

BURGERJAARVERSLAG 2003 kanttekeningen

leesbaarheid

De vormgeving vertoont op het eerste gezicht een opvallende gelijkenis met het *Burgerjaarverslag 2002*. Toch is er een belangrijk verschil dat de leesbaarheid van de digitale versie negatief beïnvloedt! In het *Burgerjaarverslag 2003* zijn de tekstpagina's opgedeeld in twee kolommen. In de digitale versie is het aantal pagina's gehalveerd waardoor vier kolommen naast elkaar komen te staan. De *.pdf versie telt – inclusief voor- en achterzijde – nog maar 45 pagina's (de digitale versie van het vorige burgerjaarverslag telde 76 pagina's).

Bij de vormgeving dient er rekening mee gehouden te worden dat het verslag gemakkelijk via een beeldscherm gelezen moet kunnen worden zonder voortdurend horizontaal te moeten scollen. Dan kan er nog meer bezuinigd worden op de kosten voor de gedrukte exemplaren en de verspreiding daarvan.

rechtsbescherming

Mijn kanttekeningen bij het *Burgerjaarverslag 2002* begonnen met de opmerking:

"Bij de bespreking van het *Burgerjaarverslag 2002* zouden de *Verantwoording burgemeester 2001-2002* en het *Jaarverslag rechtsbescherming 2002* niet buiten beschouwing mogen blijven. De status van deze stukken en de onderling samenhang is niet op alle punten even helder. De rol van de verschillende bestuursorganen van de gemeente Nijmegen, met name die van de gemeenteraad, verdient hierbij speciale aandacht."

Het *Jaarverslag rechtsbescherming 2003* wordt ook dit jaar niet genoemd. Dit verslag is onlangs door het college vastgesteld, inclusief de daarin opgenomen aanbevelingen. Besloten is het verslag ter informatie naar de raad toe te zenden (Besluit B&W d.d. 15 juni 2004; nummer 1.25). Waarom wordt er weer geen uitspraak van de raad gevraagd over dit verslag en de aanbevelingen daarin?

Het woord *rechtsbescherming* komt in het burgerjaarverslag alleen in de titel van hoofdstuk 3 voor. De samenhang met het *Jaarverslag rechtsbescherming 2003* is onduidelijk.

verantwoording

De *Verantwoording burgemeester* verschijnt niet jaarlijks. Een nieuwe verantwoording is nog niet verschenen. Bij het nut en de noodzaak van hiervan kunnen vraagtekens geplaatst worden. Met het oog op het terugdringen van de kosten van glossy brochures kan een dergelijke verantwoording beter in het burgerjaarverslag worden opgenomen.

Burgerjaarverslag 2003 (juni 2004)

Het burgerjaarverslag is met een begeleidende brief d.d. 18 juni 2004 (onderwerp *Burgerjaarverslag*) door de burgemeester aan de leden van de gemeenteraad toegezonden. Hiermee is op het eerste gezicht voldaan aan artikel 170 van de Gemeentewet:

"**Artikel 170, eerste en tweede lid** (Gemeentewet)

1. De burgemeester ziet toe op:

[...]

- c. de kwaliteit van procedures op het vlak van burgerparticipatie;
- d. een zorgvuldige behandeling van bezwaarschriften;
- e. een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.

2. De burgemeester brengt tegelijk met de in artikel 197 bedoelde stukken een burgerjaarverslag uit, waarin hij in ieder geval rapporteert over:
 - a. de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening;
 - b. zijn bevindingen over het eerste lid, onder c."

bijlagen

Bij mijn kantekeningen bij het vorige burgerjaarverslag heb ik mij kritisch uitgelaten over de rol van de gemeenteraad daarin.

"Aan het hoofd van de gemeente staat de gemeenteraad (artikel 125, eerste lid, Grondwet). Bij bovengenoemde stukken komt de raad er evenwel niet of nauwelijks aan te pas. [...] Het burgerjaarverslag bevat alleen een overzicht van het college van burgemeester en wethouders, inclusief gemeentesecretaris (bijlage 1), een overzicht van de wijkwethouders en wijken (bijlage 2), en de bereikbaarheid van het college van burgemeester en wethouders (bijlage 3). [...]"

De bijlagen hebben een opmerkelijke verandering ondergaan. In bijlage 1 staat nu een overzicht van alle gemeenteraads- en raadscommissieleden, inclusief telefoonnummers en e-mailadressen (deze gegevens zijn op enkele plaatsen voor verbetering vatbaar). Opmerkelijk in dit verband is de vermelding van de e-mailadressen van enkele raadsleden die mij te kennen hebben gegeven geen e-mail te willen ontvangen. In bijlage 2 staan de raadscommissies met de namen, telefoonnummers en e-mailadressen van de commissiesecretarissen.

De drie bijlagen die in het vorige burgerjaarverslag waren gewijd aan het college, zijn teruggebracht tot één bijlage. In bijlage 3 staat een overzicht (zonder foto's) en de bereikbaarheid van het college. Het overzicht van de wijkwethouders en de wijken is verdwenen.

foto's

In het vorige burgerjaarverslag stonden alle wethouders ten minste één maal afgebeeld (negen foto's). De burgemeester stond op vier verschillende foto's, evenals wethouder Depla. Op één foto stond van een deel van de raad afgebeeld.

Voor het *Burgerjaarverslag 2003* maakte Goedele Monnens een fotoserie van mensen in Nijmegen. Er bestaat geen relatie tussen de afgebeelde personen en de behandelde onderwerpen. Dat geldt niet voor het portret van de burgermeester die dit maal als enige gemeentebestuurder in het burgerjaarverslag staat afgebeeld (foto van Niek Antonise). Sinds het vorige burgerjaarverslag lijkt zij geen dag ouder geworden te zijn.

raadsgriffier

Opnieuw is de raadsgriffier mw. Jorritsma de grote afwezige in het burgerjaarverslag. Zij wordt ook dit jaar nergens genoemd of anderszins aangeduid. Een aantal van de griffie-medewerkers staat in bijlage 2 wel vermeld als commissiesecretaris. Het woord *griffie* kwam in het vorige burgerjaarverslag slechts één maal voor. Dit maal wordt de griffie tweemaal genoemd: bij de afhandeling van brieven aan de gemeenteraad (pagina 29) en in bijlage 2.

woorden

Uit het aantal maal dat bepaalde woorden in het *Burgerjaarverslag 2002* gebruikt worden, bleek dat er sprake was van een onevenredige aandacht voor het college. Woorden die

verband houden met het college werden daarin 2,5 keer vaker gebruikt dan aan de gemeenteraad gerelateerde woorden.

Uit de woordfrequenties in het *Burgerjaarverslag 2003* blijkt dat dit verschil (bijna) geheel is verdwenen. Er is minder aandacht voor wethouders en meer voor de gemeenteraad en de raadscommissies.

woordfrequenties 2003 (tussen haakjes 2002)

8	(9)	raad	39	(39)	college
20	(8)	gemeenteraad	17	(25)	wethouder
0	(5)	gemeenteraadsverkiezingen	5	(15)	wethouders
12	(2)	raadslid	0	(3)	collegevorming
2	(2)	(gemeente)raadsleden	0	(2)	collegeonderhandelingen
0	(1)	raadsvergadering	1	(1)	collegevergadering
4	(6)	raadscommissie	0	(1)	collegeplannen
13	(1)	raadscommissies	0	(1)	collegelid
2	(0)	raadscommissieleden	2	(1)	collegeleden
0	(1)	raadsbesluiten	0	(1)	collegebesluit
1	(0)	raadszaal	1	(0)	collegebezoeken
2	(1)	griffie	2	(1)	gemeentesecretaris
===	====		===	====	
64	(36)		67	(90)	

Het enkelvoud *burgemeester* staat dit maal 25 maal in het burgerjaarverslag (was 20), waarvan vijf maal in de combinatie *burgemeester en wethouders* (was tien maal); het meervoud *burgemeesters* komt twee maal voor (was één maal).

Het meervoud *burgers* komt 75 maal voor (was 67); het enkelvoud *burger* 18 maal (was 12). Ook de samenstellingen *burgerparticipatie* (16 maal; was 15) en *burgerjaarverslag* (15 maal; was 12), zijn er geen opmerkelijke verschillen.

De woorden *duale*, *dualisering* en *dualisme* komen in het *Burgerjaarverslag 2003* niet meer voor (was in totaal 4 maal). Heeft het dualisme nu al afgedaan?

wijkbezoeken

Hoe betrouwbaar zijn de cijfers in tabel 1 (pagina 18) over de toezeggingen tijdens de wijkbezoeken in 2003? Als ik het burgerjaarverslag moet geloven zouden 59 van de 64 toezeggingen die gedaan zijn tijdens het wijkbezoek aan "mijn" wijk Goffert zijn afgehandeld.

De afsprakenlijst in de *Voortgangsrapportage collegebezoek De Goffert 18 november 2003* d.d. 9 maart 2004 telt 69 volgnummers. Ondanks herhaald aandringen staat de digitale versie van deze voortgangsrapportage nog altijd niet op de gemeentelijke website; zie http://www.nijmegen.nl/Wijkinformatie/Wijkbezoeken_van_B_en_W/Goffert/index.asp.

- Bij zeven volgnummers in deze voortgangsrapportage staat dat er verder geen actie ondernomen wordt. Dat is weliswaar een vorm van afhandelen, maar het is de vraag of hier wel sprake is van een toezegging.
- De parkeerproblematiek bij thuiswedstrijden van NEC komt op aantal plaatsen terug (volgnummers 15, 28, 33, 34, 35, 36 en 48). Het is een misvatting dat deze toezeggingen zijn afgehandeld.
- Hetzelfde geldt voor verkeersproblematiek bij de uitgang van de St. Nicolaasschool aan de Antoinette van Pinxterenlaan (volgnummers 37 en 50), waar ouders die hun kinderen naar school brengen zelf de verkeersveiligheid in gevaar brengen. Het voetpad en het beschermde recreatieve groen wordt hier ook nog altijd voor verkeersdoeleinden gebruikt zonder dat daartegen iets tegen ondernomen wordt. Een nieuwe "illegale" uitrit voor de school – in strijd met het bestemmingsplan Winkelsteeg III-57 – zal de problemen hier niet oplossen.

De voorstelling van zaken in het burgerjaarverslag met betrekking tot de toezeggingen die tijdens wijkbezoek aan de wijk Goffert zijn gedaan, komt niet overeen met mijn eigen waarneming. De cijfers geven een veel te positief beeld van de werkelijkheid.

In het overzicht van wijken die door het college zijn bezocht, staan de namen van twee niet bestaande wijken. Het *Willemskwartier* is een buurt in de wijk 10 Nije Veld. Met de *Ackerwijken Lindenholt* wordt wijk 40 't Acker in het stadsdeel Lindenholt bedoeld. Het gebruik van deze onjuiste benamingen doet geen recht aan het raadsbesluit d.d. 4 april 1984 (raadsvoorstel 92/1984); zie <http://www.gaypnt.demon.nl/div/wijken.html>.

raadscommissies

Het verbaasde mij de resultaten van het onderzoek onder de bezoekers van commissievergaderingen in het burgerjaarverslag aan te treffen. Als ik mij goed herinner is het onderzoek al eind 2002 gestart. Ik weet niet wat ik mij moet voorstellen bij de opmerking dat de gemeente het functioneren van de raadscommissies in mei 2003 heeft geëvalueerd. De resultaten van het onderzoek onder burgers zijn bij mijn weten nooit gepubliceerd en ook niet in een openbare commissievergadering besproken.

De mogelijke verklaring voor het feit dat er weinig gebruik gemaakt wordt van het Nijmeegs Kwartiertje is mijns inziens onjuist. Burgers die zich schriftelijk tot een raadscommissie wenden komen vaak bedrogen uit. De wijze waarop veel insprekers bejegend worden, verdient evenmin een schoonheidsprijs. Dat burgers zich niet geroepen voelen om gebruik te maken van het Nijmeegs Kwartiertje is dan ook niet zo verwonderlijk. In plaats van reclame te maken kunnen de raadscommissies beter eerst de hand in eigen boezem steken.

brieven aan de raad

Helaas ontbreekt in het burgerjaarverslag een duidelijk overzicht van het aantal brieven van burgers dat bij de raad is binnengekomen en de tijd die verstrijkt voordat zij een (inhoudelijk) antwoord ontvangen. Hoewel ik alle inspanningen van de griffie waardeer, is het iedere keer weer de vraag of en wanneer ik een antwoord op een brief aan de raad ontvang.

De plaats van de brieven van burgers op de raadsagenda illustreert nog altijd het belang dat hieraan gehecht wordt. In 2002 zijn de ingekomen stukken verhuisd van het begin naar het einde van de agenda. Sinds 30 oktober 2002 komen deze stukken op de allerlaatste plaats. Als er al raadsleden zijn die een brief in de raadsvergadering willen bespreken, is de kans groot dat zij door hun spreektijd heen zijn.

De raad gaat in veel gevallen ongezien akkoord met hetgeen door de voorzitter wordt voorgesteld. Niet zelden wordt ten onrechte besloten dat de brief onder de competentie van het college van burgemeester en wethouders valt, en wordt de afdoening aan het college overgelaten. Dit doet afbreuk aan het feit dat de brieven schrijver zich tot de raad heeft gewend en niet tot het college van burgemeester en wethouders.

Alleen als zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 2:3, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht dient de brief doorgezonden te worden. In die situatie kan een raadsbesluit hierover niet afgewacht worden, maar dient de burgemeester de brief onmiddellijk door te sturen.

"Artikel 2:3 (Algemene wet bestuursrecht)

1. Het bestuursorgaan zendt geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.

2. Het bestuursorgaan zendt geschriften die niet voor hem bestemd zijn en die ook niet worden doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug aan de afzender."

Als het maar enigszins mogelijk is, dient de raad de beantwoording zelf ter hand te nemen. In plaats van de afdoening geheel aan burgemeester en wethouders over te laten kan het college om advies gevraagd worden. De raad kan dan vervolgens besluiten of dit advies bij de beantwoording wel of niet wordt overgenomen. De raad is en blijft zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van de ingekomen stukken.

dienstverlening

"De meeste inspanning is gaan zitten in het bijeenbrengen van een groot aantal loketten in de Stadswinkel, midden in de stad. Daarnaast is veel energie gestoken in het nieuwe steunpunt voor de Stadswinkel in Meijhorst, aan de westkant van het kanaal. Dit steunpunt is op verzoek van de gemeenteraad tot stand gekomen. [...]" (p. 38)

Burgers konden pas vanaf 5 april 2004 voor de meeste diensten van Burgerzaken en voor advies van de Sociaal Raadslieden terecht in het Steunpunt Stadswinkel in het wijkcentrum Dukenburg in de wijk Meijhorst. Dit is geen maatregel die in 2003 voor de burgers direct zichtbaar was. Onderdeel 2.2 hoort dan ook in het *Burgerjaarverslag 2004* thuis.

tevredenheid

Bij het oordeel van de klanten over "de" gemeentelijke dienstverlening in onderdeel 2.1 is onduidelijk of de cijfers over het meest recente contact betrekking hebben op de situatie na de opening van de Stadswinkel en wat het effect op de tevredenheid is van de verhuizing naar het gebouw Elckerlijc.

Het college heeft de zaterdagopenstelling van het Open Huis medio 2003 teruggebracht tot de eerste zaterdag van de maand (Besluit B&W d.d. 10 juni 2003; nummer 1.10). Over de verminderde dienstverlening op zaterdag en de mogelijke effecten daarvan staat niets in het burgerjaarverslag.

digitaal

"Verleden jaar is de gemeentelijke website grondig vernieuwd. Daarmee steeg de site op de ranglijst met meer dan 500 gemeentelijke sites van ergens tussen de 200 en 150 naar de 17de plek. "De nieuwe vormgeving van de site verdient absoluut een compliment. De informatievoorziening is zeer uitgebreid en origineel. Met name de informatie met betrekking tot Stadsgetallen, de cijfers over Nijmegen, is bijzonder", zo luidt het juryrapport." (p. 46)

Helaas ontbreekt een bronvermelding. Gelukkig verradt het juryrapport dat het hier om de *Online monitor* van www.webdam.nl gaat. Het is jammer dat alleen de allerhoogste score uit januari 2004 wordt vermeld. Hieronder volgen de ontbrekende gegevens:

- februari 2003 115^e plaats Nijmegen (157 + 5 = 162 punten)
- juni 2003 19^e plaats Nijmegen (199 + 43 = 242 punten)
- september 2003 79^e plaats Nijmegen (199 + 13 = 212 punten)
- januari 2004 17^e plaats Nijmegen (199 + 73 = 272 punten)
- juni 2004 101^e plaats Nijmegen (199 + -7 = 192 punten)

De grondige vernieuwing zorgde ervoor dat www.nijmegen.nl in juni 2003 op de 19^e plaats terecht kwam. De wisselende score daarna is te wijten aan het subtotaal Dienstverlening

(score respectievelijk 5, 43, 13, 73 en -7 punten). Bij de verantwoording van de Webdam monitor staat de volgende toelichting:

"Hoofdgroep 4: Dienstverlening

Maximale score: 110

Minimale score: -60

Op deze hoofdgroep is zwaar te scoren. De hier in ondergebrachte onderdelen staan allemaal in het teken van de digitale dienstverlening. Waar aan gedacht kan worden is het hebben van printbare aanvraagformulieren of digitale aanvraagformulieren voor gemeentelijke producten. Verder zijn het hebben van een productencatalogus ook veel punten waard."

Aardig in dit verband is een e-mailbericht d.d. 4 juni 2004 10:47 van "Lucassen, Peter C810" <p.lucassen@nijmegen.nl> met als onderwerp "RE: Ranglijst juni: Webdam heeft een nieuwe nummer 1!":

"Rob,

Webdam is nieuw voor mij. Ik ben niet echt onder de indruk van de wijze waarop de ranglijst wordt samengesteld. De onderbouwing van de gehanteerde methodiek en de rapportage is wel erg mager. Niettemin los van de positie op de ranglijst is er nog genoeg werk aan de (web)winkel.

Groet, Peter Lucassen"

klachten

De gemeenteraad heeft geen eigen klachtencoördinator. De raad heeft op 3/4 juli 2002 bij de vaststelling van de Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften (raadsvoorstel 107/2002) wel een aantal regels gesteld voor de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht waarop de raad een beslissing moet nemen (artikel 23 Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften).

Met de behandeling van klachten waarbij de raad een beslissing moet nemen, is het nogal droevig gesteld. In een aantal gevallen wordt de Commissie voor bezwaarschriften te laat of zelfs helemaal niet ingeschakeld. Als deze commissie wel wordt ingeschakeld, laten raadsvoorstellen soms maanden op zich wachten, terwijl de raad – op grond van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht – de klacht binnen tien weken moet afhandelen. Nadat de raad een beslissing genomen heeft, duurt het vaak nog een aantal weken voordat de klager hiervan formeel op de hoogte wordt gesteld.

In het burgerjaarverslag staan geen cijfers over door de raad afgehandelde klachten. Ik vrees dat deze ook in dit verslag ten onrechte bij de Directie Bestuur & Organisatie (DBO) ondergeschoven zijn. Dat doet geen recht aan de dualisering van het gemeentebestuur.

concernrichtlijn

Een aangepaste versie van de Concernrichtlijn klachten die een jaar geleden door het college is vastgesteld (Besluit B&W d.d. 15 juni 2003; nummer 1.18), had hier uitkomst kunnen bieden. Het was de bedoeling dat deze concernrichtlijn ook door de burgemeester en de raad zou worden vastgesteld. Het is mij niet duidelijk waarom er op dit punt geen enkele vooruitgang is geboekt.

Nationale ombudsman

"[...] Doordat er minder klachten binnenkwamen bij de Nationale ombudsman dan de stijging van het totale aantal klachten deed verwachten, bestaat de indruk dat de afhandeling zorgvuldig geschiedt." (p. 58)

Ik sluit niet uit dat burgers daar anders over denken... Een aantal burgers zal geen klacht indienen of niet de moeite nemen om een beroep op de Nationale ombudsman te doen. Bovendien is de ombudsman niet verplicht iedere klacht te onderzoeken (op dit punt verschilt de procedure dus wezenlijk van de beroepschriftafhandeling door de rechter). Als er wel een onderzoek ingesteld wordt, leidt dit niet zelden tot een rapport waarmee binnen de gemeente weinig of helemaal niets gedaan lijkt te worden.

Het is nog geen staand beleid om rapporten van de Nationale ombudsman over gedragingen van bestuursorganen van de gemeente Nijmegen ter kennis van de raad en/of de commissie Algemeen Bestuur te brengen.

bezwaarschriften

In het burgerjaarverslag wordt gemeld dat de Commissie voor bezwaarschriften te maken kreeg met een stijging van 15 naar 29 bezwaarschriften. Uit de tekst op pagina 66 kan worden opgemaakt dat het hier om de bezwaarschriften gaat die in 2003 zijn afgewikkeld.

Deze cijfers kan ik niet rijmen met de besluitenlijsten van de raad en de raadsstukken. Hieruit blijkt dat de Commissie voor bezwaarschriften 10 raadsvoorstellen aan de raad heeft voorgelegd en de raad daarmee 24 zaken heeft afgehandeld (dat waren in 2002 volgens mijn eigen tellingen 13 raadsvoorstellen en 21 zaken).

Samenvatting (10 raadsvoorstellen)

24 zaken	22/2003, 50/2003, 80/2003, 93/2003 (5 zaken), 115/2003 (3 zaken), 145/2003 (2 zaken), 146/2003, 192/2003, 193/2003 (8 zaken), 213/2003
0 gegrond	–
18 ongegrond	22/2003 (deels niet-ontvankelijk), 80/2003, 93/2003 (2 zaken), 115/2003 (3 zaken), 145/2003 (2 zaken), 146/2003, 193/2003 (7 zaken), 213/2003;
5 niet-ontvankelijk	22/2003 (deels ongegrond), 93/2003 (3 zaken), 193/2003;
2 anders	50/2003 (verzoek aan college), 192/2003 (schikking)

Het meest opvallend is het feit dat in 2003 geen enkel bezwaarschrift door de raad gegrond is verklaard. Een verklaring hiervoor ontbreekt. Maar liefst 75% van de bezwaarschriften is ongegrond. De rest is niet-ontvankelijk of is op een andere wijze afgehandeld. In 2002 was 33% (7 zaken) nog gegrond.

Van de 10 raadsvoorstellen zijn 4 voorstellen (6 zaken) afkomstig van de oude Commissie voor bezwaarschriften. De overige 6 voorstellen (18 zaken) zijn van de nieuwe commissie waarvan de leden op 29 januari 2003 door de raad zijn benoemd (raadsvoorstel 1/2003). Op 29 januari 2003 is ook de nieuwe Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften (gemeentebld GB03-18), vastgesteld bij raadsbesluit d.d. 3/4 juli 2002 (raadsvoorstel 107/2002), in werking getreden. Op grond hiervan mogen raads- en collegeleden geen lid meer zijn van de Commissie voor bezwaarschriften. Voorheen bestond de commissie geheel uit raadsleden. Hopelijk leidt de afwezigheid van volksvertegenwoordigers er niet toe dat het gegrond verklaren van bezwaarschriften voorgoed verleden tijd is.

Volgens het burgerjaarverslag heeft de Commissie voor bezwaarschriften slechts 13,8% van de 29 bezwaarschriften binnen de voorgeschreven wettelijke termijnen van 14 weken afgehandeld (pagina 66). Dat blijkt niet uit het volgende overzicht van gegevens afkomstig uit de besluitenlijsten en de raadsstukken. In de besluitenlijsten staat bij een aantal raadsvoorstellen ten onrechte de datum van het besluit als datum van het voorstel vermeld. De datum van het bezwaarschrift wordt in de besluitenlijst helemaal niet vermeld. Een aantal raadsvoorstelnummers heeft betrekking op meer dan één bezwaarschrift.

Commissie voor bezwaarschriften (overzicht raadsvoorstellen en -besluiten)

nr.	raadsvoorstel	bezwaarschrift	raadsvoorstel	raadsbesluit	beslissing
1.	22/2003	23-06-2002	15-01-2003	29-01-2003	ongegrond / niet-ontvankelijk
2.	50/2003	[onbekend]	14-02-2003	12-03-2003	anders (verzoek aan college)
3.	80/2003	20-08-2001	05-02-2003	16-04-2003	ongegrond
4.	93/2003	27-01-2003	28-04-2003	14-05-2003	ongegrond
5.	idem	14-01-2003	28-04-2003	14-05-2003	ongegrond
6.	idem	14-01-2003	28-04-2003	14-05-2003	niet-ontvankelijk
7.	idem	18-01-2003	28-04-2003	14-05-2003	niet-ontvankelijk
8.	idem	18-01-2003	28-04-2003	14-05-2003	niet-ontvankelijk
9.	115/2003	23-12-2002	28-05-2003	11-06-2003	ongegrond
10.	idem	20-12-2002	28-05-2003	11-06-2003	ongegrond
11.	idem	05-12-2002	28-05-2003	11-06-2003	ongegrond
12.	145/2003	03-01-2002	23-06-2003	09-07-2003	ongegrond
13.	idem	05-02-2002	23-06-2003	09-07-2003	ongegrond
14.	146/2003	11-02-2002	23-06-2003	09-07-2003	ongegrond
15.	192/2003	[onbekend]	24-09-2003	15-10-2003	anders (schikking)
16.	193/2003	20-05-2003	30-09-2003	15-10-2003	niet-ontvankelijk
17.	idem	20-05-2003	30-09-2003	15-10-2003	ongegrond
18.	idem	23-06-2003	30-09-2003	15-10-2003	ongegrond
19.	idem	23-05-2003	30-09-2003	15-10-2003	ongegrond
20.	idem	23-05-2003	30-09-2003	15-10-2003	ongegrond
21.	idem	25-06-2003	30-09-2003	15-10-2003	ongegrond
22.	idem	25-06-2003	30-09-2003	15-10-2003	ongegrond
23.	idem	10-06-2003	30-09-2003	15-10-2003	ongegrond
24.	213/2003	[onbekend]	30-09-2003	12-11-2003	ongegrond

Bij geen enkel raadsvoorstel lijkt de wettelijke termijn te zijn gehaald. De lange procedure- en vergadercycli is wel een verklaring, maar geen rechtvaardiging hiervoor. Waaruit blijkt dat de indieners in het algemeen akkoord gaan met de overschrijding van de termijnen, zoals op pagina 66 wordt gesteld? Het is de vraag of de verdaging voor het einde van de termijn van tien weken wel schriftelijk aan de indieners wordt meegedeeld. De naleving van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht door de raad schiet ernstig tekort (dat is iets anders dan de constatering op pagina 66 dat de Commissie voor bezwaarschriften "minder scoort").

"Artikel 7:10 (Algemene wet bestuursrecht)

1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."

Een ander punt waarop de besluitvorming inzake raadsvoorstellen van de Commissie voor bezwaarschriften tekortschiet, is het ter inzage leggen van deze voorstellen, conform artikel 19, tweede lid, van de Gemeentewet en artikel 10, eerste lid, van het Reglement van Orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, zoals vastgesteld bij raadsbesluit d.d. 18 december 2002 en in werking getreden op 16 januari 2003.

"Artikel 19 (Gemeentewet)

1. De burgemeester roept de leden schriftelijk tot de vergadering op.
2. Tegelijkertijd met de oproeping brengt de burgemeester dag, tijdstip en plaats van de vergadering ter openbare kennis. De agenda en de daarbij behorende voorstellen met

uitzondering van de in artikel 25, tweede lid, bedoelde stukken worden tegelijkertijd met de oproeping en op een bij de openbare kennisgeving aan te geven wijze ter inzage gelegd."

"Artikel 10 Toezending stukken (Reglement van Orde et cetera)

1. De voorzitter draagt er zorg voor dat de te behandelen stukken, waaronder in elk geval de voorstellen aan de raad tot het nemen van een besluit en de desbetreffende ontwerpbesluiten die zullen worden behandeld in de raadscommissies, ten minste drie weken voor de vergadering aan de leden worden gezonden.
2. In naar het oordeel van de voorzitter spoedeisende gevallen kan van de in het eerste lid genoemde termijn worden afgeweken."

Het niet tijdig ter inzage leggen van de raadsvoorstellen en de onderliggende stukken impliceert dat raadsleden en belanghebbende en belangstellende burgers hiervan niet of nauwelijks kennis kunnen nemen voordat dat raad hierover een besluit neemt. Van een zorgvuldige behandeling van bezwaarschriften door de raad is in dat geval geen sprake.

beroep

Het overzicht in tabel 12 laat een toename in 2003 zien van het aantal beroepschriften dat door de rechtbank gegrond of gedeeltelijk gegrond is verklaard. Is dit een gevolg van de afname van het aantal gegronde bezwaarschriften en de toename van het aantal gedeeltelijk ongegronde bezwaarschriften?

evaluatie

Helaas strekte het onderzoek naar de tevredenheid (pagina 71) zich niet uit tot de bezwaarschriften die bij de raad zijn ingediend. Ik vrees dat ook hiervoor geldt dat de bezwaarschrift-procedure niet direct bijdraagt aan het vergroten van het vertrouwen van burgers in de gemeentelijke overheid. Het zou mij niet verbazen als de afname van het vertrouwen hierbij zelfs groter is dan bij de onderzochte directie Grondgebied (DGG) en de afdeling Sociale Zaken en Werk (SoZaWe).

Dat het gebrek aan vertrouwen niet leidt tot een houding van "laat-maar-zitten", heeft vooral te maken met de monopoliepositie van de gemeentelijke overheid. Burgers kunnen nergens anders terecht met hun bezwaren.

vertekend beeld

Bij de conclusies in het *Burgerjaarverslag 2003* worden vooral de positieve zaken benadrukt. Negatieve zaken wordt niet vermeld of er wordt alsnog een positieve wending aan gegeven. Hieronder heb ik getracht dit met een aantal plussen en minnen in beeld te brengen.

CONCLUSIES (pagina 32)

- + De wederzijdse betrokkenheid van burgers en bestuur in Nijmegen is groot.
- + Via formele en informele contacten zijn beide partijen goed op de hoogte van elkaars plannen en meningen.
- + Duizenden burgers hadden in 2003 persoonlijk contact met bestuurders via wijkbezoeken, inspraakavonden, commissievergaderingen en sociale gelegenheden.
- + Het Jaar van de Ontmoeting was wat dat betreft een groot succes.
- ± Voor succesvolle burgerparticipatie bij grote projecten is een goede communicatie van doorslaggevend belang.
- ± Betrokken burgers of organisaties moeten tijdig en volledig worden geïnformeerd, ze moet ruimte krijgen om hun mening te geven, en de kaders waarbinnen zij kunnen meepraten moeten duidelijk zijn.
- Op deze punten heeft de gemeente in het verleden wel eens wat steken laten vallen.

- + Die ervaringen hebben ertoe geleid dat de kwaliteit van de processen van burgerparticipatie steeds hoger wordt.
- + De processen in 2003 zijn dan ook behoorlijk goed verlopen, hoewel blijvende aandacht nodig is voor permanente communicatie met betrokken groepen.
- ± De meningspeiling over Plein 1944 was een interessant experiment, dat veel complimenten, maar ook kritiek kreeg.
- ± De evaluatie zal uitwijzen of dit experiment navolging verdient.
- + De gemeenteraad heeft in 2003 werk gemaakt van de burgerparticipatie.
- + De initiatieven passen uitstekend in zowel de kaderstellende als de volksvertegenwoordigende rol van de raad.
- Knelpunt blijft echter de tijdige afhandeling van brieven aan de gemeenteraad.
- Door de huidige vergadercycli krijgen burgers zelden op tijd een antwoord.
- + Het presidium zal in 2004 bespreken hoe dit probleem op te lossen.

CONCLUSIES (pagina 52)

- ± De waardering van de dienstverlening is de afgelopen tien jaar nauwelijks veranderd.
- + Klanten nemen recent positieve veranderingen waar, waarbij de aandacht voor de klant eruit schiet.
- Minder waardering is er voor de autobereikbaarheid van de gemeentelijke locaties.
- ± Dit heeft te maken met de sterk toegenomen automobilititeit en is niet direct op te lossen.
- + Wijzigingen in het parkeerbeleid moeten hier verbetering in brengen.
- + De digitale dienstverlening zal in de toekomst sterk worden uitgebreid.
- ± Door de introductie van de Stadswinkel met alle gemeentelijke dienstverlening bij elkaar zou ook de kwaliteit van de diensten en de waardering daarvoor beter kunnen worden.
- ± Nu krijgt de gemeentelijke dienstverlening van de burger het rapportcijfer 6,9.
- + Vergelijkingen met andere gemeenten wijzen uit dat dat een behoorlijk hoog cijfer is.
- Op het gebied van snel en efficiënt werken, vlotte en correcte briefafhandeling en het nakomen van afspraken, laat de gemeente nog steken vallen.
- + Daarom blijven we streven naar een hogere waardering.
- + De kwaliteit van het proces én de inhoud van correspondentie moet een impuls krijgen door het nieuwe postregistratiesysteem en het verbetertraject brieven.
- + Dat moet zichtbaar worden in de cijfers in het burgerjaarverslag 2004.

CONCLUSIES (pagina 74)

- + Zowel bij afhandeling van klachten als bezwaarschriften is het afgelopen jaar succes geboekt.
- + Ongeveer 70% van de klachten werd binnen tien weken afgehandeld.
- + Bij de bezwaarschriften gold dat twee directies een grote inhaalslag hebben gemaakt.
- + Van de bezwaarschriften die in 2003 zijn binnengekomen is meer dan 70% binnen tien weken afgehandeld.
- + Dit zijn behoorlijke verbeteringen ten opzichte van 2002.
- ± Het is niet zinvol om voor 2004 nog scherpere targets te stellen.
- ± Opvallend is de grote toename van het aantal klachten.
- ± Die toename wordt veroorzaakt door de introductie in 2003 van klachtenformulieren, zowel op papier als via internet.
- + Dit verlaagt kennelijk de drempel voor de burger.
- + Deze verklaring wordt ondersteund door de cijfers die laten zien dat het soort en de aard van de klachten geen opvallende afwijkingen ten opzichte van vorige jaren laat zien.
- Punt van zorg is het gebrek aan vertrouwen van burgers in de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de bezwaarschriftenprocedure.
- + Hieraan zal in 2004 extra aandacht worden besteed.

Tegenover 24 plussen en 11 maal plusminus staan maar 6 minnen. Ook al kan er over een aantal van mijn plussen en minnen verschil van mening bestaan, het beeld is duidelijk: bijna 60% van deze conclusies is positief, terwijl minder dan 15% negatief is. Het *Burgerjaarverslag 2003* is "akelig" positief over de gemeentelijke overheid. Dit lijkt mij niet geheel in overeenstemming met de werkelijkheid zoals die door burgers wordt ervaren (in ieder geval niet met mijn werkelijkheid).

Het verdient aanbeveling om in het *Burgerjaarverslag 2004* een aantal "zwarte bladzijden" op te nemen met allerlei zaken die dit jaar niet goed zijn verlopen. Dat kan heel leerzaam zijn. Van een opsomming van alles wat wel goed gaat, wordt niemand iets wijzer. Het burgerjaarverslag is niet bedoeld als reclamedrukwerk waarin positieve zaken overbelicht worden. Daarmee wordt geen goed beeld gegeven van de wijze waarop de gemeente haar burgers bedient en ze bij het lokaal bestuur betreft.

Nijmegen, 27 juni 2004

Rob Essers