

WERK EN INKOMEN

1. Wat is de gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen van alle aanvragen WWB levensonderhoud in 2009?

(Bron: Gemeentelijke (uitkerings)administratie (Benchmark WWB))

Toelichting:

- De gemiddelde doorlooptijd wordt berekend door het totaal (de som) van alle kalenderdagen van alle aanvragen WWB te delen door het totaal aantal aanvragen WWB. Onder aanvraag WWB levensonderhoud wordt verstaan: elke ingediende aanvraag levensonderhoud voor een volledige of aanvullende uitkering WWB. Een aanvraag WWB levensonderhoud kan zijn ingediend bij het Centrum Werk en Inkomen dan wel rechtstreeks bij de gemeente.
- De datum op de aanvraag is de aanvraagdatum (systeemdatum). De verzenddatum op de beschikking is de datum beschikking. **Doorlooptijd** wordt gedefinieerd als het verschil in kalenderdagen van datum aanvraag tot datum beschikking WWB I.O.. Aanvragen die via het CWI zijn ontvangen tellen eveneens mee. De tijd dat de aanvraag bij het CWI ligt telt dan mee in de doorlooptijd van de aanvraag. De aanvragen die bij deze vraag worden meegerekend, zijn de aanvragen waarop in 2009 een beschikking is gestuurd. Ook aanvragen uit 2008 waarvan de beschikking in 2009 is verstuurd, tellen dus mee in 2009.
- De termijn van afhandeling wordt niet gecorrigeerd voor het aantal dagen waarop een hersteltermijn aan de orde is. Dit betekent dat de dagen waarbij een hersteltermijn aan de orde is meetellen in de doorlooptijd van de aanvraag. In het geval dat het systeem uitsluitend werkdagen registreert dan wordt het aantal gevonden dagen vermenigvuldigd met de breuk 7/5. Wanneer het geautomatiseerd systeem het aantal kalenderdagen niet kan genereren dan is de handigste methode om een steekproef te trekken uit de totale populatie (aanvragen bijstand voor levensonderhoud). De omvang van de steekproef is afhankelijk van de grootte van de populatie. De steekproef moet wel van zodanige omvang zijn (representatief) dat een uitspraak kan worden gedaan over de gehele populatie.

Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen

[getal, komma toegestaan]

WERK EN INKOMEN

2. Wat is de score van het meest recent uitgevoerde onderzoek naar de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de sociale dienst of afdeling sociale zaken?

(Bron: Gemeentelijke (uitkerings)administratie (Benchmark WWB, KTO))

Rapportcijfer

[getal, komma toegestaan]

3. Wat waren in 2009 de uitgaven (in euro's) bijzondere bijstand?

(Bron: Gemeentelijke administratie (Benchmark WWB))

Toelichting:

- Het gaat hier alleen om de uitgaven bijzondere bijstand. Bijzondere bijstand wordt toegekend aan huishoudens met een laag inkomen die bijzondere, noodzakelijke kosten moeten maken. Bijvoorbeeld ter vervanging van een kapotte wasmachine of ten behoeve van extra lesmateriaal voor schoolgaande kinderen.
- Het gaat hier om het totaalbedrag, niet om het bedrag per huishouden.

Uitgaven in euro's

[EUR, geheel getal]

---- Pagina-einde ----

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

4. Hanteert uw gemeente één of meerdere kwaliteitshandvesten (ook wel burgerhandvest genoemd)?

Toelichting:

Een kwaliteitshandvest is een eenzijdige verklaring van een organisatie binnen de publieke sector, waarin ze zich committeert aan een aantal normen voor de eigen dienstverlening en deze normen vervolgens publiceert. Daarop kan de burger de betreffende organisatie zo direct mogelijk aanspreken en als niet wordt voldaan aan de normen, zal hij zo mogelijk een compensatie aangeboden krijgen.

Nee

Ja

NVT/Weet niet

---- Pagina-einde ----

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

5. Hoeveel verschillende kwaliteitshandvesten hanteert uw gemeente?

Toelichting:

Het gaat om alle (generieke en/of op producten en diensten toegesneden) kwaliteitshandvesten die uw gemeente hanteert. Dus als uw gemeente één generiek handvest hanteert en twee handvesten toegesneden op een dienst/product, dan vult u hier het getal '3' in. Hanteert uw gemeente geen generiek kwaliteitshandvest en vier handvesten toegesneden op een dienst/product, dan vult u hier het getal '4' in.

Aantal kwaliteitshandvesten

 [geheel getal]

6a. Welk(e) type(n) kwaliteitshandvest(en) hanteert uw gemeente?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Een (generiek) kwaliteitshandvest voor de gehele organisatie
- Handvest(en) toegesneden op (een) product(en) en/of dienst(en)

---- Pagina-einde ----

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

6b. Voor welk(e) product(en) en/of welke dienst(en) hanteert uw gemeente een toegesneden kwaliteitshandvest?

- Burgerzaken
- Melding over onderhoud openbare ruimte
- Sociale Zaken (bijstandsuitkering)
- Vergunningverstrekking
- Bouw en verbouw
- Belastingen (heffing, kwijtschelding)
- Voorlichting en informatie
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
- Inzameling afval van huishoudens/bedrijven
- Wonen (inschrijving, toewijzing)
- Parkeerbeheer
- Gemeentelijk archief
- Leerlingenvervoer
- Bibliotheek/artotheek
- Gemeentelijke kredietbank
- Kinderopvang
- Andere dan hierboven genoemd

---- Pagina-einde ----

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

7. Hanteert uw gemeente een normatieve wachttijd (servicenorm wachttijd) voor de centrale publieksbalie?

(Bron: Gemeentelijke administratie (Benchmark Publiekszaken))

Toelichting:

- Onder normatief wordt verstaan: uniform vastgestelde (interne) streefwaarde voor de maximale wachttijd. Indien er meerdere normatieve wachttijden voor verschillende onderdelen worden gehanteerd: graag het gemiddelde nemen. Alleen normatieve wachttijden nemen van die balies die aanwezig zijn op de hoofdlocatie.
- Onder wachttijd wordt verstaan: tijd tussen aankomst in ruimte centrale publieksbalie en contact tussen klant en medewerker.
- Onder centrale publieksbalie wordt verstaan: al dan niet geïntegreerde balies publiekszaken op de hoofdlocatie waar een of meerdere producten te krijgen zijn van burgerzaken, bouwen en wonen, belastingen en sociale zaken (minimaal uittreksel GBA en paspoort).

- Nee
 Ja
 NVT/Weet niet

---- Pagina-einde ----

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

8. Wat is de door de gemeente gehanteerde normatieve wachttijd (servicenorm wachttijd) voor de centrale publieksbalie?

(Bron: Gemeentelijke administratie (Benchmark Publiekszaken))

Toelichting:

- Onder normatief wordt verstaan: uniform vastgestelde (interne) streefwaarde voor de maximale wachttijd. Indien er meerdere normatieve wachttijden voor verschillende onderdelen worden gehanteerd: graag het gemiddelde nemen. Alleen normatieve wachttijden nemen van die balies die aanwezig zijn op de hoofdlocatie.
- Onder wachttijd wordt verstaan: tijd tussen aankomst in ruimte centrale publieksbalie en contact tussen klant en medewerker.
- Onder centrale publieksbalie wordt verstaan: al dan niet geïntegreerde balies publiekszaken op de hoofdlocatie waar een of meerdere producten te krijgen zijn van burgerzaken, bouwen en wonen, belastingen en sociale zaken (minimaal uittreksel GBA en paspoort).

Normwachttijd in minuten

 [geheel getal]

9. Wat is het totaal aantal uren per week waarop de centrale publieksbalie is geopend?

(Bron: Gemeentelijke administratie (Benchmark Publiekszaken))

Toelichting:

Onder centrale publieksbalie wordt verstaan: al dan niet geïntegreerde balies publiekszaken op de hoofdlocatie waar een of meerdere producten te krijgen zijn van burgerzaken, bouwen en wonen, belastingen en sociale zaken (minimaal uittreksel GBA en paspoort). Bij afwijkende openingstijden van verschillende balies binnen de centrale publieksbalie: neem de langst geopende balie.

Aantal uren

 [geheel getal]

---- Pagina-einde ----

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

10. Welk percentage bezoekers wachtte in 2009 minder dan 15 minuten voor de centrale publieksbalie?

(Bron: Gemeentelijke administratie (Benchmark Publiekszaken))

Toelichting:

Als u het precieze percentage niet weet, wilt u dan een schatting geven?

% Wachtenden minder dan 15 minuten

 [geheel getal]

---- Pagina-einde ----

TARIEVEN

11. Welke tarieven (in euro's) voor straatparkeren hanteert uw gemeente?

Toelichting:

- Het basistarief is het tarief waarmee de parkeerder het meest te maken krijgt. Het is dus het tarief dat gedurende de meeste tijd geldig is
- Als straatparkeren in uw gemeente overal gratis is, vult u dan bij alle drie de vragen "0" in

Hoogste tarief per uur 2010

[EUR, komma toegestaan]

Laagste tarief per uur 2010

[EUR, komma toegestaan]

Basistarief per uur 2010

[EUR, komma toegestaan]

---- Pagina-einde ----

TARIEVEN

12. Hanteert uw gemeente parkeervergunningen voor bewoners?

- Nee
- Ja
- NVT/Weet niet

---- Pagina-einde ----

TARIEVEN

13. Wat is de meest recente verkoopprijs (in euro's) voor een parkeervergunning voor bewoners?

Toelichting:

- Het gaat om verstrekking via de balie
- Als vergunningen voor bewoners gratis zijn, vult u dan "0" in bij beide vragen

Parkeervergunning bewoners per jaar (hoogste tarief)

[EUR, komma toegestaan]

Parkeervergunning bewoners per jaar (laagste tarief)

[EUR, komma toegestaan]

---- Pagina-einde ----

TARIEVEN

14. Gebruikt uw gemeente de bouwsom als uitgangspunt voor de berekening van het tarief voor de bouwvergunning?

- Nee
- Ja
- NVT/Weet niet

---- Pagina-einde ----

TARIEVEN

15. Wat is de meest recente verkoopprijs (in euro's) voor een bouwvergunning?

Toelichting:

- Het gaat om verstrekking via de balie
- Het betreft het basisbedrag, dus zonder kosten voor een eventuele welstandstoets of bodemonderzoek

Bouwvergunning bij een bouwsom van EUR 10.000

[EUR, komma toegestaan]

Bouwvergunning bij een bouwsom van EUR 25.000

[EUR, komma toegestaan]

---- Pagina-einde ----

KLACHTEN EN BEZWAREN

16. Hoeveel formele klachten heeft uw gemeente geregistreerd in 2009?

Toelichting:

Formele klachten volgens de Algemene Wet Bestuursrecht. Betreft alle klachten van de hele gemeente. Formele klacht: een schriftelijk of per email verstuurd klacht die betrekking heeft op de wijze waarop de gemeente zich tegenover de klager in een bepaalde aangelegenheid (dus niet aangaande het algemene beleid of algemene uitvoering daarvan) heeft gedragen en in ieder geval de volgende elementen bevat: naam en adres van indiener, dagtekening, omschrijving van de gedraging waartoe de klacht is gericht, ondertekening.

Aantal formele klachten

[geheel getal]

17. Hoeveel gegrond verklaarde klachten heeft uw gemeente in 2009?

Toelichting:

Het gaat hier om het aantal (niet het percentage) gegrond verklaarde formele klachten volgens de Algemene Wet Bestuursrecht. Betreft alle klachten van de hele gemeente. Formele klacht: een schriftelijk of per email verstuurd klacht die betrekking heeft op de wijze waarop de gemeente zich tegenover de klager in een bepaalde aangelegenheid (dus niet aangaande het algemene beleid of algemene uitvoering daarvan) heeft gedragen en in ieder geval de volgende elementen bevat: naam en adres van indiener, dagtekening, omschrijving van de gedraging waartoe de klacht is gericht, ondertekening.

Aantal gegrond verklaarde klachten

[geheel getal]

18. Hoeveel procent van de formele klachten in 2009 is binnen de wettelijke termijn (awb) van 6 weken afgehandeld?

% Binnen 6 weken afgehandeld

[getal, komma toegestaan]

---- Pagina-einde ----

KLACHTEN EN BEZWAREN

19. Hoeveel bezwaarschriften werden in uw gemeente ingediend tegen in 2009 uitgevaardigde beschikkingen op aanvragen bouwvergunningen?

Toelichting:

Het gaat hier om elk bezwaarschrift dat in uw gemeente is ingediend tegen in 2009 uitgevaardigde beschikkingen op aanvragen bouwvergunningen. Dus als tegen een beschikking op een aanvraag meerdere bezwaarschriften zijn ingediend, dient elk bezwaarschrift individueel meegeteld te worden.

Let op: in voorgaande jaren werd gevraagd naar het aantal *bezwaar- en beroepschriften*. Vanaf nu gaat het alleen om *bezwaarschriften*.

Aantal bezwaarschriften

[geheel getal]

20. Hoeveel bezwaarschriften tegen deze in 2009 uitgevaardigde beschikkingen werden geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard?

Toelichting:

Peildatum 1-10-2010: nog lopende bezwaarschriften buiten beschouwing laten.

Let op: in voorgaande jaren werd gevraagd naar het aantal *bezwaar- en beroepschriften*. Vanaf nu gaat het alleen om *bezwaarschriften*.

Aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften

[geheel getal]

---- Pagina-einde ----

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Wmo-hulpmiddelen algemeen

Het gaat hier om rolstoelen, vervoersvoorzieningen en woonvoorzieningen waarvoor individuele beschikkingen worden afgegeven. Deze worden Wmo-hulpmiddelen genoemd.

21. Hoeveel personen maakten op 31 december 2009 gebruik van een uitstaande individuele Wmo voorziening?

(Bron: gemeentelijke administratie (Benchmark WMO))

Toelichting:

Het gaat om cliënten met één of meer van de volgende voorzieningen:

- een vervoervergoeding
- collectief vervoer
- een vervoermiddel (scootmobiel, auto e.d.)
- een rolstoel (handmatig, elektrisch)

Aantal personen

 [geheel getal]

22. Wat is het aantal toegekende woonvoorzieningen in 2009?

(Bron: gemeentelijke administratie (Benchmark WMO))

Toelichting:

Een cliënt kan in één aanvraag meerdere woningaanpassingen hebben. Deze als één beschouwen.

Aantal toegekende woonvoorzieningen

 [geheel getal]

---- Pagina-einde ----

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

23. Wat is het aantal uitstaande INDIVIDUELE vervoersvoorzieningen op 31 december 2009?

(Bron: gemeentelijke administratie (Benchmark WMO))

Toelichting:

- Het gaat hier om het aantal naturaverstrekkingen zoals scootmobielen en driewiel fietsen en het aantal geldsomverstrekkingen voor bijvoorbeeld kilometervergoeding of taxigebruk.
- Hier geen collectief-vervoerpasjes of rolstoelen invullen! Indien aanvullend op een collectief-vervoerpas een (al of niet forfaitaire) geldsomverstrekking plaatsvindt, dient u die hier niet als aparte vervoersvoorziening mee te tellen.

Aantal uitstaande INDIVIDUELE vervoersvoorzieningen

 [geheel getal]

24. Wat is het aantal uitstaande COLLECTIEVE vervoersvoorzieningen op 31 december 2009?

(Bron: gemeentelijke administratie (Benchmark WMO))

Toelichting:

- Bij aantallen gaat het om het aantal verschillende personen dat gebruikt maakt van het collectief vervoer.
- U kunt hier aangeven of er ook sprake is van aanvullende geldsomverstrekkingen, boven op het toegekende recht op collectief vervoer. Aanvullende geldsomverstrekking kan regel zijn, of alleen in bepaalde gevallen worden toegepast.

Aantal uitstaande COLLECTIEVE vervoersvoorzieningen

 [geheel getal]

---- Pagina-einde ----

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

25. Wat is het aantal uitstaande rolstoelen op 31 december 2009 (exclusief sportrolstoelen)?

(Bron: gemeentelijke administratie (Benchmark WMO))

Toelichting:

- Het gaat hier alleen om rolstoelen. Scootmobielen dient u op te geven bij de vragen over individuele vervoersvoorzieningen.
- Voor rolstoelen die niet in natura maar door middel van een persoonsgebonden budget worden verstrekt dient u de kosten en aantallen hier ook op te geven.

Aantal uitstaande rolstoelen

 [geheel getal]