaren zal de brandweer nog meer aandacht geven aan voorlichting. Veel mensen in Utrecht weten niet hoe gevaarlijk brand is en hoe zij zich erop kunnen voorbereiden.

2010 is een jaar van opvallende incidenten geweest. De grote branden in de nieuwbouw van de Rabobank staan mij nog helder voor ogen, evenals de brand in een bedrijfsverzamelgebouw op de Keulsekade. Aan de brand in een elektriciteitsruimte bij het Centraal Station heb ik gezien hoe groot de invloed van een incident op het openbaar vervoer kan zijn.

Representatie en protocol

Bij talrijke gelegenheden wordt mij gevraagd om te spreken of een bijdrage te leveren in de vorm van een voorwoord. In 2010 heb ik meer dan 270 toespraken gehouden en verschenen er bijna 80 voorwoorden en andere publicaties.

Als burgemeester reik ik ook koninklijke of stedelijke onderscheidingen uit aan personen die zich op een bijzondere manier voor de maatschappij hebben ingezet. Vaak gaat het om senioren die, bijvoorbeeld na hun pensionering, extra tijd steken in het vrijwilligerswerk. Ik beschouw het als een voorrecht dit te mogen doen. In 2010 ontvingen 54 Utrechters een koninklijke onderscheiding: 38 tijdens de lintjesregen ter gelegenheid van Koninginnedag en nog eens 16 op bijzondere momenten gedurende het jaar. Er zijn in 2010 in totaal 9 stedelijke onderscheidingen uitgereikt en 19 Domtorens in Goud.

Daarnaast werden afgelopen jaar 5 Jongerenlintjes toegekend. Het Jongerenlintje werd voor het eerst uitgereikt in 2009. Het is een blijk van waardering voor jongeren van 6 tot en met 15 jaar die zich op een bijzondere manier hebben ingezet of een heldendaad hebben verricht. Ook het uitreiken van de Tolerantieprijs op Bevrijdingsdag beschouw ik als een voorrecht. Afgelopen jaar ging deze prijs naar de VoedselbankPLUS Rivierenwijk. Het project biedt naast voedsel ook sociale en juridische hulp aan de deelnemers.

Sinds 1 januari 2006 hebben gemeentes de taak de naturalisatie van nieuwe Nederlanders ceremonieel bekend te maken. In Utrecht worden er sindsdien maandelijks feestelijke naturalisatieceremonies gehouden in het Museum Speelklok. Het afgelopen jaar hebben in Utrecht 850 personen de Nederlandse nationaliteit verkregen. Zij namen allen deel aan deze ceremonie.

In mijn streven om van het stadhuis een open en toegankelijk 'Huis van de Stad' te maken, passen de tentoonstellingen die tijdens de reguliere openingstijden in het stadhuis kunnen worden bezocht.

In 2010 vonden er 21 tentoonstellingen plaats, alle met een Utrechtse signatuur. Utrechtse fotografen, vormgevers, kunstenaars en maatschappelijke organisaties toonden hun talenten in het stadhuis. Tijdens 5 Culturele Zondagen bezochten meer dan 6.000 bezoekers de activiteiten in het stadhuis.

Bijzondere bijeenkomsten en gebeurtenissen

Een nieuwe lente, een nieuw gemeentebestuur. Op 3 maart maakte 52,5% van de kiezers in Utrecht gebruik van hun stemrecht tijdens de gemeenteraadsverkiezingen. De uitslag resulteerde in het vertrek van de oude raad en het oude college. Op 10 maart werd afscheid genomen van 23 vertrekkende raadsleden en op 21 maart van 5 wethouders die in het nieuwe gemeentebestuur niet terugkeerden. Op 11 maart installeerde ik als voorzitter de nieuwe gemeenteraad. De raad beëdigde op haar beurt op 22 maart 6 wethouders.

Op 9 mei werd de tweede etappe van de Giro d'Italia 2010 in de stad Utrecht verreden. De finish lag op de Croeselaan. Het was een feest voor stad en provincie. In Utrecht alleen moedigden zo'n 250.000 bezoekers en bewoners de renners aan. Ondanks de grote aantallen toeschouwers in de stad, is de etappe zonder verkeersproblemen verlopen. In samenwerking met alle betrokken partijen in Utrecht werd het verkeer in goede banen geleid, wat getuigt op het grote bezoekersaantal getuigt van goede organisatie en samenwerking. Daarnaast blijkt uit een effectenrapportage dat de totale kosten van het evenement via bestedingen zijn teruggevloeid naar de lokale en regionale economie. Bovendien heeft de stad rondom het evenement veel media-aandacht gegenereerd.

In december bracht een delegatie van 40 honorair consuls in Nederland, op mijn uitnodiging, een werkbezoek aan Utrecht. Na een ontvangst en bezichtiging van de tentoonstelling over Kirgizië in het stadhuis werden het Museum Speelklok en de Dutch Game Garden bezocht. De bijeenkomst stond in het teken van de groei en ambities van de stad.

Onderscheidingen

Koninklijke onderscheidingen

De heer A.G. van Beek
De heer professor dr. P. van Beukelen
De heer J. Boor
De heer J.C. Bouwhuizen
Mevrouw A.E.M. Dammerman-Snijders
De heer J.H. Emmelot
De heer M. Faber
De heer W. Gjaltema
De heer H. Griffioen
Mevrouw E.C. Griffioen-De Wildt
Mevrouw M.W. Hazekamp-Gerritsen
Mevrouw J.H. Hefting
Mevrouw professor dr. P. Hogeweg
Mevrouw R.F. Jacobse-Wentzel
De heer W.G. Jenken
Mevrouw T.W. de Jong
Mevrouw professor dr. F. Juffer
Mevrouw A.M. Kooijman-Kletter
De heer professor dr. D.A.N.M. Kruijt

Mevrouw O.E.H. Kruijthof
De heer J.K.L. van Laar
De heer B.J. Manschot
Mevrouw K.C.G. van Marle-Van Wijk
De heer P. Mazairac
Mevrouw M.J. Mulder-Boertien
De heer H.M. Nass
De heer dr. E.H. de Nooij
Mevrouw drs. M.L.G.H. van Schaik-Joosten
De heer J.J. Schwartz
De heer J. Snel
Mevrouw G. van der Spek-Van Kregten
De heer M. Toufik
Mevrouw O. Tum
De heer S. van der Veen
De heer H.W. Vermeulen
De heer K.G. Vrede
De heer professor dr. J. van Weesep
Mevrouw drs. C.C.S. Wilmer

Zilveren Stadsmedaille

De heer J. Stelling

Maartenspenning

De heer G.J.C. Heesterbeek
De heer Th. Kooij
De heer P. Vos
De heer C. Donker

Speld van de stad

Mevrouw J.E. Keijzer
Mevrouw J.M.H. Jeurissen
Mevrouw I.E. van Veluwen

Sportpenning

De heer G. Peek

Gouden Domtoren

De heer F. Drijver
Mevrouw N. Vink
Mevrouw J. Parlevliet
De heer R. Looy
De heer F. Snel
De heer H. Lith
De heer J. Kool
De heer T. de Goey
Mevrouw J. Folkers
De heer R. van Essen
De heer R. Noordermeer
Mevrouw N. Vernooij
Mevrouw R. Streng
Mevrouw J. Knol
De heer H.P.H. Schmitz
Mevrouw A. Hendriksen
De heer H. Linnenbank
Mevrouw E. Beverdam
De heer B. Appeldoorn
De heer D. van Beek
De heer J. Hoogland
De heer J. Leeuwis

Het burgerjaarverslag kunt u ook vinden op
www.utrecht.nl/burgerjaarverslag

Colofon

Uitgave

Gemeente Utrecht

Bestuurs- en Concerndienst

Teksten

Bestuurs- en Concerndienst

Dienst Wijken

Fotografie

Rick Huisinga

Loek Kramer

Sietse Brouwer

Willem Mes

Wien de Smet

Realisatie en eindredactie

Bestuurlijke, Internationale en Subsidiezaken

Communicatiebureau

Datum

April 2011

Meer informatie

Redactieadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht

Telefoon 030- 286 00 00

E-mail burgerjaarverslag@utrecht.nl

www.utrecht.nl