

Burgerjaarverslag 2007

‘Werken aan hetzelfde doel’



Burgemeester Bas Verkerk: “Met veel plezier presenteer ik u het burgerjaarverslag 2007. Een bijzonder jaar voor Delft waarin we als gemeente grote projecten hebben voortgezet of gestart, zoals het project Spoorzone dat steeds meer vorm krijgt. Of denkt u aan de herstructureringen van de Bomenwijk en Poptahof en de bouw van de nieuwe woonwijk Harnaschpolder waar dit jaar wordt gestart met de bouw van 238 woningen. Dit soort grote projecten zijn belangrijk voor Delft; ze zorgen ervoor dat we ook in de toekomst plezierig kunnen wonen en werken. Maar niet alleen grootschalige projecten dragen daar aan bij. Juist kleine initiatieven in de buurt en in de straat kunnen uw woonplezier aanzienlijk vergroten. Via de Delftse wijkaanpak kunt u daar direct aan meewerken. In dit burgerjaarverslag is daarom veel informatie opgenomen over de wijkaanpak en de resultaten die we daarmee gezamenlijk hebben geboekt. Ook leest u welke Delftenaren we vorig jaar in het zonnetje hebben gezet vanwege hun bijzondere bijdrage aan onze mooie stad.”

Beter bereikbaar

“In dit burgerjaarverslag vindt u ook informatie over hoe we in Delft werken aan burgerparticipatie. Wij moeten ervoor zorgen dat u niet alleen kunt meedenken, maar ook kunt meedoen. Dat gebeurde vorig jaar onder andere via verschillende panels

waarin burgers de gemeente hebben geadviseerd over uiteenlopende onderwerpen. Daarnaast is de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening een belangrijk onderwerp. De gemeente wil open en toegankelijk zijn voor haar burgers. U moet ons goed kunnen bereiken: telefonisch, aan de balies en digitaal. We hebben daar vorig jaar weer hard aan gewerkt. Via www.gemeentedelft.info kunt u nieuwe producten aanvragen, waaronder de Delftpas, de sportregeling, kapvergunningen en diverse parkeerproducten. Bovendien kunt u ons tegenwoordig telefonisch bereiken via een centraal telefoonnummer: 14015. Zo zijn we als gemeente nog beter bereikbaar en kunnen we uw vragen sneller en efficiënter beantwoorden.”

Hetzelfde doel

“Zoveel mensen, zoveel wensen, zo

luit het spreekwoord. Gemeente en burgers zijn het helaas niet altijd met elkaar eens. Hoe we met die situaties om gaan leest u op de laatste pagina van dit burgerjaarverslag. Maar ook al verschillen we soms van mening, we hebben uiteindelijk wel allemaal hetzelfde doel: plezierig wonen en werken in een veilige stad. Ik nodig u daarom van harte uit om samen met de gemeente het beleid voor Delft vorm te blijven geven. U weet immers als geen ander wat er speelt in uw straat, buurt of wijk. Heeft u vragen, opmerkingen, tips of problemen over zaken die het wel en wee van Delft aangaan? Laat het ons weten. U kunt het met één van de bestuurders bespreken tijdens de spreekuren van de bestuurders of u kunt via www.gemeentedelft.info reageren. De spreekuren staan wekelijks aangekondigd in de stadskrant”.

Wat is een burgerjaarverslag?

Elk jaar brengt de burgemeester van elke Nederlandse gemeente een burgerjaarverslag uit. Dat is wettelijk verplicht en het is belangrijk dat u op de hoogte bent van alle ontwikkelingen in de gemeente waar u woont en/of werkt. Er moet verslag worden gedaan over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Ook de manieren waarop burgers kunnen participeren in het beleid van de gemeente komt aan de orde. In Delft schenken we daarnaast aandacht aan de afhandeling van bezwaarschriften, klachten, maar ook de onderscheidingen die vorig jaar zijn uitgereikt. Met het burgerjaarverslag krijgt u dus inzicht in de relatie tussen burger en gemeentebestuur. In Delft maakt burgemeester Verkerk het burgerjaarverslag openbaar via de Stadskrant Delft. Omdat de stadskrant huis aan huis wordt verspreid kan iedere Delftenaar zich ervan op de hoogte stellen. In de Stadskrant Delft staan wekelijks allerlei berichtgevingen van de gemeente Delft. U leest hoe u de gemeente Delft kunt benaderen, hoe de gemeente omgaat met uw vragen en klachten en op welke manier er wordt gewerkt aan verbeteringen.

Delftenaren in het zonnetje

In 2007 zijn veel Delftenaren in het zonnetje gezet. Veertien personen hebben in Delft een Koninklijke onderscheiding gekregen. Het betreft de volgende personen: de heer H.A. den Besten, de heer E.J. Boeve, de heer L.A. Bouma, mevrouw C. van der Ende-de Bruine, mevrouw T. Feijge-van Oosten, de heer A. Kouwenhoven, de heer J.Th.M. Lispet, de heer C. Notenboom, mevrouw W. van Reijen-Mienis, mevrouw F.M. Righarts-van der Hulst, de heer A.J.D. Duijmaer-van Twist, de heer J.J. Wentink, mevrouw J.C. Stalman-Gouw en mevrouw M.G.B. Ruigrok-Kerklaan. Zij hebben zich op bijzondere wijze ingezet voor onze samenleving. En de samenleving heeft op haar beurt die inzet zo gewaardeerd, dat deze mensen zijn voorgedragen voor een lintje. Wie zich heeft onderscheiden in de

Delftse samenleving, kan ook in aanmerking komen voor een gemeentepenning. Met deze penning spreekt de gemeente haar waardering uit voor de verdiensten van die persoon. In 2007 mocht de heer L.J. van der Gaag, de gemeentepenning in ontvangst nemen voor zijn werk als secretaris-rentmeester van de Fundatie van Renswoude. Deze stichting verstrekt toelagen aan jongeren die door bijzondere omstandigheden niet in staat zijn hun opleiding aan het Hoger Beroepsonderwijs of aan de universiteit zelf te betalen. Ook is het een goede gewoonte dat bij bijzondere jubilea de burgemeester van Delft op bezoek komt om persoonlijk zijn gelukwensen over te brengen. In 2007 waren er elf Delftenaren die 100 jaar werden of zelfs ouder. Daarnaast konden 61 echtparen een bijzonder huwelijksjubileum vieren van 60 jaar of meer.

Pluim en Veer

Als blijk van waardering en om het werk van de vrijwilliger te promoten, reikt de gemeente Delft jaarlijks de Delftse Pluim en Veer uit. De pluim bestaat uit een geldprijs van € 1000. Winnaars van de veren krijgen een oorkonde, een keramisch aandenken

en een dinerbon om de huldiging ook in eigen kring te vieren. Op 4 april werden de prijzen uitgereikt voor 2007. De Delftse Pluim ging naar Inloophuis Deborah, een bijzondere plaats voor mensen in hun laatste levensfase en hun familie. Het Inloophuis is een belangrijke voorziening in Delft geworden die duidelijk in een behoefte voorziet. De vijf veren 2007 waren voor:

- Marlise Hof, voor haar betrokken en enthousiaste bijdrage als vrijwilliger bij diverse Delftse organisaties;
- Lucie Cunningham, oprichter van de stichting DelftMaMa die het welzijn en de integratie van internationale moeders in Delft bevordert;
- Jaap Meijer van Vitesse Delft, voor zijn jarenlange inzet voor de club en de leden van de voetbalvereniging;
- Herbert Kolff van Vluchtelingenwerk Delft, voor zijn intensieve hulp aan cliënten en de wijze waarop hij opkomt voor hun belangen;
- Hans van Geest van het Roze Blok, voor zijn jarenlange inzet voor de homosportvereniging en de integratie van homosporters binnen reguliere verenigingen.



Naturalisatie

In 2007 waren er in Delft acht naturalisatieceremonies. In totaal hebben 270 mensen daarbij het Nederlanderschap verkregen.

Burgerjaarverslag

Burgerparticipatie: geef uw mening!

Als inwoner van Delft kunt u invloed uitoefenen op het beleid van de gemeente. Dat gebeurt via burgerparticipatie. In Delft zijn daar verschillende instrumenten voor. U kunt uw mening geven via panels, inspraak tijdens speciale inspraakavonden en commissievergaderingen van de gemeenteraad. Andere instrumenten zijn het burgerinitiatief, participeren in de Wijkaanpak en digitaal contact met de gemeente.

Burgerparticipatie betekent niet dat burgers direct beslissen over het te voeren beleid. Daar zijn de gekozen leden van de gemeenteraad voor. Maar u kunt wel meedenken, meepraten en meedoen. Gelukkig weten veel Delftenaren de weg naar de gemeente en de politiek te vinden. In de wijken doen vele Delftenaren mee aan de wijkaanpak. Ze nemen zelf initiatief om hun wijk schoner en leefbaarder te maken. Via panels geven enkele duizenden Delftenaren hun mening over het voorgestelde beleid van de gemeente. Ze zijn daarmee een belangrijke informatiebron.

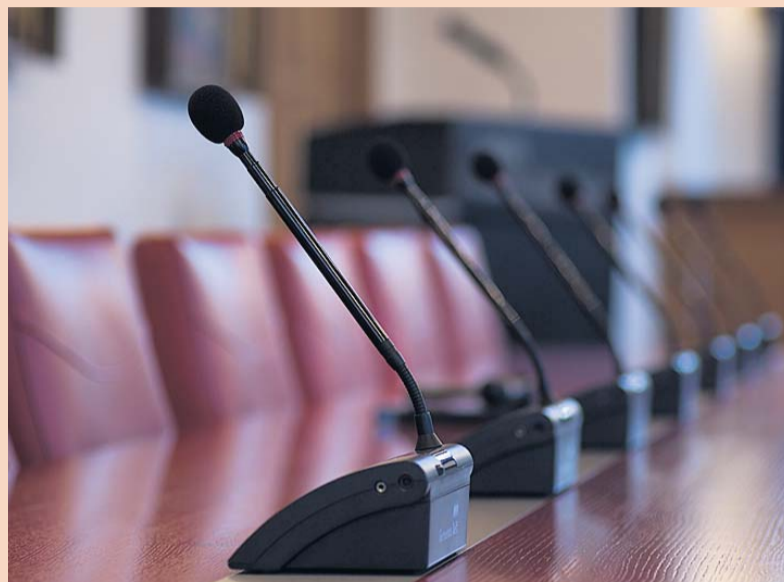
Vooraf meepraten

Burgerparticipatie verloopt in Delft vaak via inspraak. Dat betekent dat Delftenaren hun mening kunnen geven over het voorgestelde

de beleid van de gemeente. Maar de gemeenteraad vindt het ook belangrijk dat Delftse burgers eerder worden betrokken bij het maken van plannen voor de stad. Dat komt de kwaliteit van het beleid ten goede en kan de tijdsduur van de besluitvorming verkorten. Daarnaast geldt dat als ideeën van belanghebbenden direct in de plannen worden verwerkt, minder vaak achteraf bezwaar wordt gemaakt. In de Inspraak- en Participatieverordening staat hoe Delftenaren al bij de voorbereiding van gemeentelijk beleid kunnen worden betrokken via interactieve beleidsvorming. Voorbeelden van interactieve trajecten zijn: WMO, Integratie, Jeugd en de Anti-armoedeweek, Cultuurvisie, Evenementennota en Stadsmarketingnota.

Geef uw mening

Ook u bent van harte uitgenodigd om



uw mening te geven, bijvoorbeeld over een onderwerp dat op de agenda van een van de raadsadviescommissies staat. De gemeente luistert graag naar u en kan uw signalen gebruiken bij de vorming of aanpassing van het beleid. Burgerparticipatie komt de burgers ten goede in hun directe leefomgeving en ook de gemeente en de politiek zijn er bij ge-

baat. Als burgerparticipatie goed is geregeld, kan het gemeentelijk beleid rekenen op een breed draagvlak waardoor het beleid goed wordt geaccepteerd en daardoor beter werkt. Actuele agenda's van commissie- en raadsvergaderingen vindt u in de stadskrant en op www.delft.nl/gemeenteraad

Panel gehandicaptenbeleid

Vertegenwoordigers van allerlei organisaties en verenigingen behartigen in het Panel Gehandicaptenbeleid de belangen van mensen met een functiebeperking en van ouderen.

Voor dit panel was 2007 een druk jaar. Er zijn acht gevraagde adviezen en een ongevraagd advies uitgebracht. Vooral de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) heeft veel advieswerk gevraagd. De adviezen van het panel zijn verwerkt in het uiteindelijke voorstel aan college en gemeenteraad. Naast de WMO is geadviseerd over de nota Beleidsregels Gehandicaptenparkeerplaatsen.

Een werkgroep van het panel heeft zich beziggehouden met het formuleren van een eigen toegankelijkheidslabel voor openbare gebouwen. Tot slot is het panel opnieuw actief betrokken geweest bij de uitreiking van de jaarlijkse toegankelijkheidsprijs. Deze prijs heeft als doel om derden te stimuleren hun panden optimaal toegankelijk te maken voor mensen met een functiebeperking. In 2007 streden genomineerden in de sector cultuur en toerisme om de prijs. Winnaar werd de Botanische Tuin van de Technische Universiteit Delft.



Delft internet panel

De gemeente Delft vraagt regelmatig naar de mening van Delftenaren via het Delft Internet Panel (DIP). Het DIP kent 2.500 volwassen leden en 240 jongeren (tot en met 17 jaar). In 2007 zijn de volwassen leden negen keer ondervraagd en de jongeren vier keer. De meningspeilingen gingen over verschillende onderwerpen. Zo hebben de volwassen leden hun mening kunnen geven over de Delftse Hout, de vier ontwerpen voor het nieuwe stadskantoor, het gehouden referendum, de WMO, speelplekken in Delft en het gratis openbaar vervoer op de zaterdag. Andere onderwerpen waren energiebesparing, openluchtwembaden, Sportweek Delft, veiligheid, aangiftebereidheid fietsendiefstal, Koninginnedag en

een evaluatie van het DIP. De jongeren in het DIP zijn ondervraagd over openluchtwembaden, speelplekken, Sportweek Delft, Koninginnedag en een evaluatie van het DIP. De resultaten van de meningspeilingen worden gebruikt voor het ontwikkelen en evalueren van beleid en het opstellen van communicatieplannen. De resultaten van de metingen vindt u op www.gemeentedelft.info/dip Voor de Delftse Hout is tijdelijk een extra panel opgezet: het Delftse Hout Internet Panel (DHIP). De mensen die zich hiervoor hebben opgegeven, zo'n 900 leden, wordt in totaal vier keer per jaar gevraagd een vragenlijst in te vullen. De uitkomsten van deze metingen worden gebruikt in de visieontwikkeling van het gebied.

Inspraak

Sommige vormen van burgerparticipatie zijn wettelijk vastgelegd. Bijvoorbeeld het recht op inspraak bij procedures op het gebied van ruimtelijke ordening en milieu. In 2007 is inspraak verleend onder andere de ontwikkelingsplannen Sporthal Buitenhof, Bomenwijk 1, Buurthuis Bomenwijk, Studentenhuisvesting Rotterdamseweg en Abtswoude 42.

Ook over de gebiedsvisie Voorhof Zuidwest en de beeldkwaliteitplannen voor Poptahof, In de Hoven en Harnaschpolder deelgebied 1 konden Delftenaren inspreken.

Stadskantoor

Delftenaren speelden opnieuw een rol in de selectie van een architect voor het nieuwe stadskantoor. Er kon

worden gekozen uit vier ontwerpen voor een nieuw stadskantoor, met daarin de hal van het nieuwe NS-station Delft. In de eerste selectieronde, in 2006, mocht de Delftenaar ook een voorkeur uitspreken via het Delft Internet Panel (DIP). Die ronde leverde toen geen geldig ontwerp op. In 2007 mochten de architecten hun ontwerpen aanpassen in een tweede ronde van de selectieprocedure. In juli zijn de leden van DIP opnieuw benaderd met de vraag een waardering toe te kennen aan de vier aangepaste ontwerpen. De resultaten van het DIP wogen - naast het oordeel van een selectiecommissie - opnieuw mee bij het bepalen van de eindcijfers. De tweede ronde leidde tot het winnend ontwerp: Mecanoo architecten kreeg de opdracht om het nieuwe stadskantoor en de stationshal van Delft te ontwerpen.



2007

Dienstverlening van de gemeente

In 2007 is een begin gemaakt met de uitbreiding van de dienstverlening van de gemeente. Delftenaren kunnen via diverse kanalen contact zoeken: op afspraak, zonder afspraak, fysiek of via de digitale balie, telefonisch of via een e-mail. Centraal staat daarbij dat de burger of ondernemer een eenduidig en juist antwoord ontvangt. De klant kan zich vooraf goed informeren, waardoor het klantcontact snel en goed verloopt.

Balie

In 2007 hebben 101.506 mensen een bezoek gebracht aan de Publieksbalie, waarvan 22 procent op afspraak. Hoewel steeds meer burgers hun producten en diensten digitaal aanschaffen, heeft de Publieksbalie in 2007 zes procent meer bezoekers ontvangen dan het jaar ervoor. De stijging is toe te schrijven aan de vernieuwde werkwijze voor rijbewijzen. Voor zowel het aanvragen als het af-

halen van een rijbewijs of bromfietscertificaat moet de klant bij de Publieksbalie langskomen.

Afspraak

Steeds meer mensen hebben het gemak van een afspraak ontdekt. In 2007 is het aantal afspraken explosief gestegen van 9.012 (2006) naar 22.628 (2007); een stijging van maar liefst 151 procent. Het grote voordeel van een afspraak is dat de klant niet hoeft te wachten. Bovendien liggen de benodigde stukken klaar, zodat de klant sneller wordt geholpen. In 2008 wordt het maken van een afspraak nog aantrekkelijker. De klant kan dan zelf de dag en het tijdstip van de afspraak vastleggen.

Telefoon

In 2007 is gestart met het verbeteren van de telefonische dienstverlening van de gemeente. Om de bereikbaarheid te vereenvoudigen zijn diverse telefoonnummers (van Werk Inkomen Zorg, Stadsbeheeren de Publieksbalie)

samengevoegd in het algemene telefoonnummer 14015. De Publieksbalie heeft in 2007 22 procent meer telefoongesprekken afgehandeld dan het jaar ervoor. In totaal waren dit 70.656 telefoongesprekken. Eind 2008 is de gehele gemeente bereikbaar via telefoonnummer 14015.

E-mail

Ook de digitale weg voor contacten met de gemeente wordt door steeds meer mensen gebruikt. In 2007 heeft de gemeente 17.925 e-mailberichten ontvangen, in 2006 waren dat er nog 11.742. Voor het digitaal stellen van een vraag wordt gebruik gemaakt van het contactformulier op de website www.gemeentedelft.info. De afzender ontvangt automatisch een ontvangstbevestiging met daaraan gekoppeld een registratienummer. In 2008 zal de Publieksbalie op basis van dit registratienummer de beantwoording van de vraag nog beter monitoren en de afhandeling bewaken.



Samenwerken aan sterke wijken

In 2007 is weer volop samengewerkt door bewoners, corporaties, gemeente, welzijnsorganisaties, bedrijven en politie aan aantrekkelijke en sterke wijken. Er is veel aandacht uit gegaan naar verkeer- en parkeersituaties, contacten en sociale samenhang, de kwaliteit van de openbare ruimte, veiligheid, buurtwinkelcentra en meer. Uitgangspunt waren de thema's van de wijkagenda's en de wijkprogramma's 2007. Een uitgebreid overzicht kunt u per wijk bekijken op www.gemeentedelft.info/wijkaanpak. Ter illustratie een kleine greep uit alle initiatieven en activiteiten, die in de wijken hebben plaatsgevonden.

Na jaren voorbereiding is de avontuurspeelplek voor tieners in Vrijenban klaar en feestelijk geopend. Aan de Brasserskade is een playground gerealiseerd. En een brief van kinderen aan de burgemeester heeft ervoor gezorgd dat samen met de kinderen voor het Nassauplein in de Wippolder een speeltoestel is gekozen dat begin 2008 wordt geplaatst.

Op allerlei plekken in de wijken zijn er weer bijzondere initiatieven genomen in het kader van het programma Kunst in de Wijken. Zo zorgde Muziek in de Wijk voor veel contact en muzikaal plezier in de Buitenhof. De BinnenWereld-Buiten bracht met filmpjes bewoners in beeld in Voordijkshoorn. In de binnenstad is met een spectaculaire kunstvoorstelling de kerkhofgrens van 1420 bij de Oude Kerk in ere hersteld.

Met de hulp van een mediator is onder andere gewerkt aan de problemen tussen omwonenden en gebruikers van een trapveld in

Voorhof. De Tanthof Vaders hebben activiteiten ondernomen om de banden tussen jong en oud te versterken. Ook is er een groot aantal enge plekken in de wijken aangepakt en is er gewerkt aan het verbeteren van verkeerssituaties. Goede voorbeelden daarvan zijn de realisatie van de oversteekplaats op de Papsouwse laan in de Voorhof en een oversteekplek bij een school aan de Brahmslaan in de Buitenhof.

Door de invoering van de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning is er in 2007 meer aandacht geweest voor het thema zorg in de wijken en voor kwetsbare groepen. In het WMO pilot-project in Vrijenban krijgt de gemeente steeds meer zicht op hoe daar met bewoners en professionals concreet invulling aan kan worden gegeven. Door een goede samenwerking van professionals en bewoners is in de Buitenhof de Burenhulpcentrale een feit geworden. Vragers en aanbieders van burenhulp kunnen elkaar nu eenvoudig vinden.

Stedelijke aanpak

Naast alle activiteiten in de wijken waren er ook in 2007 zaken die in alle zeven wijken speelden en dus om actie op stedelijk niveau vroegen. Zo heeft de gemeente in 2007 gewerkt aan het opstellen van een nota Ruimte voor Spelen, die in oktober door de gemeenteraad is vastgesteld. Daarmee zijn er nu richtlijnen en actiepunten om de speelvoorzieningen in de stad en de wijken te verbeteren. Om het hoofd te bieden aan problemen gerelateerd aan woonoverlast hebben de corporaties, de politie en de gemeente afspraken gemaakt om de inzet van bemiddeling en mediati-on mogelijk te maken.



Vergunningen en ontheffingen

De gemeente geeft op een breed terrein vele soorten vergunningen en ontheffingen af. De bekendste vergunning is wellicht die voor het parkeren. In 2007 heeft de gemeente circa 20.000 parkeervergunningen, bezoekerskaarten, aannemersdagkaarten en overige parkeerbewijzen verkocht. Van alle parkeervergunningen en bezoekerskaarten is 60 procent via de digitale balie gekocht. In 75 procent van de gevallen wordt de vervangende vergunning, de kentekenwijziging en opzegging van de parkeervergunning digitaal geregeld. Een andere veel aangevraagde vergunning is de bouwvergunning. In 2007 heeft de gemeente meer bouwvergunningen verleend dan in 2006: 481 vergunningen tegenover 429 in 2006.

Service en waardering

Klanten van de Publieksbalie waardeerden de geboden service in 2007 met het rapportcijfer 8,1. Dit blijkt uit het jaarlijkse onderzoek van TNS NIPO naar de klanttevredenheid. Minder tevreden waren de klanten over de wachttijd; zij gaven daarvoor een 7,4. Deze score toont aan dat klanten onvoldoende op de hoogte zijn van het werken op afspraak bij de Publieksbalie. Immers, wie op afspraak komt hoeft niet te wachten. In 2008 wordt de klant daarom nog meer geïnformeerd over de mogelijkheid om een afspraak te maken.



Digitale dienstverlening

In 2007 is de digitale dienstverlening verder uitgebreid. Via www.gemeentedelft.info kunnen Delftenaren nu ook de Delftpas, de sportregeling, kapvergunningen en diverse parkeerproducten aanvragen. In 2007 zijn er 25.746 digitale producten aangevraagd en 17.925 vragen digitaal gesteld. Uit onderzoek is gebleken dat de snelle service die via de digitale balie wordt geboden doorslaggevend is voor het gebruik. Zo worden producten die via de digitale balie worden aangeschaft de volgende werkdag opgestuurd. Ook in 2008 zal het aantal producten en diensten, dat via de digitale balie aangeboden worden, blijven groeien.

Burgerjaarverslag 2007

Wijkenmarkt en leukste straat

Tal van straten en buurten hebben in 2007 straatfeesten en 'Fleur Delft Op-acties' georganiseerd. Enkele straten zijn ook actief geweest op de nationale straatspeeldag. En om de contacten tussen flatbewoners in Poptahof te stimuleren, zijn bewoners uitgenodigd voor zogenaamde flatdiners.

Anders dan voorgaande jaren is er in 2007 voor gekozen om de wijkenmarkt naar de wijken toe te brengen. Daarom zijn er in oktober en november zeven wijkenmarkten in de wijken georganiseerd. Bewoners konden op de wijkenmarkt speeddaten met de wethouder, een voorstelling van het wijktheater bekijken en in gesprek gaan met medewerkers van partnerorganisaties en de gemeente.

Hugo

In december won de Slokkerbuurt

in Tanthof de Leukste straat verkiezing 2007. Bij mooie kerstverlichting namen zij begin december hun welverdiende prijs in ontvangst: het beeld van de jonge Hugo en een dagje uit met de hele buurt. Naast de Slokkerbuurt waren er nog zes winnaars: de Kromstraat, de Togostraat, de Oude IJsbaan, de Pootstraat, de Buitenwatersloot en Letland/Litouwen. De bewoners wonnen een bedrag om met de straat iets leuks te doen. De meeste straten organiseerden daarop leuke activiteiten rondom kerst en de jaarwisseling.



Communicatie over de wijkaanpak

Het samenwerken aan sterke en aantrekkelijke wijken vraagt veel contact en overleg: tussen bewoners onderling, tussen bewoners en professionals en tussen professionals onderling. Dat gebeurde in 2007 per telefoon, e-mail, brief en in allerlei bijeenkomsten van bewoners en professionals. In het samenspel tussen bewoners, de gemeente en de partnerorganisatie speelden de wijkcoördinatoren opnieuw een sleutelrol. Om de wijze van samenwerken binnen de wijkaanpak en de opbrengst daarvan goed onder de aandacht te brengen, is er breed gecommuniceerd: via de tweewekelijkse rubriek 'Samenwerken in de wijken' in de Stadskrant Delft, via regelmatige berichtgeving in andere lokale kranten, in de wijkkranten, de gemeentelijke website en de WijkWebs. Vanwege de belangrijke rol van de wijkkranten in communicatie met en in de wijken is er in 2007 een speciale cursus voor de leden van de wijkkrantredacties georganiseerd. Daar is enthousiast aan deelgenomen door de redactieleden. De lay-out van de wijkkranten is verbeterd en de kwaliteit van de teksten is toegenomen.

Wijkwebs

Via de digitale wegwijzer www.delft.nl zijn de websites voor de wijken te vinden. Zo'n 30.000 bezoekers per maand gaan naar de WijkWebs op het internet om alles te weten te komen over hun wijk. Bewoners kunnen met hun DigiD meedoen op de wijkwebs. Ze kunnen discussiëren, berichten plaatsen en chatten. WijkWeb is dé plek om burens te leren kennen.

Wat als u het oneens bent met de gemeente?

Het kan gebeuren dat u het niet eens bent met een besluit van de gemeente. Of dat u een klacht heeft over de manier waarop u bent behandeld. Daar kunt u iets mee doen: bezwaar maken bijvoorbeeld of een klacht indienen.

Als u bezwaar maakt, behandelt de onafhankelijke Adviescommissie voor bezwaarschriften uw bezwaarschrift en brengt een advies uit aan het bestuursorgaan. Op basis van dit advies neemt de gemeente een nieuw besluit (heroverwegingsbesluit). De Adviescommissie bestaat uit vier Kamers. In 2007 heeft de Adviescommissie voor bezwaarschriften in totaal 488 bezwaarschriften advies gegeven. Bij een hoeveelheid van 215 openstaande bezwaarschriften is sprake van een normale werkvoorraad. Meer openstaande bezwaarschriften op enig moment zorgt voor vertragingen in het reguliere werkproces. In 2005 en 2006 zijn inhaalslagen gemaakt en in 2007 zijn achterstanden verder ingelopen. Het aantal openstaande bezwaarschriften is op dit moment op een normaal niveau. Dit betekent dat het verbeteringstraject zijn vruchten heeft afgeworpen en dat bezwaarschriften in principe binnen de wettelijke termijn van 10 tot 14 weken kunnen worden afgehandeld.

Interne klachtenafhandeling

Wanneer u niet tevreden bent over de manier waarop de gemeente u heeft behandeld, kunt u een klacht indienen. Het gaat dan dus niet om een genomen besluit, maar hoe een contact met de gemeente is verlopen. Wanneer de klacht gegrond wordt bevonden, kan dit leiden tot maatre-

gelen om bijvoorbeeld herhaling te voorkomen. In 2007 werden negentig klachten ingediend en zijn twaalf klachten gegrond of deels gegrond verklaard. Er zijn veertig klachten op andere wijze afgehandeld. De overige klachten waren ongegrond, niet-ontvankelijk of zijn ingetrokken. Op 31 december 2007 waren er nog 25 klachten in behandeling.

Ombudsman

Delftenaren kunnen zich wenden tot de Nationale Ombudsman in Den Haag als ze het niet eens zijn met de afhandeling van een klacht door de gemeente. De Nationale Ombudsman heeft acht klachten ontvangen, maar slechts in één geval is een rapport uitgebracht, waarbij de klacht ongegrond werd verklaard. In de overige gevallen werd de klacht teruggestuurd naar de gemeente om daar eerst zelf in behandeling te nemen (kenbaarheidsvereiste).

Beroepszaken

Bij een bezwaar kijkt de gemeente opnieuw naar het besluit, waar u het niet mee eens bent, op basis van het advies van de Adviescommissie bezwaarschriften. Als u het met de beslissing op uw bezwaarschrift niet eens bent, kunt u tegen dit nieuwe besluit in beroep bij de rechter. In 2007 werden 109 beroepszaken tegen de gemeente aangespannen. Er werden 74 beroepszaken afgehandeld. Daarbij is de gemeente vijftig keer in het gelijk gesteld. In 24 gevallen werd de burger, die in beroep was gegaan, (gedeeltelijk) in het gelijk gesteld.

Nadeelcompensatie

Ook een rechtmatig genomen besluit van de gemeente of de uitvoering er-

Instroom en uitstroom bezwaarschriften

	Aantal bezwaarschriften op 1 jan. 2007	Nieuw ingekomen	Advies uitgebracht	Teruggetrokken/afgehandeld zonder advies
Kamer I	37	137	98	23
Kamer II	165	469	348	141
Kamer III	22	42	26	32
Kamer IV	9	24	16	7

Soms wordt er op één bezwaarschrift twee adviezen geschreven of andersom. Hierdoor kunnen de cijfers in een afwijkende optelling resulteren.

Openstaande bezwaarschriften

	Aantal openstaande bezwaarschriften 1 jan. 2007	Aantal openstaande bezwaarschriften op 31 dec. 2007
Kamer I	37	53
Kamer II	165	145
Kamer III	22	6
Kamer IV	9	10
Totaal	233	214

Kamer I houdt zich bezig met zaken op het terrein van bouwen, wonen en verkeer.

Kamer II houdt zich bezig met zaken op het terrein van werk, inkomen en zorg.

Kamer III houdt zich bezig met zaken die niet behoren tot de competentie van de Kamers I, II en IV ('restkamer').

Kamer IV adviseert over bezwaarschriften van alle vaste werknemers van de gemeente Delft. Ambtenaren kunnen niet alleen bezwaar maken tegen besluiten (beschikkingen), maar ook tegen met besluiten gelijkgestelde 'overige handelingen jegens ambtenaren en hun nagelaten betrekkingen'.

van kan de burger of bedrijf financieel benadeln. En soms is dat nadeel groter dan het 'normaal maatschappelijk risico'. Dan kan het onredelijk zijn om de persoon of het bedrijf de schade helemaal zelf te laten dragen. Voor die gevallen heeft de gemeente twee regelingen: nadeelcompensatie en planschadevergoeding. Vorig jaar is één verzoek om nadeelcompensa-

tie ingediend. Dit verzoek is nog in behandeling.

In 2007 zijn drie verzoeken om planschadevergoeding ingediend. Deze verzoeken zijn nog niet afgehandeld. Op de in vorige jaren ingediende verzoeken zijn negentien beslissingen genomen. In één van deze gevallen is een planschadevergoeding toegekend.