

Gld .Burgerjaarverslag



provincie
Gelderland

Kwaliteit en vertrouwen

Burgerparticipatie 2

Dienstverlening 3

Bezwaarschriften
en klachten 5

Conclusies en
aanbevelingen 6

In het Burgerjaarverslag 2008 leg ik verantwoording af over de kwaliteit van de provinciale dienstverlening en de manier waarop de provincie Gelderland klachten en bezwaarschriften behandelt. Verder komt de betrokkenheid van inwoners bij het ontwikkelen van beleid naar voren. In dit verslag is te lezen wat Gelderland en de Gelderlanders samen hebben bereikt in 2008.

Het burgerjaarverslag is er voor de burgers. Natuurlijk is het ook interessant voor burgemeesters en wethouders, voor dijkgraven en waterschapsbestuurders, voor werkgevers en werknemers, voor natuur- en milieuorganisaties en voor de vele andere partijen waar wij als provincie Gelderland dagelijks mee te maken hebben.

Samen

De provincie is geen gebouw, alhoewel het Huis der Provincie steeds meer een huis van ontmoeting wordt. De organisatie van het bestuur van de provincie Gelderland vormen wij met elkaar: statenleden, gedeputeerden, medewerkers van de griffie en de provinciale ambtenaren. Ik ben er trots op dat ik voorzitter van Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten mag zijn. Trots, omdat de provincie Gelderland zich ook in 2008 op uitstekende wijze heeft ingezet voor de belangen van haar inwoners.

Kwaliteit

In dit burgerjaarverslag staat hoe wij dat hebben gedaan. De kwaliteit van onze dienstverlening en de wijze waarop inwoners betrokken worden bij onze activiteiten, zijn hierin beschreven.

Iedereen kent de weg naar het gemeentehuis. De gemeente is dan ook de eerste overheid. Een provincie gaat ook over onderwerpen die inwoners direct raken: jeugdzorg, woningbouw, leefbaarheid van het landelijk gebied, aanleg en onderhoud van provinciale wegen en fietspaden, industrieterreinen en – behalve prettig wonen en werken – de mogelijkheid om te recreëren. Veel mensen maken dankbaar gebruik van de geboden inspraakmogelijkheden.

Steeds verbeteren

Doet de provincie het goed op die terreinen? Ja, maar het kan natuurlijk altijd beter. Het afgelopen jaar was belangrijk: er waren de voorbereidingen voor een ingrijpende reorganisatie, terwijl het 'gewone werk' doorging. Het doel van de reorganisatie is het verbeteren van onze dienstverlening. In mijn eerstvolgende kwartaalbericht kan ik hierover meer melden.

Veel plannen zijn voorbereid en er is over gesproken met politici, bestuurders, ambtenaren en inwoners. Het komt nu aan op uitvoering. Ook daarbij betrekken we de inwoners. Want uiteindelijk doen we voor hen al het werk.

Ik houd me aanbevolen voor uw reactie. Deze kunt u e-mailen naar post@gelderland.nl.



Clemens Cornielje
commissaris
van de Koningin
in de provincie
Gelderland



Website burgerjaarverslag

Als commissaris van de Koningin ervaar ik Gelderland vrijwel dagelijks als een bijzondere provincie. Groen, innovatief en ambitieus, en actieve inwoners. Ook tijdens mijn werkbezoeken blijkt dit telkens. Ik beschouw het versterken van het vertrouwen van de inwoners in de overheid en de politiek als een van mijn belangrijkste opdrachten. Met het digitale burgerjaarverslag en kwartaalrapportages geef ik daar ook invulling aan. Ik nodig iedereen uit een bezoek te brengen aan deze website.

www.gelderland.nl/burgerjaarverslag

Burgerparticipatie



Iedereen kan invloed uitoefenen op het beleid van de provincie Gelderland. Op deze pagina zijn daarvan voorbeelden te zien.

Twee Burgerinitiatieven

Sinds 2003 kunnen de inwoners van Gelderland onderwerpen op de agenda van Provinciale Staten zetten. Niet alle onderwerpen lenen zich hiervoor en bovendien gelden er voorwaarden. Zo moet een initiatief ondertekend zijn door ten minste 750 Gelderlanders

van 16 jaar of ouder. Als aan de voorwaarden is voldaan zijn de Staten verplicht het onderwerp te agenderen. (link verordening). In 2008 werden er twee Burgerinitiatieven ingediend. Een over de Realisatie van een goed leefmilieu aan weerszijde van de Pleij (3.500 handtekeningen) en een over Megastallen naar bio-industrieterrein (1.500 handtekeningen). Beide initiatieven haalden het niet. Ik blijf aandacht vragen voor dit instrument.

Inspraakrecht

Voor PS een besluit neemt worden er voorbesprekingen gehouden. Dit gebeurt in een kleiner gezelschap dat zich concentreert op een beperkt aantal onderwerpen: de Statencommissies. Daar kunt u inspreken over elk onderwerp dat tot het beleidsveld van een commissie behoort. In 2008 werd dit 136 keer gedaan.

Gelderse Debatten

Met de Gelderse Debatten zoeken de Staten de inwoners op. Ze worden in een regio gehouden en gaan over onderwerpen die daar spelen.

Middelbare scholieren nodigen we expliciet uit. De griffie helpt ze met de voorbereiding. De leerlingen zitten op de eerste rij en worden in de

discussie betrokken. Zo mogelijk doe ik het slotwoord. In 2008 waren er drie debatten. Het debat van 16 april 2008 leidde tot een motie in PS.

Ochten	16 april 2008	Ambulancezorg in Gelderland (100 bezoekers)
Duiven	11 juni 2008	Doortrekking A15 (200 bezoekers)
Toldijk	12 november 2008	Boer zoekt toekomst (200 bezoekers)



Te gast bij PS

Sinds april nodigen we vertegenwoordigers van wijkraden van verschillende gemeenten uit bij de PS-vergaderingen. Wijkraden uit Arnhem, Apeldoorn en Nijmegen werden ontvangen door de griffier met een korte uitleg over PS.

Ook zijn de gemeenteraden van Rijnwaarden, Beuningen, Barneveld en Culemborg bij ons op bezoek geweest. Dit initiatief brengt de provincie dichterbij de inwoners. Het werd doorgaans zeer gewaardeerd. We gaan ermee door in 2009.

GeldersPanel

De evaluatie van de Statenverkiezingen van 2007 gaf aan dat de provincie vaker moet luisteren naar de inwoners van Gelderland. Bijvoorbeeld door een digitaal inwonerspanel in te stellen. Op 4 december 2008 ging dit panel van start. De eerste peiling betrof onze zichtbaarheid (kennis van het bestuur), het beeld van de organisatie en de provincie als leefgebied. Ruim 1.600 inwoners namen er aan deel. Tot de volgende statenverkiezingen zetten we (ongeveer) vier keer per jaar een vragenlijst uit. Daarna bepalen we of het project wordt voortgezet.

Dienstverlening

Gelderland wil haar dienstverlening verbeteren en tegemoet komen aan wensen van inwoners, instellingen, bedrijven en andere overheden. De provincie wil minder regeldruk en meer tevreden klanten.

Minder regeldruk

De provincie werkt aan minder regels en bureaucratie voor drie sectoren: gemeenten, bedrijven en jeugdzorg. Hiervoor werd een onafhankelijke

taskforce ingesteld, die moest zorgen voor een veranderagenda met concrete actiepunten. Eind 2008 werd het eindrapport aan gedeputeerde Peters overhandigd. De voorstellen hebben o.a. betrekking op de inrichting van een klantenrelatiesysteem, eenvoudige formulieren, vaste contactpersonen, snelle subsidieprocedures en één informatiepunt voor bedrijven en gemeenten. Dit voorjaar is bekend wat er wordt gedaan met de voorstellen.



DIENSTVERLENING

DIENSTVERLENING

Meer tevreden klanten

In het Burgerjaarverslag 2007 gaf ik aan dat een systematisch gebruik van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) en klantenpanels ontbreekt. Er is nu voor dit soort onderzoeken een centraal budget beschikbaar. In 2008 zijn o.a. de volgende onderzoeken uitgevoerd.

Meldpunt Beheer en Onderhoud Wegen

Weggebruikers kunnen bij de afdeling Beheer en Onderhoud Wegen afgevalven lading, olie op de weg, defecte straatverlichting e.d. melden. Vorig jaar werd het gebruik van deze service onderzocht. Het ging om de contacten met de provincie en om de aanpak van het probleem. Opvallend is het verschil in waardering tussen digitale,

schriftelijke en telefonische melders. Ze gaven de afdeling resp. een 5,8, 6,6 en 7,3. Persoonlijk contact en waardering lijken samen te hangen. De procedure is aangepast. In 2008 kwamen er 2.493 meldingen binnen. Van de problemen werd 81% binnen 7 dagen opgelost.

Dienstverlening aan de pers

Hoe denken journalisten over de provinciale persdesk en de woordvoerders van gedeputeerden? Overwegend positief, zo bleek vorig jaar. Desk en woordvoerders zijn toegankelijk, vriendelijk en vakkundig. Wel liet de bereikbaarheid te wensen over en het nieuws kan soms pakkender worden geformuleerd. Ook willen de

journalisten graag gemakkelijker in contact komen met GS-leden.

Vergunningverlening en handhaving

De Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) werkt op 1 januari 2010 als één omgevingsvergunning. Vorig jaar werd onderzocht hoe de klantgerichtheid van handhaving kan worden verbeterd. Beter informatie en communicatie, daar ging het om. Meer duidelijkheid over het handhavingproces, ook via de website, en meer voorlichting over bedrijven die overlast veroorzaken is gewenst. In 2009 worden de aanbevelingen uitgewerkt en nieuwe onderzoeken gestart.



Dienstverlening sneller, beter

In 2005 is het Handvest dienstverlening vastgesteld. Daarin geeft de provincie aan welke normen zij wil hanteren voor haar dienstverlening. Het gaat om de beantwoording van brieven, e-mails en telefoontjes en om de betaling van facturen. Dit is waarschijnlijk de laatste keer dat ik over dit handvest rapporteer.

Afhandeling facturen en brieven

Facturen moeten binnen 30 dagen zijn voldaan. Van de 33.584 stuks die we in 2008 ontvingen werd 88% (2007: 85%) tijdig betaald. Vanaf 1 januari 2009 worden inkoopfacturen digitaal verwerkt. De verwachting is dat dit leidt tot versnelling van de afhandeling. De nieuwe afdeling Financiën & Bedrijfsvoering heeft het ambitieuze doel gesteld dit jaar 95% van de facturen zelfs binnen 21 dagen te betalen. Er is een servicedesk voor leveranciers met vragen over facturen (088-88.07.099).

Brieven moeten binnen acht weken schriftelijk beantwoord zijn. Exacte cijfers ontbreken, maar een steekproef

wees vorig jaar uit dat deze norm in 70% van de gevallen werd gehaald. In 2007 was dit nog 67%. In alle gevallen werd direct een ontvangstbevestiging verzonden.

Post@gelderland.nl

Mails komen vaak binnen via post@gelderland.nl. In april 2008 is een instructie opgesteld voor de behandeling van e-mailberichten. De postbus wordt dagelijks vier keer op vaste tijden gelegeerd. De berichten gaan door naar de afdelingen die zorgen voor de antwoorden. We moeten beter bewaken dat er inderdaad snel wordt gereageerd op e-mails.

DIENSTVERLENING

Overige dienstverlening

Meldpunt Wildschade Veluwe

Medio vorig jaar waren er op de Veluwe ruim 6.000 wilde zwijnen. Gelderland gaf toestemming om er 5.200 af te schieten. Bij het 'Meldpunt wildschade Veluwe', dat eind 2007 in minder dan geen tijd werd opgericht, kan de



schade worden gemeld die door deze dieren is veroorzaakt. Het Meldpunt is bedoeld voor particulieren, camping- en golfbaanhouders etc. De boeren kunnen hun schade melden bij het Faunafonds. Gelderland verzamelt de schademeldingen en geeft ze door aan het ministerie van LNV. Vorig jaar kwamen er 46 meldingen binnen. Het ging vooral om schade aan gazon en tuin.

Over de milieukwaliteit van de leefomgeving

Sinds de zomer van 2008 zijn de interactieve kaarten van Gld.Dichtbij (nieuwe naam sinds 1.1.09)



toegankelijk. Via www.gelderland.nl/mijnleefomgeving is informatie te verkrijgen over de milieukwaliteit bij u in de buurt.



De vernieuwde website: [gelderland.nl](http:// gelderland.nl)

Steeds meer mensen communiceren via het internet. De provincie Gelderland speelt daarop in met de nieuwe website (gelderland.nl) die in november 2008 in gebruik is genomen. Belangrijke nieuwe functies zijn het E-loket en de mogelijkheid om u te abonneren op provinciaal nieuws en informatie. Via het loket kunt u provinciale producten en diensten aanvragen, zoals vergunningen en subsidies. Verder zijn de vormgeving en de inhoud van de website vernieuwd, de navigatie verbeterd en de service verhoogd. Alles is eenvoudiger vindbaar gemaakt.

Milieuklachten en Informatie Centrum (MKIC)

In 2008 ontving het MKIC 3.202 milieuklachten (2007: 3.985). Bijna 1.400 klachten gingen over luchtverontreiniging en ongeveer 750 over geluidshinder. Het MKIC ontving verder 2.631 vragen (2007: 3.167). Ze gingen onder andere over de bodem,

milieuvergunningen, handhaving en het zwemwater. De vragen over afval en luchtkwaliteit namen af. Het MKIC heet nu het Omgevingsloket.

Integriteit

Zonder vertrouwen houdt niemand het uit. De minister niet, maar een bestuur of bestuurslaag evenmin. Onze democratie is gebaseerd op vertrouwen. We staan met zijn allen voor de belangrijke taak om het vertrouwen in de overheid en het politiek gezag te versterken.

De ambtseid helpt daarbij. Nieuwe medewerkers leggen de ambtseid af en ruim 70% van de zittende medewerkers heeft in 2008 de ambtseid afgelegd. Op interprovinciaal niveau zijn afspraken gemaakt over de 'basisnormen voor integriteit'.

Bureau Screening en Bewakingsaanpak

Iedereen verwacht dat de provinciale organisatie integer is en financieel

betrouwbaar. En ditzelfde verwacht de provincie van de bedrijven waarmee zij zaken doet. Om te helpen voorkomen dat provinciaal geld terecht komt bij partijen die niet integer zijn, werd in 2006 het Bureau Screening en Bewakingsaanpak actief, als onderdeel van mijn Kabinet. In 2008 werden 108 screenings uitgevoerd (93 infrastructurele aanbestedingen, 15 aanvragers en houders van milieuvergunningen in de afval- en vuurwerkbranche). Ik ben als portefeuillehouder verantwoordelijk voor dit bureau.

'Het thema integriteit behoort permanent op de politieke en ambtelijke agenda te staan. Aandacht hiervoor mag nooit verslappen.'



Bezwaarschriften en klachten

Niet alles wat een provincie doet, kan op instemming rekenen. Gelderland neemt talloze besluiten waartegen bezwaar kan worden gemaakt of rechtstreeks beroep ingesteld (bijvoorbeeld bij de afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State). De procedure begint met een bezwaarschrift dat de provincie behandelt.

Afhandeling van bezwaarschriften en behandelduur

In 2008 moesten 471 bezwaarschriften worden behandeld. Daarvan werden er 135 ingetrokken, 1 doorgestuurd en 186 afgedaan (totaal: 322). De bezwaarschriftencommissie bracht 144 adviezen uit over 224 bezwaarschriften.

167 bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld. Dat komt neer op 52%.

Mediation: vroeg conflictbeslechting

Waar mogelijk wordt toegewerkt



naar oplossingen buiten de formeel-juridische procedure om. Vaak lukt dit, soms via een echte mediation. Deze aanpak leidde ertoe dat in 2008 circa 50% van alle ontvankelijke bezwaarschriften werd

ingetrokken. Hiermee is voldaan aan een van de doelstellingen van het mediationproject. Deze actieve conflictaanpak wordt gewaardeerd.



Dwangsom bij niet tijdig beslissen

Op 1 maart 2006 trad de 'Verordening dwangsom bij niet tijdig beslissen Gelderland' in werking. Deze moet bevorderen dat het provinciebestuur zich houdt aan de wettelijke beslistermijnen. Inwoners en bedrijven kunnen € 20 per dag ontvangen als de provincie niet tijdig een besluit neemt. Hier zijn wel voorwaarden aan verbonden en het maximum bedrag is € 1.000. In 2008 werd € 17.660,- aan dwangsommen uitgekeerd. Het ging om 21 gevallen die allemaal betrekking

hadden op de Subsidieregeling agrarisch natuurbeheer Gelderland. Deze regeling is van het ministerie van LNV vrij onverwacht naar de provincie overgegaan.

Klachten tegen PS, GS en Cdk

In 2008 kwamen er 17 klachten binnen tegen GS, 6 meer dan in 2007. Twee klachten werden ingetrokken. Klachten over PS en de Griffie werden niet ingediend.

Ombudsfunctie Cdk

Inwoners die een probleem hebben met een Gelderse overheidsinstelling kunnen een beroep op mij doen en mij vragen te bemiddelen. Met hoor en wederhoor - ik win altijd schriftelijke informatie in bij de betrokken overheidsinstantie en de provinciale afdeling - stimuleer ik in ieder geval de dialoog. Vaak is daarmee het probleem al opgelost. In 2008 werd 42 keer (2007: 73 en 2006: 62) een beroep op mij gedaan. In 80% van de gevallen werden de verzoeken binnen acht weken schriftelijk beantwoord.

Art. 81 Wet werk en bijstand: bed en brood

Gelderlanders die een voorschot op een bijstandsuitkering hebben aangevraagd en in broodnood verkeren, kunnen een beroep op mij doen via artikel 81 van de Wet werk en bijstand. Dit artikel geeft mij de bevoegdheid om het betrokken college van B&W op te dragen een voorlopige voorziening te treffen. Deze verzoeken komen meestal schriftelijk binnen en worden in enkele dagen afgehandeld. In 2008 ontving ik 7 verzoeken, (15 in 2007 en 38 in 2005-2006). Geen daarvan kon worden gehonoreerd, maar wel werd meermalen door de gemeente of uitkeringsinstantie alsnog een passende regeling getroffen.



Conclusies en aanbevelingen

Quickscan interactieve beleidsvorming

In 2007 bleek dat nog niet alle diensten bekend waren met dit nieuwe instrument. Daarom vroeg ik de diensten in het Burgerjaarverslag 2008 te melden waar en wanneer zij dit instrument hebben ingezet. Uit de respons blijkt dat niemand deze scan vorig jaar heeft gebruikt. Het betrekken van anderen bij de vormgeving van het beleid 'behoort tot de modus operandi' zo werd gesteld. Ik blijf aandacht vragen voor interactieve beleidsvorming.

Burgerinitiatief

Ik blijf instellingen, bedrijven en inwoners tijdens mijn gemeentebezoeken attenderen op het Burgerinitiatief.



Handvest dienstverlening

De bewaking van de afhandeling van mails is nog onvoldoende geregeld. Ik pleit ervoor hier iets aan te doen. Bovendien eind 2009 de tevredenheid over post@gelderland.nl nogmaals peilen.

De afhandeling van brieven voldeed niet aan de streefscore 80% binnen acht weken af te handelen. Ik vind dat met steekproeven moet worden getoetst of deze score in 2009 wel wordt gehaald. Mondelinge reacties op brieven worden niet standaard geregistreerd. Dat moet anders, vind ik.

Klanttevredenheidsonderzoeken en klantenpanels

Met genoegen heb ik geconstateerd dat er budget beschikbaar kwam voor dit soort onderzoeken. Bovendien wordt jaarlijks een voorstel aan de directie voorgelegd over de uit te voeren onderzoeken. Het gevaagde

KTO bij provinciale leveranciers werd niet opgepakt. Wel vragen we op diverse plekken in de organisatie de leveranciers naar hun tevredenheid.

Bezwaarschriftenprocedure

Eind 2007 troffen Gedeputeerde Staten maatregelen die de afhandeling van bezwaarschriften moesten versnellen. Ze moeten er in 2010 toe leiden dat 90% van de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn is afgedaan. Ik zou graag zien dat in 2008 tenminste 80% van de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn is afgedaan, schreef ik in mijn BJV 2007. Het werd 52%. Het streefpercentage van 80% blijft voor 2009 onverminderd gelden.

Dwangsommen

Op 1 maart 2006 trad de 'Verordening dwangsom bij niet tijdig beslissen Gelderland' in werking. Deze moet ervoor zorgen dat het provinciebestuur zich houdt aan de wettelijke

beslistermijnen. Gebleken is dat de registratie van de dwangsommen niet goed is geregeld. Het verdient aanbeveling hier wat aan te doen.

Klachten

De interne handleiding voor de afhandeling van klachten schrijft voor dat ook de afhandeling van mondelinge klachten zichtbaar moet zijn. Een verplichting tot registratie is er echter niet. Ik beveel aan dit te veranderen.

Eindconclusie

Kwaliteit geeft vertrouwen. 'We staan met zijn allen voor de belangrijke taak om het vertrouwen in de overheid en het politiek gezag te versterken', zei ik in augustus 2005. Ik beschouw dit nog steeds als één van mijn belangrijkste opdrachten. Gelderland werkt hard aan kwaliteit in de dienstverlening. Daarom heb ik er vertrouwen in dat de opdracht positief eindigt.

Het Burgerjaarverslag over 2008 is een speciale uitgave van Gld.nieuws, een uitgave van de provincie Gelderland.

Provincie Gelderland

Postbus 9090
Markt 11, 6800 CX Arnhem
T (026) 359 90 00
www.gelderland.nl

Provincie Gelderland, dichterbij dan je denkt