

Checklist burgerjaarverslag

Keuzes maken

Voor de tweede keer hebben burgemeesters een burgerjaarverslag opgesteld. In de tweede ronde zijn al veel bewuster keuzes gemaakt over de plaats die het burgerjaarverslag kan krijgen in het gemeentelijk bestel. Om de keuzes verder aan te scherpen is deze checklist gemaakt.

Kwaliteit

Het uiteindelijke doel van het burgerjaarverslag is kwaliteitsverbetering van gemeentelijke dienstverlening en procedures voor burgerparticipatie. De burgemeester draagt daaraan bij door te rapporteren over zijn/haar bevindingen.

Stap 1: het doel

Stel het doel vast

Is het burgerjaarverslag vooral een communicatie-instrument of een kwaliteitsinstrument?

Het burgerjaarverslag kan worden ingezet als instrument om naar buiten toe te laten zien wat de gemeente doet als het gaat om de relatie burger-bestuur. Daarbij ligt het accent op de communicatie van wat er gebeurt.

Anderzijds kan het burgerjaarverslag ingezet worden als monitor van het gevoerde beleid en door middel van het formuleren van verbeterpunten de rol van kwaliteitsinstrument krijgen.

Is het burgerjaarverslag vooral een rapportage over wat er in de gemeente gebeurt of is het een verantwoordingsdocument van de burgemeester over de invulling zijn zorgplicht? Dit heeft consequenties voor de stijl en toon: in het eerste geval is het een document 'van de gemeente', in het tweede geval van de burgemeester persoonlijk.

Mogelijke doelen

- minimaal voldoen aan wettelijke verplichtingen
- verantwoording afleggen aan de burgers over de dienstverlening en burgerparticipatie (transparantie)
- verantwoording afleggen aan de raad daarover (stand van zaken)
- het stellen van doelen voor komend jaar en terugkoppelen over afgelopen jaar (beleid ontwikkelen)

Wie is/ zijn de geadresseerde(n)?

Dit kunnen zijn de raad, burgers, de ambtelijke organisatie, of een combinatie daarvan.

Stap 2: onderwerpen

Wat komt er wel/ niet in?

Verplicht (art. 170 Gemeentewet):

- kwaliteit van dienstverlening
- de kwaliteit van de procedures voor burgerparticipatie

Mogelijk:

- klachten
- meldingen
- alles wat te maken heeft met de relatie burger/bestuur:

Komt ook voor:

- zaken uit de portefeuille van de burgemeester (met name OOenV)
- actualiteiten: bezuinigingen, structuurvisie, wijkvernieuwing etc.
- activiteiten van de burgemeester (uitreiken van koninklijke onderscheidingen, werkbezoeken etc)

De keuze voor onderwerpen zal sterk bepaald worden door het doel van het burgerjaarverslag. Staat de communicatiedoelstelling voorop, dan zullen de burgers verwachten dat er iets instaat over zaken die afgelopen jaar in de gemeente hebben gespeeld. Een kwaliteitsinstrument kan zich meer richten op de interne organisatie.

Sluit aan bij het burgerjaarverslag van vorig jaar

- Wat is toen toegezegd of welke criteria zijn toen gehanteerd? Wat is daarmee gebeurd?
- Welke feedback is ontvangen van raad en burgers?

Stap 3: het proces

Proces

- Is het burgerjaarverslag een burgemeestersjaarverslag of een gemeentelijk instrument, waarbij ook de raad een belangrijke rol speelt? Zo ja, hoe betrek je de raad bij het proces?
 - o De raad kan vooraf worden uitgenodigd kaders aan te geven. Ook kan teruggegrepen worden op de behandeling van het burgerjaarverslag van vorig jaar.

Organisatie

- Hoe vindt de inbedding van gegevensverzameling in de organisatie plaats?
 - o Welke gegevens zijn beschikbaar?
 - o Dienen nieuwe gegevens worden geproduceerd door klanttevredenheids-onderzoeken, burgerpeilingen etc?
 - o Welke gegevens dienen jaarlijks bijgehouden te worden?
- Wat mag het burgerjaarverslag kosten?
- Hoe vindt kaderstelling door de raad plaats en wanneer? Hoe kan het college zijn wensen kenbaar maken? Worden wensen van burgers vooraf geïnventariseerd?
- Wordt het concept in het college besproken? En in het presidium?
- Verspreiding: website, huis-aan-huis, samenvatting in de krant, persbericht, toezending aan organisaties, ter inzage legging etc.
 - o Eventueel als samenvatting huis-aan-huis bezorgen/ inlegpagina in de huis-aan-huis-krant

Stap 4: de vorm

Vorm

- Wordt het een persoonlijk verslag van de burgemeester (in ik-vorm), een objectieve weergave van feiten met aparte paragraaf mening van de burgemeester of staat de mening van de burgemeester er niet expliciet in?
 - o In elk geval: niet we/ de gemeente/ ik door elkaar gebruiken'
 - o Geen afkortingen zonder toelichting!
- Het burgerjaarverslag verschijnt tegelijk met het jaarverslag van de gemeente. Een apart document is niet voorgeschreven. Er kan dus voor gekozen worden het burgerjaarverslag een onderdeel van het jaarverslag te laten zijn.
- Veel tekst, veel grafieken/tabellen, veel foto's?
 - o Grafieken geven vaak inzicht, maar zijn alleen nuttig als er iets te vergelijken valt, geen 'losse' percentages presenteren. Dus altijd: gegevens van het afgelopen jaar afgezet tegen: doelstelling en/of wettelijke verplichting en/of cijfers van voorgaande jaren en/of andere gemeenten
- Externe opmaak/ tekstschrijver?

Stap 5: de inhoud

Procedures van burgerparticipatie

- Wat zijn de mogelijkheden voor burgerparticipatie? Heeft de gemeente daar regels voor?
- Welke activiteiten zijn er afgelopen jaar geweest?
- Waar gingen die over?
- Waren alle belanghebbenden aanwezig? Zo nee, hoe kwam dat?
- Wat waren de reacties (in hoofdlijnen)
- Wat is er veranderd door deze participatie? Wat is ermee gedaan?
- Wat is het oordeel van de burgemeester over het proces (geslaagd of niet); aanbevelingen

De conclusies en aanbevelingen burgerjaarverslag vorig jaar:

- Wat is daar mee gedaan?

Kwaliteit van dienstverlening:

- Keuze: Wordt alleen de directe dienstverlening onder de loep genomen of ook de indirecte (bijv. groenvoorziening, parkeren etc)
- Keuze: Cijfers kunnen per kanaal (brief, email, balie, telefoon) of per afdeling (wonen, sociale zaken, burgerzaken etc.) worden verzameld.
- Wat zijn er belangrijkste ontwikkelingen geweest?

Aanbevelingen

Wie formuleert de aanbevelingen? De burgemeester kan zelf aanbevelingen formuleren op basis van de geconstateerde feiten. Ook kan hij het bij constatering laten en het aan de raad en het college overlaten om conclusies te trekken en acties te formuleren.

Stap 6: de follow-up

Bespreking

- Is de burgemeester beoordelaar of trekker van het proces van kwaliteitsverbetering?
- Krijgt het college de gelegenheid voor een reactie?
- Discussie met de raad: vindt de discussie plaats tussen de raad en de burgemeester of met portefeuillehouders?
 - o Mogelijk model: de burgemeester zendt het burgerjaarverslag gelijktijdig aan raad en college en geeft het college de gelegenheid een reactie aan de raad op te stellen. Deze reactie kan dan ook onderwerp van discussie zijn, zodat de verantwoordelijk wethouder aangesproken kan worden.
- Bespreking met burgers: worden deze wel of niet betrokken bij de bespreking van het burgerjaarverslag?
 - o Mogelijk model: een burgerpanel wordt uitgenodigd de resultaten van het burgerjaarverslag met de burgemeester te bespreken. Deze burgers kunnen aselekt worden uitgenodigd, of uit een bepaalde doelgroep. Het initiatief bij de burger laten door middel van een reactiekaart levert doorgaans te weinig op. Daarnaast kan er in het lopende jaar een burgerpeiling worden gehouden over onderwerpen die ook in het burgerjaarverslag terugkomen.

Beleidscyclus

- Vertaling naar beleidscyclus: wie is verantwoordelijk?
- Acties ter verbetering van kwaliteit van dienstverlening
 - o Mogelijke acties: opstellen van kwaliteitshandvesten, klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren, benchmarken met andere gemeenten
- Acties ter verbetering van klachtenprocedure
 - o Mogelijke acties: actief wijzen op de klachtenprocedure, formulieren ontwikkelen
- Acties ter verbetering van burgerparticipatie
 - o Mogelijke acties: experimenteren met interactieve beleidsvorming, feedback naar de burgers over wat er gedaan is met de inspraak verbeteren, inspraak evalueren.
- Is er beleid/visie op burgerparticipatie en op dienstverlening?
 - o Mogelijke acties: visie ontwikkelen op burgerparticipatie en dienstverlening

Het burgerjaarverslag van volgende jaar

- Alle voornemens en aanbevelingen nalopen op stand van zaken en behaalde resultaten.