

# Kwaliteitshandvest Deventer

## **Meedenken in plaats van 'tegedenken'**

Onze balied medewerkers kennen de regels en passen die toe met het oog op de doelen waarvoor ze zijn opgesteld. Op basis van die kennis denken onze medewerkers met u mee in het realiseren van uw wensen.

## **Telefonische bereikbaarheid**

Uw telefoontje wordt binnen 20 seconden opgenomen.

## **ICT-mogelijkheden als dienstverlening**

Steeds meer van onze producten en/of diensten worden digitaal afgehandeld.

## **De gemeente is een betrouwbare dienstverlener**

Wij maken duidelijke afspraken met u en komen die afspraken na.

## **Begrijpelijk taalgebruik, actuele en complete informatie**

In onze formulieren, brieven en nieuwsbrieven, in de Deventer Nu en op onze website gebruiken wij begrijpelijke, eenvoudige taal. Onze informatie is actueel en compleet.

## **Dienstverlening Wet maatschappelijke ondersteuning**

Uw aanvraag voor een individuele verstrekking Wmo (hulp in de huishouding, woonaanpassing, rolstoelen en vervoer) of voor een gehandicaptenparkeerkaart wordt binnen het volgens de norm vastgestelde aantal werkdagen afgehandeld. In 2008 geldt voor beide typen aanvragen een norm van 20 werkdagen, in 2009 en 2010 worden deze normen aangescherpt.

## **Dienstverlening juridische zaken m.b.t. bezwaarschriften en klachten**

Als u zich benadeeld voelt door het handelen (of nalaten) van ambtenaren of het bestuur van de gemeente kunt u hierover een klacht indienen. Binnen uiterlijk 10 weken volgt een uitspraak over uw klacht.

Als u het niet eens bent met een beslissing van de gemeente kunt u volgens vastgestelde richtlijnen een bezwaarschrift indienen. Binnen 14 weken kunt u van ons een uitspraak verwachten. Op een ingediend bezwaarschrift inzake de WOZ volgt het besluit binnen 1 jaar.

## **Wachttijden bij Publiekszaken (balies)**

Bij Publiekszaken (balies) Leeuwenbrug wordt u als u een afspraak heeft binnen 5 minuten geholpen.

## **Zonder doorverbinden afhandelen van telefonische informatie vragen**

Belt u naar één van onze publieksnummers, dan wordt u niet vaker dan 2 keer doorverbonden. Na een tweede keer doorverbinden wordt uw vraag opgenomen en wordt u teruggebeld.

## **Snelle, effectieve en voor iedereen duidelijke besluitvorming**

Wij laten in de toelichting bij onze B&W en Raadsbesluiten (Deventer A4-tje) zien binnen welke termijnen het besluit tot stand is gekomen en welke overwegingen aan het besluit voorafgingen. Onze besluiten zijn voor een ieder helder geformuleerd en bevatten geen tegenstrijdige informatie.

## **Kwaliteit openbare ruimte**

Wij willen dat Deventer een schone gemeente is, waar het prettig is om te wonen, te werken en te verblijven. Daarom zorgen wij, naast de reguliere inzameling van uw huishoudelijk afval, voor het opruimen van zwerfvuil en gedumpt afval. Voor de kwaliteit van het onderhoud hanteren wij vaste normen.

- Gedumpt afval wordt binnen 24 uur na melding door team Toezicht verwijderd.
- Een melding over zwerfvuil wordt binnen 15 werkdagen afgehandeld.

**Afhandelen van vragen, meldingen en klachten over de openbare ruimte**

U kunt uw vraag, melding of klacht over het beheer en onderhoud van uw leefomgeving telefonisch doorgeven bij het Meldpunt Openbare Ruimte: 0570 - 693999. U kunt ook gebruik maken van het digitale meldingsformulier op onze website. Voor vragen over uw afval kunt u bellen naar het servicenummer van het Afvalbedrijf Circulus 0900 - 9552 (10 cent per minuut).

- Een melding van een defecte lichtmast wordt binnen 14 werkdagen na de melding verholpen.
- Een melding over straatwerk (losliggende stoeptegels, verzakking in de weg e.d.) wordt binnen 15 werkdagen gerepareerd.
- Voor graffiti geldt dat tags en leuzen binnen 2 werkdagen na de melding worden verwijderd.
- Niet geleegde afvalcontainers worden na melding binnen 2 werkdagen geleegd.

*Wij vragen u meldingen over gevaarlijke situaties altijd telefonisch door te geven op telefoonnummer 0570 – 693999 (dag en nacht bereikbaar voor spoedgevallen). Wij kunnen dan direct maatregelen nemen.*

**Burgerparticipatie: betrokkenheid, invloed bij gemeentelijk(e) beleid en projecten**

Bij beleids- en planvorming geven wij aan wat uw betrokkenheid en invloed kan zijn. Daarmee schep-  
pen we heldere wederzijdse verwachtingen.

# Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010

## Deel A: Zaken waarvoor per direct een nulmeting beschikbaar is

### 1

<b>dienstverleningsaspect servicenorm</b>	Meedenken in plaats van 'tegedenken' <b><i>Onze baliemedewerkers kennen de regels en passen die toe met het oog op de doelen waarvoor ze zijn opgesteld. Op basis van die kennis denken onze medewerkers met u mee in het realiseren van uw wensen.</i></b>
<b>indicator nulsituatie en jaar</b>	Oordeel bezoekers over bejegening: deskundigheid, inlevingsvermogen Deskundigheid: 7,8 (bezoekers Stads Kantoor, 2007) Inlevingsvermogen: 7,7 (bezoekers Stads Kantoor, 2007)
<b>streefwaarde 2010</b>	2008: 0,1 punt beter dan het landelijk benchmarkgemiddelde in dat jaar; 2009: 0,1 punt beter dan het landelijk benchmarkgemiddelde in dat jaar; 2010: 0,1 punt beter dan het landelijk benchmarkgemiddelde in dat jaar. Het landelijk benchmarkgemiddelde bedroeg in 2007 zowel voor deskundigheid als inlevingsvermogen 8,0.
<b>bron/meetinstrument meetmoment toelichting</b>	Benchmark Publiekszaken Jaarlijks Dienstverleningsaspect en servicenorm impliceren dat dit aspect geldt voor de hele organisatie. De Benchmark Publiekszaken meet dit tot op heden alleen voor de bezoekers van het Stads Kantoor. Voorgesteld wordt om de gehanteerde norm vooralsnog te laten gelden voor alle baliemedewerkers van de Leeuwenbrug en bij latere benchmarks de gehele groep baliemedewerkers te betrekken.

### 2

<b>dienstverleningsaspect servicenorm indicator nulsituatie en jaar</b>	Telefonische bereikbaarheid <b><i>Uw telefoontje wordt binnen 20 seconden opgenomen.</i></b> Telefonische wachttijd (% binnen 20 seconden) Centraal publieksnummer: 85% in 2006; 82% in 2007. Met de 85% in 2006 stond Deventer op de 8 <sup>e</sup> plaats in de Benchmark Publiekszaken, de 82% in 2007 zou volgens de ranglijst 2006 een 11 <sup>e</sup> plaats inhouden.
<b>streefwaarde 2010</b>	2008: 88%; 2009: 90%; 2010: 92%.
<b>bron/meetinstrument meetmoment</b>	Benchmark Publiekszaken, gemeentelijke telefoonbestanden Jaarlijks

### 3

<b>dienstverleningsaspect servicenorm</b>	ICT-mogelijkheden als dienstverlening <b><i>Steeds meer van onze producten en/of diensten worden digitaal afgehandeld.</i></b>
<b>indicator</b>	Het aantal gemeentelijke producten en/of diensten dat digitaal afgehandeld wordt.
<b>nulsituatie en jaar streefwaarde 2010</b>	2007: digitale afhandeling van 10 gemeentelijke producten en/of diensten 2008: digitale afhandeling van 40 gemeentelijke producten en/of diensten; 2009: digitale afhandeling van 80 gemeentelijke producten en/of diensten; 2010: digitale afhandeling van 120 gemeentelijke producten en/of diensten.
<b>bron/meetinstrument meetmoment toelichting</b>	Voortgangsrapportage 'mijn loket' Jaarlijks In 2007 werden de volgende producten en/of diensten digitaal afgehandeld: aangifte van verhuizing binnen de gemeente Deventer, aanvraag vispas, aanvraag afschrift basisadministratie, aangifte vertrek buitenland (emigratie), aangifte vestiging in Deventer vanuit andere gemeente in Nederland, verzoek geheimhouding persoonsgegevens, aanvraag uittreksel burgerlijke stand, aanvraag bewijs van in leven zijn, aanvraag bewijs van Nederlanderschap, verzoek wijziging naamgebruik.

## Deel B: Zaken waarvoor eind 2008/begin 2009 een nulmeting beschikbaar is

### 4

<b>dienstverleningsaspect servicenorm indicator</b>	De gemeente is een betrouwbare dienstverlener <b><i>Wij maken duidelijke afspraken met u en komen die afspraken na.</i></b>
<b>nulsituatie en jaar</b>	A. Aantal producten klaar terwijl u wacht/balie B. Aantal producten klaar volgens afspraak/balie Nulmeting uit te voeren over het jaar 2008: A. Aantal producten klaar terwijl u wacht: 25 B. 100% binnen 5 werkdagen uitreiken rijbewijs 100% binnen 5 werkdagen uitreiken paspoort of identiteitskaart 100% binnen 1 werkdag bij spoedaanvraag rijbewijs 100% binnen 1 werkdag bij spoedaanvraag paspoort/identiteitskaart
<b>streefwaarde 2010</b>	A Klaar terwijl u wacht: 2009 Aantal producten klaar terwijl u wacht: 30 2010 Aantal producten klaar terwijl u wacht: 35 B Klaar volgens afspraak: 2009 uitreiken paspoort of identiteitskaart 100% binnen 4 werkdagen 2009 uitreiken rijbewijs 100% binnen 4 werkdagen 2010 uitreiken paspoort of identiteitskaart 75% binnen 3 werkdagen en de overige 25% binnen 4 werkdagen 2010 uitreiken rijbewijs 75% binnen 3 werkdagen en de overige 25% binnen 4 werkdagen
<b>bron/meetinstrument meetmoment toelichting</b>	Gegevens ST/PU/FO Jaarlijks De volgende producten of diensten zijn in 2008 klaar terwijl u wacht: uittreksels burgerlijke stand, uittreksels GBA, bewijs van Nederlanderschap, bewijs van in leven zijn (attestatie de vita), legalisatie handtekening, waarmerken diploma, garantverklaring, eigen verklaring t.b.v. rijbewijs, aangifte van geboorte, erkenning, aangifte van overlijden, verlof tot begraven / cremieren, uitstel tot begraven / cremieren, aangifte van verhuizing binnen Deventer, aangifte van vestiging in Deventer, aangifte van vertrek naar buitenland, visvergunning, ophalen / uitreiken paspoort en identiteitskaart, ophalen / uitreiken rijbewijs, verstrekken van informatie over bestemmingsplannen, verstrekken van informatie over bouwplannen, doorgeven van meldingen openbare ruimte, verstrekken van kortdurende ontheffingen (parkeren), verstrekken van dagkaarten (parkeren), verstrekken kortingsbon bibliotheek. Verscherping van de norm in 2010 is onder voorbehoud van benodigde inspanningen.

### 5

<b>dienstverleningsaspect servicenorm</b>	Begrijpelijk taalgebruik, actuele en complete informatie <b><i>In onze formulieren, brieven en nieuwsbrieven, in de Deventer Nu en op onze website gebruiken wij begrijpelijke, eenvoudige taal. Onze informatie is actueel en compleet.</i></b>
<b>indicator</b>	Oordeel klantenpanel
<b>nulsituatie en jaar</b>	Geen nulsituatie beschikbaar
<b>streefwaarde 2010</b>	Conform servicenorm en oordeel klantenpanel
<b>bron/meetinstrument</b>	Klantenpanel
<b>meetmoment</b>	Jaarlijks
<b>toelichting</b>	In het voorjaar van 2008 wordt het concept 'Klantenpanel' uitgewerkt, waarna in mei een pilot zal worden gehouden. Verdere toepassing van het concept vindt vervolgens na de zomer plaats.

## 6

<b>dienstverleningsaspect servicenorm</b>	Dienstverlening Wet maatschappelijke ondersteuning <b>Uw aanvraag voor een individuele verstrekking Wmo (hulp in de huishouding, woonaanpassing, rolstoelen en vervoer) of voor een gehandicaptenparkeerkaart wordt binnen het volgens de norm vastgestelde aantal werkdagen afgehandeld.</b>
<b>indicator</b>	afhandeltijden aanvragen 2008: a. individuele verstrekkingen: enkelvoudige aanvragen 20 werkdagen; complexe aanvragen, na medisch advies: 20 werkdagen; b. gehandicaptenparkeerkaart, na medisch advies: 20 werkdagen.  afhandeltijden aanvragen 2009: a. individuele verstrekkingen: enkelvoudige aanvragen 10 werkdagen; complexe aanvragen, na medisch advies: 15 werkdagen; b. gehandicaptenparkeerkaart, na medisch advies: 15 werkdagen.  afhandeltijden aanvragen 2010: a. individuele verstrekkingen: enkelvoudige aanvragen 5 werkdagen; complexe aanvragen, na medisch advies: 10 werkdagen; b. gehandicaptenparkeerkaart, na medisch advies: 15 werkdagen.
<b>nulsituatie en jaar streefwaarde 2010 bron/meetinstrument meetmoment</b>	Vast te stellen over kalenderjaar 2008 Te benoemen na nulmeting Gegevens ST/PU/FO en ST/WI/WZ Jaarlijks

## 7

<b>dienstverleningsaspect servicenorm</b>	Dienstverlening juridische zaken m.b.t. bezwaarschriften en klachten <b>Uw klacht over ambtenaren of het bestuur van de gemeente: Als u zich benadeeld voelt door het handelen (of nalaten) van ambtenaren of het bestuur van de gemeente kunt u hierover een klacht indienen. Binnen uiterlijk 10 weken volgt een uitspraak over uw klacht.</b>  <b>Uw bezwaarschrift na een beslissing van de gemeente Als u het niet eens bent met een beslissing van de gemeente kunt u volgens vastgestelde richtlijnen een bezwaarschrift indienen. Binnen 14 weken kunt u van ons een uitspraak verwachten.</b>  <b>Uw bezwaarschrift inzake de WOZ (wet waardering onroerende zaken): Op een ingediend bezwaarschrift inzake de WOZ volgt het besluit binnen 1 jaar.</b>
<b>indicator</b>	% binnen 10 weken afgehandelde klachten; % binnen 14 weken afgehandelde bezwaarschriften; % binnen 1 jaar afgehandelde WOZ-bezwaarschriften.
<b>nulsituatie en jaar</b>	% binnen 10 weken afgehandelde klachten: geen nulsituatie voorhanden gezien huidig experiment; % binnen 14 weken afgehandelde bezwaarschriften in 2007: 70%;
<b>streefwaarde 2010</b>	% binnen 1 jaar afgehandelde WOZ-bezwaarschriften in 2006: 80%. % binnen 10 weken afgehandelde klachten: te bepalen na afloop experiment (zie toelichting); % binnen 14 weken afgehandelde bezwaarschriften: 70%;
<b>bron/meetinstrument meetmoment</b>	% binnen 1 jaar afgehandelde WOZ-bezwaarschriften. Registraties Teams Belastingen en Juridische zaken Jaarlijks

**toelichting**

Er loopt bij de klachtenafhandeling een experiment waarbij de indiener na het indienen van de klacht door de gemeentesecretaris wordt gebeld. Voor een betere service en snellere registratie wil de gemeente een digitaal standaard bezwaren- en klachtenformulier met mogelijkheid tot digitale ondertekening beschikbaar stellen. Deze mogelijkheid kan nog niet worden geboden. Om 'Mijn Loket' (digitale producten) verder structureel te ontwikkelen heeft de gemeente een aanbesteding opgestart om zowel techniek als een formulierengenerator aan te schaffen. De projectleider Mijn Loket maakt met Team Juridische Zaken een afspraak over de implementatie in 2008 van de beoogde formulieren.

**8****dienstverleningsaspect  
servicenorm**

Wachttijden bij Publiekszaken (balies)  
**Bij Publiekszaken (balies) Leeuwenbrug wordt u als u een afspraak heeft binnen 5 minuten geholpen.**

**indicator**

De wachttijd bij Publiekszaken (balies) Leeuwenbrug van bezoekers met een afspraak

**nulsituatie en jaar  
streefwaarde 2010**

Vast te stellen over kalenderjaar 2008, eerste indicatie over 1<sup>e</sup> helft 2008.  
2008: de wachttijd met afspraak bij Publiekszaken (balies) Leeuwenbrug is maximaal 5 minuten.  
2009: de wachttijd met afspraak bij Publiekszaken (balies) Leeuwenbrug is maximaal 4 minuten.  
2010: de wachttijd met afspraak bij Publiekszaken (balies) Leeuwenbrug is maximaal 3 minuten.

**bron/meetinstrument  
meetmoment  
toelichting**

ST/PU/FO  
Jaarlijks  
In 2007 konden bezoekers nog geen afspraak maken.

**9****dienstverleningsaspect  
servicenorm**

Zonder doorverbinden afhandelen van telefonische informatievragen  
**Belt u naar één van onze publieksnummers, dan wordt u niet vaker dan 2 keer doorverbonden. Na een tweede keer doorverbinden wordt uw vraag opgenomen en wordt u teruggebeld.**

**indicator**

% bellers dat maximaal 2 keer wordt doorverbonden

**nulsituatie en jaar  
streefwaarde 2010**

Nulsituatie eind 2008 beschikbaar

**bron/meetinstrument  
meetmoment  
toelichting**

Vaststellen nu nulmeting  
Mystery calls  
Jaarlijks  
Het blijkt op dit moment technisch niet realiseerbaar om voor het monitoren gemeentelijke telefoonbestanden te gebruiken. Op termijn komen hier bij een verbeterde telefonische bereikbaarheid mogelijkheden voor.

**10****dienstverleningsaspect  
servicenorm**

Snelle, effectieve en voor iedereen duidelijke besluitvorming  
**Wij laten in de toelichting bij onze B&W en Raadsbesluiten (Deventer A4-tje) zien binnen welke termijnen het besluit tot stand is gekomen en welke overwegingen aan het besluit voorafgingen. Onze besluiten zijn voor een ieder helder geformuleerd en bevatten geen tegenstrijdige informatie.**

**indicator**

Oordeel klantenpanel

**nulsituatie en jaar  
streefwaarde 2010**

Nulsituatie eind 2008 beschikbaar

**bron/meetinstrument  
meetmoment  
toelichting**

Conform servicenorm en oordeel klantenpanel

Klantenpanel

Jaarlijks

In het voorjaar van 2008 wordt het concept 'Klantenpanel' uitgewerkt, waarna in mei een pilot zal worden gehouden. Verdere toepassing van het concept vindt vervolgens na de zomer plaats.

## Deel C: Zaken waarvoor 2009/2010 een nulmeting beschikbaar is

### 11

<b>dienstverleningsaspect servicenorm</b>	<p>Kwaliteit openbare ruimte  <b><i>Wij willen dat Deventer een schone gemeente is, waar het prettig is om te wonen, te werken en te verblijven. Daarom zorgen wij, naast de reguliere inzameling van uw huishoudelijk afval, voor het opruimen van zwerfvuil en gedumpt afval. Voor de kwaliteit van het onderhoud hanteren wij vaste normen.</i></b>  <b><i>Gedumpt afval wordt binnen 24 uur na melding door team Toezicht verwijderd.</i></b>  <b><i>Een melding over zwerfvuil wordt binnen 15 werkdagen afgehandeld.</i></b></p>
<b>indicator</b>	<p>% binnen 24 uur afgehandelde meldingen over gedumpt afval.          % binnen 15 werkdagen afgehandelde meldingen over zwerfvuil.          score op het kwaliteitskenmerk 'schoon', deelaspect 'grof zwerfvuil' (Monitor Openbare Ruimte)</p>
<b>nulsituatie en jaar</b>	<p>Voor de meldingen is een nulsituatie eind 2009 beschikbaar.          Score grof zwerfvuil: 6,4 in 2006, 6,5 in 2007</p>
<b>streefwaarde 2010 bron/meetinstrument meetmoment toelichting</b>	<p>Vaststellen na nulmeting meldingen          Meldpunt Openbare Ruimte, Monitor Openbare Ruimte          Jaarlijks          Naast meldingen en monitor openbare ruimte heeft ook het GSB-kengetal verloedering (leefbaarheidsindicator Grotestedenbeleid) betrekking op de kwaliteit van de openbare ruimte. Verloedering is een samengesteld kengetal, gebaseerd op de perceptie van bewoners over zwerfvuil, hondenpoep, vernielingen en bekladding. Een verdieping door studenten van Saxion heeft uitgewezen dat de scores op het kwaliteitskenmerk 'schoon' en de perceptievragen voor het GSB-kengetal verschillen: de perceptie van individuele burgers over een schone woonomgeving stemt niet overeen met de onafhankelijke score 'schoon', waar de gemeente de uitvoering van haar beleid op baseert. De gemeente onderzoekt hoe de beide indicatoren in de eerstvolgende meting naar Leefbaarheid en Veiligheid qua vraagstelling op elkaar kunnen worden afgestemd. En daarna desgewenst ook in deze kwaliteitsmonitor een plek kunnen krijgen.</p>

### 12

<b>dienstverleningsaspect servicenorm</b>	<p><b><i>Afhandelen van vragen, meldingen en klachten over de openbare ruimte</i></b>          U kunt uw vraag, melding of klacht over het beheer en onderhoud van uw leefomgeving telefonisch doorgeven bij het Meldpunt Openbare Ruimte: 0570 - 693999. U kunt ook gebruik maken van het digitale meldingsformulier op onze website. Voor vragen over uw afval kunt u bellen naar het servicenummer van het Afvalbedrijf Circulus 0900 - 9552 (10 cent per minuut).          Een melding van een defecte lichtmast wordt binnen 14 werkdagen na de melding verholpen.          Een melding over straatwerk (losliggende stoeptegel, verzakking in de weg e,d.) wordt binnen 15 werkdagen gerepareerd.          Voor graffiti geldt dat tags en leuzen binnen 2 werkdagen na de melding worden verwijderd.          Niet geleegde afvalcontainers worden na melding binnen 2 werkdagen geleegd.  <b><i>Wij vragen u meldingen over gevaarlijke situaties altijd telefonisch door te geven op telefoonnummer 0570 – 693999 (dag en nacht bereikbaar voor spoedgevallen). Wij kunnen dan direct maatregelen nemen.</i></b></p>
<b>indicator</b>	<p>% binnen 14 werkdagen afgehandelde meldingen over defecte lichtmasten.          % binnen 15 werkdagen afgehandelde meldingen over straatwerk.          % binnen 2 werkdagen afgehandelde meldingen over graffiti;          % binnen 2 werkdagen na melding geleegde afvalcontainers.</p>

nulsituatie en jaar  
streefwaarde 2010  
bron/meetinstrument  
meetmoment  
toelichting

Nulsituatie eind 2009 beschikbaar.

Vaststellen na nulmeting

Meldpunt Openbare Ruimte

Jaarlijks

De gemeente is bezig met de voorbereidingen van een nieuw meldingensysteem. De aanbesteding hiervoor vindt augustus/september plaats, januari 2009 moet het systeem operationeel zijn en moeten er duidelijke afspraken zijn overeengekomen met contractpartners over het registreren van meldingen en de afhandeling ervan.

## 13

dienstverleningsaspect

Burgerparticipatie: betrokkenheid, invloed bij gemeentelijk(e) beleid en projecten

servicenorm

***Bij beleids- en planvorming geven wij aan wat uw betrokkenheid en invloed kan zijn. Daarmee scheppen we heldere wederzijdse verwachtingen.***

indicator

Toepassing participatieladder in Deventer

nulsituatie en jaar  
streefwaarde 2010

Nulsituatie in 2009 beschikbaar

Conform servicenorm. In 2010 is de toepassing van de participatieladder geborgd in de Deventer organisatie

bron/meetinstrument  
meetmoment

Klantenpanel/B&W en Raadsbesluiten

toelichting

Jaarlijks

Met het gebruik van de participatieladder wordt transparant welke vorm van participatie gewenst is en wordt geborgd dat er nagedacht is over de juiste vorm van participatie. Die vorm kan soms louter informerend zijn maar soms ook het ondersteunen van burgerinitiatieven of het maken van gezamenlijke plannen. Participatie is dus geen doel op zich.

In 2008 vinden 13 sessies (workshops) in 2008 met verschillende belanghebbers, uitmondend in een handleiding waarmee per project bepaald kan worden welke vorm van participatie gewenst is. Het betreft 10 ambtelijke sessies, 1 sessie met de raad en college en 2 externe sessies.

Na een traject met workshops en intensieve interne communicatie, zal de participatieladder ook daadwerkelijk worden gebruikt.

In het voorjaar van 2008 wordt het concept 'Klantenpanel' uitgewerkt, waarna in mei een pilot zal worden gehouden. Verdere toepassing van het concept vindt vervolgens na de zomer plaats.