

Burgerjaarverslag 2006

GEMEENTE NIJMEGEN



INHOUD

- 1 Voorwoord burgemeester
- 2 Wat ging er goed in 2006?
- 3 Wat ging er minder goed in 2006?
- 3 Wat gaan we in 2007 doen?
- 4 Meer klachten over de gemeente
- 6 De klant centraal
- 11 Contact en informatie
- 15 De Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- 18 Burgerparticipatie
- 20 De portefeuille van de burgemeester
- 23 Gemeenteraad en burgers zoeken elkaar op





Voorwoord

Het bestuur en de 2000 medewerkers van de gemeente Nijmegen zijn dagelijks in de weer met en voor de inwoners van de stad. Wij verlenen vergunningen, verstrekken paspoorten, plegen onderhoud aan wegen en pleinen, verzorgen het groen en organiseren inspraak voor de inwoners. Maar dit zijn slechts een paar voorbeelden van de honderden taken die de gemeente heeft.

Onze medewerkers wérken hard voor de Nijmegenaren en hébben hart voor de Nijmegenaren. Een goede dienstverlening staat daarbij centraal. Ook in 2006 heeft de gemeente op een aantal terreinen uitstekend werk geleverd, maar er zijn ook zaken die minder goed gingen dan gepland. Dat staat allemaal in dit burgerjaarverslag.

Om ervoor te zorgen dat de dienstverlening, de informatievoorziening en de burgerparticipatie in 2007 nog beter verlopen, doe ik een aantal aanbevelingen. Zodat de gemeente u volgend jaar nog beter van dienst kan zijn.

Het is overigens eigenaardig om verslag te doen over de prestaties van mijn eigen gemeente in 2006, omdat ik in dat jaar nog geen burgemeester was. Dit is dus eigenlijk ook een beetje het burgerjaarverslag van mijn voorganger, Guusje ter Horst. Zij heeft zich tijdens haar ambtsperiode sterk gemaakt voor de verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarvan plukken we nu de vruchten, bijvoorbeeld door de invoering van de servicenormen.

Ik ben benieuwd wat u vindt van dit burgerjaarverslag. Het is er per slot van rekening voor u. Als u wilt reageren, kunt u mij mailen of schrijven.

Ik wens u veel leesplezier!

Thom de Graaf
burgemeester van Nijmegen

Gemeente Nijmegen
kabinet burgemeester K210
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen
e-mail: burgemeester@nijmegen.nl

Wat ging er goed in 2006?



DIENSTVERLENING

- Er zijn servicenormen waarin vastligt wat Nijmegenaren van hun gemeente mogen verwachten.
- Als de gemeente steken laat vallen, krijgen benadeelde burgers een bloemenbon.
- Vanaf volgend jaar wordt de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks onderzocht.
- Klanten waardeerden de dienstverlening van loket Burgerzaken met het rapportcijfer 8,2.
- 90% Van de bedrijven en instellingen die een gebruiksvergunning nodig hadden, was tevreden over de behandeling door de brandweer. De adviezen van de brandweer werden door 70% van de klanten als positief beoordeeld.
- Ook 70% van de gebruikers van het loket Voorzieningen Gehandicapten was tevreden over de afhandeling van hun aanvraag.
- De gemeente zocht in 2006 naar nieuwe, creatieve manieren om met (groepen) Nijmegenaren te discussiëren, zoals de arenadiscussie waar klanten en gemeente samen over problemen in de openbare ruimte praatten.
- De medewerkers van de elf wijkserviceteams lossen dagelijks vele problemen in de openbare ruimte op. 75% Van de probleemmelders is tevreden over de snelheid van afhandelen.
- Nijmegen levert inmiddels 65% van haar diensten digitaal, zoals de inkomens-check, de archieven, een database met gevonden en gezochte voorwerpen, en procedures online. Daarmee staat Nijmegen in de top 10 van de grootste steden.
- Meer mensen bezochten de vernieuwde website www.nijmegen.nl en waardeerden de site met het rapportcijfer 7.
- De gemeente betreft bewoners en milieuorganisaties actief bij de procedures voor milieuvergunningen. Daardoor werd in 2006 geen enkel beroep ingesteld tegen een milieuvergunning.
- 93% Van de vergunningen via bureau Toezicht wordt op tijd verleend. Dat is beter dan in 2005 (78%).
- 99% Van de vergunningen in de openbare ruimte wordt op tijd verleend.

CONTACT EN INFORMATIE

- De gemeente beantwoordt 88,5% van de externe telefoontjes binnen de gestelde tijd van 18 seconden. Dat is ruim binnen de norm van 85%.
- De nieuwe wijkbeheerplannen die wijkbewoners en gemeente samen opstellen, werken goed.

BURGERPARTICIPATIE

- Instellingen en burgers hebben uitgebreid bijgedragen aan de voorbereidingen van de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Daardoor is een Nijmeegs model ontwikkeld waar alle betrokkenen hun steentje aan hebben bijgedragen.

VEILIGHEID

- In vier Nijmeegse wijken zijn wijkveiligheidsplatforms opgericht waarin gemeente, politie, corporaties, welzijnswerk en wijkbewoners praten over wijkveiligheidsplannen.
- Lastige jongeren kregen 'een tweede kans' in een jongerentoezichtsteam. Driekwart van de deelnemers ging na afloop weer naar school of vond een baan.
- Politie, gemeente, GGD en corporaties pakten grote woonoverlastproblemen integraal aan.
- Iedere wijk kent weer een wijkagent.
- 14% Van de gemeentelijke regels is in 2006 afgeschaft.
- Er waren in 2006 minder branden in Nijmegen.

GEMEENTERAAD

- De gemeenteraad koos voor een nieuwe manier van vergaderen (de Politieke Avond), die aantrekkelijk is voor burgers en die leidt tot minder vergaderen.

Wat ging er minder goed in 2006?

DIENSTVERLENING

- Nijmeegse bedrijven zijn niet te spreken over de dienstverlening die de gemeente Nijmegen hen biedt. Zij geven de gemeente het rapportcijfer 5,6.

KLACHTEN EN BEZWAREN

- De gemeente ontving meer klachten dan in vorige jaren.
- Minder klachten en bezwaren werden op tijd afgehandeld.
- Klagers en bezwaarmakers kregen vaker gelijk in hun grieven, dus dat betekent dat de gemeente soms in de eerste contacten met de burgers al steken heeft laten vallen.

CONTACT EN INFORMATIE

- Hoewel Nijmegen steeds vaker brieven op tijd beantwoordt (87%) haalt de gemeente nog steeds niet de norm van 98%.

GEMEENTERAAD

- De evaluatie van de Politieke Avond laat geen onverdeeld positief beeld zien. Er ligt een te grote tijdsdruk op de avond en de kwaliteit van het debat is er niet op vooruit gegaan.
- Slechts 53,1% van de brieven aan de raad werd op tijd beantwoord. Dat is beter dan in 2005, maar haalt nog lang de norm van 98% niet.

Wat gaan we in 2007 doen?

KLACHTEN EN BEZWAREN

- De gemeente moet meer prioriteit geven aan de afhandeling van klachten en bezwaren.
- In de eerste contacten met burgers dient de gemeente heel zorgvuldig te zijn, om te voorkomen dat klachten en bezwaren in een later stadium gegrond worden verklaard.
- Nijmegen moet zich goed voorbereiden op veranderingen in nieuwe wet- en regelgeving die veel werk kunnen opleveren.

DIENSTVERLENING

- De gemeente gaat nog meer dienstverlening digitaal verlenen. Daarbij gaat de gemeente gebruik maken van digitale identificatie (DigiD).
- In de komende jaren onderzoekt Nijmegen de mogelijkheden voor één loket en één telefoonnummer voor alle vragen en producten.

CONTACT EN INFORMATIE

- De gemeente beantwoordt 98% van de brieven binnen de gestelde termijnen.
- De gemeente onderzoekt of deze norm wel een realistische is.

BURGERPARTICIPATIE

- Er komt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder klanten en gebruikers van het nieuwe loket voor Maatschappelijke Ondersteuning.
- Het beleidsplan Wmo voor welzijnstaken komt gereed.

GEMEENTERAAD

- Een werkgroep uit de raad komt met voorstellen om de kwaliteit van de Politieke Avond te verbeteren.
- De gemeenteraad beantwoordt 98% van de brieven binnen de gestelde termijnen.



Meer klachten over de gemeente

In voorgaande jaren daalde het aantal klachten en bezwaren over de gemeente Nijmegen. Die trend is wat de klachten betreft in 2006 niet doorgezet. Klagers en bezwaarmakers kregen in 2006 vaker gelijk. Daarnaast nam de afhandeling dit jaar meer tijd in beslag dan vorig jaar.



In 2006 kreeg de gemeente 329 klachten binnen. In 2005 waren dat er nog 277. Nijmegen handelde 323 klachten af, waarvan 222 binnen de wettelijke termijn. Dat is 68,7% (2005: 77,8%). Veel klachten gingen over de kwaliteit van de informatievoorziening en het tempo van behandelen.

In 2006 ontving de gemeente veel minder bezwaarschriften dan in 2005: 9.220 tegenover 24.710. Dit komt omdat de gemeente in 2006 en in vergelijking met 2005 veel minder WOZ-beschikkingen heeft verzonden. In de WOZ-beschikking staat de waarde van een pand, en dat leidt altijd tot veel bezwaarschriften. De meeste

bezwaren (6.999) in 2006 hadden betrekking op de gemeentelijke belastingen.

In 2006 handelde de gemeente 17.362 bezwaarschriften af. 15.120. Hiervan betroffen de afdeling Belastingen, waaronder vooral WOZ-zaken. Deze afdeling handelde 86,5 % van de bezwaarschriften binnen de termijn af (2005: 94%). De andere directies en afdelingen deden het minder goed: slechts 68,5% van de bezwaarmakers kreeg tijdig een reactie (2005: 77%).

KLAGERS EN BEZWAARDEN KRIJGEN VAKER GELIJK

Iets vaker dan in 2005 kregen klagers en bezwaarmakers gelijk. 24,8 % Van de klachten was gegrond (2005: 23,3 %) en 20.8% van de bezwaren (2005: 15,0 %). In beide gevallen dus een lichte verslechtering ten opzichte van vorig jaar.

De Directie Grondgebied ondervond in 2006 last van een aantal organisatorische veranderingen. Deze directie is daardoor grotendeels verantwoordelijk voor het hogere percentage gegrond verklaarde klachten.

Ook bij de bezwaren gold dat de Directie Grondgebied het percentage gegrondverklaringen omhoog drukte. Deze directie behandelt overigens ook de bezwaarschriften van drie andere directies. De cijfers zijn enigszins vertekend, omdat er op één onderwerp (de afsluiting van de Oosterhoutsedijk) 58 bezwaren waren, die alle gegrond zijn verklaard.

Hoewel de cijfers slechter zijn dan in 2005, doet Nijmegen het in vergelijking met andere gemeenten overigens niet slecht. De gemeente Nijmegen vergelijkt jaarlijks met 13 andere gemeenten het aantal gegrond verklaarde klachten en bezwaarschriften. Gegevens over 2006 zijn nog niet beschikbaar. Indien de huidige percentages worden vergeleken met de resultaten van 2005, blijkt dat Nijmegen bij de bezwaarschriften beslist niet slecht scoort. Bij de klachten scoort Nijmegen zelfs goed.

WAAROM GAAT HET NU SLECHTER BIJ DE AFHANDELTERMIJNEN?

Omdat er in 2006 meer klachten waren, was de werkdruk bij de klachtencoördinatoren hoger. Daar komt bij dat zij ook andere werkzaamheden verrichten, die soms prioriteit krijgen. Vaak moet de klachtencoördinator wachten op gegevens van andere instanties of is er nog intern overleg nodig.

Bij de bezwaren was er in 2006 een grote toename te zien bij de afdeling Werk en Inkomen. Door een strenger handhaving- en uitstroombelief maakten veel mensen bezwaar. Juist dit soort bezwaarschriften kost erg veel tijd. Soms vragen bezwaarmakers ook zelf om uitstel.

Wat de bezwaarschriften betreft: op zich scoort Nijmegen goed met het percentage. De gemeente dient wel alert te blijven en waar mogelijk te anticiperen op beleidswijzigingen en regelgeving die naar verwachting een hausse van bezwaarschriften genereren (bijvoorbeeld door extra capaciteit ter beschikking te stellen).

Burgemeester De Graaf:

“Op alle fronten zie ik een lichte teruggang ten opzichte van vorig jaar. Het blijkt dus moeilijk de goede resultaten vast te houden. De afhandeling van klachten en bezwaren komt soms in het gedrang omdat het intern soms onvoldoende prioriteit krijgt. Andere zaken gaan kennelijk voor. Dat is onwenselijk omdat het hier juist gaat om mensen die ontevreden zijn. Die verdienen prioriteit bij de behandeling.

De gemeente zou verder beter kunnen anticiperen op beleidswijzigingen en regelgeving die veel bezwaren zouden kunnen opleveren. Een gewaarschuwd mens telt voor twee! Verder verdienen sommige primaire processen wellicht meer aandacht: als er meer klachten en bezwaren gegrond zijn, heeft de gemeente soms aan de basis kennelijk al steken laten vallen. Voor 2007 verwacht ik dat de gemeente weer minimaal op het niveau van 2005 presteert, maar het liefst nog beter”.



De klant centraal

DE DIENSTVERLENENDE STAD

In juli 2006 heeft de gemeente de notitie 'de dienstverlenende stad' vastgesteld. Hierin staat de visie op publieke dienstverlening in Nijmegen voor de komende jaren en de servicenormen die de gemeente hanteert. Die normen gaan bijvoorbeeld over de termijn waarbinnen de gemeente reageert op brieven en over hoe snel burgers telefonisch contact krijgen met de gemeente. Ook staat erin dat burgers van hun overheid mogen verwachten dat die actuele en betrouwbare informatie geeft, dat de gemeente bereikbaar en toegankelijk is en dat er snel, uniform en transparant wordt gewerkt. Deze normen bieden de inwoners garanties voor het niveau van de dienstverlening. Als de gemeente zich niet aan de afspraken houdt, kunnen burgers de gemeente daarop aanspreken. Mensen die te kort zijn gedaan, krijgen van de gemeente een bloemenbon.

VINGER AAN DE POLS

Om permanent een goed beeld te hebben van de kwaliteit van de dienstverlening, heeft de gemeente gewerkt aan een dienstverleningsmonitor. Dat is een groot onderzoek, waarin ieder jaar de dienstverlening systematisch gemeentebreed wordt doorgelicht. Vanaf 2007 zal dat onderzoek de eerste resultaten opleveren. Die worden weer gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren.

KLANTEN TEVREDEN OVER LOKETTEN

In 2006 is er een klantenonderzoek gedaan bij het grootste loket van de gemeente: Burgerzaken. Bewust is daarbij gekozen voor een onderzoek in de drukste periode, namelijk vlak vóór de zomervakantie. Klanten mochten hun mening geven bij beide Burgerzakenloketten: in de Stadswinkel in het centrum en in het Steunpunt Dukenburg. De klanten gaven het rapportcijfer 8,2 voor de dienstverlening (2004: 8,1). Hooguit 3% was niet

tevreden over hoe men werd geholpen. Lang wachten was een grotere bron van ergernis dan de behandeling aan de balie. Een manier om die wachttijd te bekorten, is het maken van een afspraak vooraf; klanten zijn dan vrijwel meteen aan de beurt. Het onderzoek laat zien dat de meesten dat (nog) niet doen, meestal omdat men niet wist dat het kon of dacht dat het niet nodig was.

Ook in een landelijk vergelijkend onderzoek over dienstverlening in de Stadswinkel staan de wijzers voor Nijmegen gunstig. Daar ligt de waardering met 7,2 een half punt hoger dan in 2004. Weliswaar nog steeds lager dan het eigen cijfer, maar dat komt voor een deel door een andere opzet en doordat de lage waardering van bereikbaarheid en kosten in dat cijfer doorwerkt. In hetzelfde onderzoek scoort de telefonische dienstverlening via het Klantencontactcentrum een 7,6.

BEZWAARMAKERS VINDEN TERMIJNEN LANG

Verder is bij Publiekszaken onderzocht wat mensen, die een bezwaar indienen tegen een gemeentelijke belastingaanslag, vinden van de manier waarop de gemeente daarmee omgaat. Dat gaat dan niet over of het bezwaar terecht is, maar over de procedure. 60% is daar tevreden over. De meeste ontevredenheid is er omdat men vindt dat het allemaal soms wel erg veel tijd nodig heeft. Mensen ervaren de wettelijke termijn van één jaar als lang. Als rapportcijfer geven al deze bezwaarmakers bij elkaar een 6,7.

BRANDWEER GEEFT GOEDE ADVIEZEN

De gebouwen van bedrijven en instellingen moeten voldoen aan eisen van (brand)veiligheid. Dat kan ook gelden voor organisaties die een evenement willen organiseren. Zij hebben daar een gebruiksvergunning voor nodig. De brandweer verstrekt deze vergunning.



In 2006 onderzocht de gemeente of klanten tevreden waren over de behandeling door de brandweer bij het aanvragen van die vergunning. Ruim 90% van de mensen was tevreden over de behandeling; men vond de medewerkers vriendelijk en correct. Men was iets minder tevreden over de meer inhoudelijke aspecten, zoals 'meedenken' en 'begrip tonen': zo'n 30% lager. De meeste aanvragers hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om de brandweer om adviezen over brandveiligheid te vragen. Bijna 70% van hen is tevreden over die adviezen.

GEHANDICAPTEN TEVDREN OVER DIENSTVERLENING

Oudere Nijmegenaren of mensen met een lichamelijke functiebeperking willen graag zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Daarvoor zijn voorzieningen beschikbaar via de WVG, de Wet Voorzieningen Gehandicapten. In 2006 kon men daarvoor een aanvraag indienen bij het bureau 'Voorzieningen Gehandicapten'. Over de afhandeling van de aanvraag zijn de meeste WVG-cliënten tevreden. 70% vindt dat het traject vanaf hun ingediende aanvraag tot aan de toekenning en de uiteindelijke realisatie (redelijk) vlot verlopen is. Knelpunten zijn er ook: ruim een kwart heeft moeite ermee om het aanvraagformulier in te vullen en een vijfde vindt dat men te lang heeft moeten wachten op het daadwerkelijk krijgen van de gevraagde voorziening.

BEDRIJVEN GEVEN LAAG RAPPORTCIJFER

In 2006 heeft de gemeente een Bedrijvenpeiling gedaan, een onderzoek waarin naast specifieke bedrijfsaspecten ook de gemeentelijke dienstverlening onderwerp was. Nijmeegse bedrijven en instellingen, die voor vergunningen of andere zaken contacten hebben met de gemeente, zijn kritisch over die gemeentelijke dienstverlening. Als rapportcijfer geven zij een 5,6.

Trage afhandeling, moeilijk te bereiken personen, geen goede informatievoorziening en onvoldoende meedenken zijn zaken die volgens deze bedrijven dit cijfer negatief beïnvloeden. Deze signalen zijn aanleiding geweest om de vergunningprocedure te vereenvoudigen. Ook biedt de gemeente relevante bedrijven een starters- of horecapakket aan.

ARENADISCUSSIES OVER OPENBARE RUIMTE

De gemeente heeft in 2006 zes 'arenadiscussies' georganiseerd rond het thema: 'hoe functioneert de 'Bel- en Herstellij' en hoe ervaart u de openbare ruimte in Nijmegen'. Een arenadiscussie is een gesprek tussen 10 tot 15 klanten en de gemeentelijke organisatie. De klantervaring is voor de medewerkers één van de grote winstpunten van de arenadiscussie. Direct contact biedt vaak meer inzichten en heeft meer impact dan bijvoorbeeld een marktonderzoek. Het is opvallend hoe in drie uur tijd het wederzijdse begrip tussen klanten en de organisatie enorm kan toenemen. De gemeente kreeg tijdens een arenadiscussie veel zinvolle opbouwende kritiek maar ook veel (onverwachte) complimenten. Nadat klanten hun grieven hadden kunnen uiten, ontstond veelal een interessant gesprek waarbij men actief meedacht en oplossingen vanuit vaak verrassende invalshoeken aandroeg.

ELF WIJKSERVICETEAMS OP PAD

Sinds 2005 heeft de gemeente 11 wijkserviceteams. Deze teams verrichten allerlei klussen in de openbare ruimte, meestal na meldingen bij de 'Bel- en Herstellij'. De afspraak is dat een melding binnen vijf werkdagen wordt opgelost. Als dat niet mogelijk is, legt de gemeente uit wanneer het probleem wél verholpen wordt.

Eind 2006 zijn 250 melders gevraagd naar hun ervaringen met de wijkserviceteams. Daaruit bleek dat 70% van de burgers overwegend goede oplossingen



ziet en dat 75% van de melders tevreden is over de snelheid van afhandelen. De medewerkers van de wijkserviceteams en de 'Bel- en Herstellijn' komen correct en deskundig over. Steeds vaker zien de melders een proactieve werkwijze. Aandachtspunt is dat het aantal meldingen sinds de inzet van de wijkserviceteams niet is gedaald.

STEEDS MEER DIGITALE DIENSTVERLENING
De website van de gemeente Nijmegen is in 2006 compleet vernieuwd met een nieuw uiterlijk en een verbeterde zoekfunctie. Er is een begin gemaakt met de verbetering van de digitale dienstverlening van de gemeente, die in 2007 flink wordt uitgebreid.

Een voorbeeld van een nieuwe digitale dienst is de inkomens-check. Nijmegen kent allerlei regelingen om mensen met een laag inkomen financieel te ondersteunen. Met de inkomens-check kunnen Nijmegenaren nagaan of ze hiervoor in aanmerking komen.

Ook is het sinds 2006 mogelijk om via de website het Regionaal Archief Nijmegen te raadplegen. Een groot digitaal succes in 2006 was verder de database met gevonden en vermiste voorwerpen. Mensen kunnen hier een gevonden voorwerp aanmelden, en kijken of hun verloren voorwerp is gevonden.

Nog een digitale nieuwkomer in 2006 is Procedures Online. Op deze site staan alle

binnengekomen aanvragen en beschikkingen voor bouw- en milieuvergunningen. Nijmegenaren kunnen zo meteen zien welke vergunningen er in hun buurt zijn aangevraagd. Ongeveer 65 % van de gemeentelijke dienstverlening is nu digitaal beschikbaar. Mede daardoor is Nijmegen flink gestegen op de lijst van de landelijke monitor van advies.overheid.nl; we staan daar nu in de top tien van de 25 grootste steden.

Naast de nieuwe digitale diensten staan er tientallen verschillende soorten digitale formulieren op www.nijmegen.nl. Honderden mensen vroegen via de website uittreksels aan uit de Burgerlijke Stand of de Gemeentelijke Basisadministratie, of dienden een verzoek, aanvraag of klacht in bij de gemeente. Maar ook meldingen, bestellingen en aangiften kan de Nijmegenaar tegenwoordig vanuit de luie stoel doen bij de gemeente. Nijmegenaren vulden in 2006 meer dan 10.000 digitale formulieren in, terwijl er dat in 2005 nog maar ruim 3.000 waren.

In november 2006 hield de gemeente een kleine tevredenheidstest onder een deel van de Nijmegenaren. Daaruit bleek dat Nijmegen met de nieuwe website op de goede weg is. De gemeente kreeg als rapportcijfer een dikke 7.

Het aantal bezoekers van de website steeg in 2006 overigens van 1,4 miljoen naar ruim 1,8 miljoen.



HET ARCHIEF GAAT MENSEN LOKKEN

Het Regionaal Archief Nijmegen wil de historische cultuur en de omgang met het verleden in Nijmegen zoveel mogelijk bevorderen.

Belangstellen kunnen in het Archief historisch materiaal (archieven, foto's, kaarten) bekijken. Jaarlijks komen er ongeveer 6.000 bezoekers: studenten, scholieren, wetenschappers, maar ook vaak geïnteresseerde burgers. Omdat ook steeds meer historisch materiaal digitaal beschikbaar is, wil het Archief meer mensen interesseren in de geschiedenis van Nijmegen en omgeving. Daarom is in 2006 de Dienstverleningsraad in het leven geroepen. Deze raad adviseert het Archief gevraagd én ongevraagd over mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren. Voorbeelden zijn de inrichting van de website, de dienstverlening in de studiezaal en de wijze van presenteren van het materiaal.

SPORTSERVICE WERKT AAN GEZONDE STAD

Sportservice Nijmegen is een vraagbaak voor burgers, en ondersteunt en coördineert allerlei sport- en bewegingsactiviteiten in Nijmegen. Daarbij richt het zich specifiek op de jeugd tot 18 jaar, senioren en mensen met beperkingen. Jaarlijks organiseert Sportservice Nijmegen samen met diverse sportverenigingen allerlei proeflessen, cursussen en evenementen.

In 2006 zijn drie ambitieuze projecten van start gegaan:

- In 'BV Voetbal' werken 19 Nijmeegse voetbalverenigingen, NEC, de KNVB en Sportservice Nijmegen samen tegen de verloederding op en naast het voetbalveld.
- 'Transferpunt Sport' is een samenwerking tussen NOC*NSF, de Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN), ROC Nijmegen en Sportservice Nijmegen. Het Transferpunt brengt sportverenigingen en studenten van sportgerelateerde opleidingen bij elkaar. Zo zijn studenten geholpen aan waardevolle praktijkervaringen en krijgen sportverenigingen de ondersteuning die zij hard nodig hebben.
- 'SportZ' is een proefproject van NOC*NSF, Sportservice Nijmegen, regionale opleidingen en vier grote Nijmeegse sportverenigingen. Het doel is om de sport dichterbij de jeugd te brengen. Dit gebeurt door in sportdependencies in de wijken, tijdens de naschoolse opvang, takken van sport aan te bieden. Kinderen moeten opgroeien met het idee dat sport gewoon bij het leven hoort, maar ook dat het gezond, gezellig en leerzaam is.

In 2006 kreeg de website van Sportservice Nijmegen een nieuwe 'look'. Hij is gebruiksvriendelijker en actueler geworden. Behalve informatie over allerlei sportactiviteiten bevat de website ook een zoekmachine, waarmee de bezoeker eenvoudig een sport naar keuze in de eigen wijk kan opsporen.

ROL VOOR BEWONERS EN MILIEUORGANISATIES BIJ MILIEUVERGUNNINGEN

De gemeente verleende in 2006 20 milieuvergunningen voor bedrijven. De eisen in die vergunningen zorgen ervoor dat bedrijven geen geluids- en stankoverlast veroorzaken. 80% Van aangevraagde vergunningen is op tijd verleend. Dat was ook de doelstelling en is een verbetering ten opzicht van 2005 (65%). Soms komt de termijn onder druk te staan omdat de gemeente al tijdens de vergunningaanvraag contact zoekt met milieu- en bewonersorganisaties. Dat kost meer tijd, maar als die partijen meepraten over de vergunning, voorkomt dat vaak tijdrovende beroepsprocedures. In 2006 is, net als in 2005, tegen geen enkele vergunning beroep ingesteld. In 2007 zal de gemeente doorgaan met het versnellen van de doorlooptijden.

VERGUNNINGEN SNELLER VERLEEND

Bureau Vergunningen, afdeling Stadstoezicht kreeg in 2006 3.349 aanvragen voor vergunningen binnen. Het gaat om 52 verschillende soorten vergunningen. De meeste (93%) hiervan zijn op tijd verleend. Als het niet binnen de termijn lukte, kwam dat vaak omdat een extern advies op zich laat wachten in combinatie met te weinig beschikbare personele capaciteit. Veel vergunningen kunnen namelijk alleen verleend worden als er advies is ingewonnen van bijvoorbeeld politie, brandweer of de afdeling milieu.

In 2005 handelde de gemeente 78% van de vergunningaanvragen binnen de wettelijke termijn af. Er is dus in 2006 een grote progressie geboekt. Voor 2007 hoopt Nijmegen 95% te halen, want de personele capaciteit is inmiddels weer op peil. Om dat doel te bereiken zal de gemeente in 2007 nog scherpere afspraken maken met de adviseerende instanties en beter op de deadlines letten. De absolute toppers onder de vergunningen in 2006 waren de rooivergunning (600 keer) en de parkeervergunning (500 aanvragen). Maar ook aanvragen voor buurtfeesten, evenementen en aanvragen in het kader van de Drank- & Horecawet kwamen veel voor.



De afdeling Bouwen en Wonen heeft in 2006 864 bouwvergunningen afgegeven en 319 overige vergunningen (reclame, sloop, monumenten). Daarmee draagt de afdeling bij aan de fysieke veiligheid van de stad. 99% Van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Daarnaast is Bouwen en Wonen in 2006 gestart met het meesturen van een enquêteformulier bij elke afgegeven beschikking. Hierdoor krijgt de afdeling belangrijke informatie van haar klanten. In 2007 zullen de eerste resultaten daarvan beschikbaar zijn.

Burgemeester De Graaf:

“Burgers van Nijmegen hebben er recht op dat de gemeente hun de best mogelijke service biedt, of het nu gaat om een paspoort, een brief, een vergunning of een bezwaarschrift. Over het algemeen waren de klanten in 2006 tevreden over de gemeente, met uitzondering van de bedrijven. Dat rapportcijfer moet in 2007 echt een dikke voldoende zijn.”

Nijmegen heeft in 2006 ook op verschillende, soms creatieve manieren contact gezocht met de Nijmegenaren en geprobeerd de dienstverlening te verbeteren. Kijk naar de vroegtijdige betrokkenheid van milieuorganisaties bij milieuvergunningen, de arenadiscussies over de openbare ruimte, de dienstverleningsraad bij het Archief en de bijzondere projecten van Sportservice Nijmegen. In 2007 zullen we ook de eerste vruchten kunnen plukken van het klanthandvest, de klantcontactwijzer en de interne servicenormen. De Nijmegenaren weten nu waarop ze recht hebben en kunnen de gemeente daarop nu beter aanspreken. Uiteindelijk moet dat een positieve invloed hebben op de totale kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.”

Maar de gemeente gaat verder. Door de vele taken en diensten van de gemeente, is het voor burgers niet altijd helder en logisch waar ze met hun vragen terecht kunnen.

Daarom gaat Nijmegen in de komende jaren onderzoeken of één loket en één telefoonnummer voor alle vragen en producten mogelijk is.

Ook breiden we in 2007 de digitale dienstverlening verder uit. De gemeente doet dat makkelijk en veilig dankzij de digitale identificatie (DigiD).”

Contact en informatie

De overheid is er voor de burgers. Daarom is het belangrijk dat inwoners van Nijmegen de gemeente makkelijk weten te vinden. Per brief, per telefoon of in persoon. Het nog verder verbeteren van die contacten staat hoog in het vaandel bij de gemeente. Nijmeegse bestuurders en ambtenaren zoeken de Nijmegenaren ook bewust op, bijvoorbeeld tijdens de maandelijkse wijkbezoeken van het college.

MEER DAN EEN MILJOEN TELEFOONTJES

De telefonische bereikbaarheid van de gemeente Nijmegen blijft uitstekend. Van de bijna 1,1 miljoen externe telefoontjes nemen de ambtenaren 88,5% binnen 18 seconden op. Dat is boven de norm van 85%, en een verbetering met 2% ten opzichte van vorig jaar.

Directie	Externe telefoontjes		Beantwoord binnen 18 sec.	
	2006	2005	2006	2005
Concernstaf en Bestuursstaf	61.644	67.330	87,2%	85,8%
Grondgebied	130.469	146.686	89,6%	88,3%
Inwoners	624.476	588.910	90,0%	88,8%
Wijk en Stad	38.206	41.460	85,0%	82,0%
Stadsbedrijven	228.131	299.968	84,7%	82,4%
Totaal	1.082.926	1.144.354	88,5%	86,7%

HOGE PRIORITEIT

VOOR TEMPO BRIEF AFHANDELING

Al jaren staat het tijdig beantwoorden van brieven hoog op de prioriteitenlijst van Nijmegen. Briefschrijvers hebben gewoon recht op een snel en goed antwoord van hun gemeente. De afgelopen jaren heeft Nijmegen hierbij grote vooruitgang geboekt. In 2006 kreeg 87% van de schrijvers binnen de termijn van acht weken een antwoord. In 2005 was dat nog 70% en in 2004 slechts 50%.

Nijmegen blijft de lat echter hoog leggen.

De norm was de afgelopen jaren 98%.

Dat is behoorlijk ambitieus. Ook krijgen briefschrijvers steeds sneller antwoord. Duurde dat vorig jaar nog gemiddeld 35 dagen, in 2006 was dat gedaald naar 30 dagen.

Deze cijfers gelden overigens niet voor de gemeenteraad. Daarover meer in het hoofdstuk over de raad.

Directie	aantal geregistreerde berichten	binnen 8 weken afgehandeld	gemiddelde doorlooptijd in dagen
Algemeen*	892	69%	40
Bestuursstaf	194	86%	29
Concernstaf	263	78%	52
Grondgebied	4.286	90%	29
Inwoners	1.772**	84%	37
Stadsbedrijven	8.391	91%	26
Wijk en Stad	1.063	72%	37
Brandweer	91	78%	41
Totaal	16.952	87%	30

* college, raad, gemeentesecretaris, stadscontrol

** exclusief berichtenstroom van de afdelingen Werk en Inkomen en Zorg en Inkomen



Bewoners betrekken in Hatert

In 2005 was de betrokkenheid van wijkbewoners in Hatert niet erg groot. De wijkmanager heeft toen in overleg met een aantal bewoners een nieuwe structuur voor de bewonersbetrokkenheid in deze grote wijk (10.000 inwoners!) opgesteld. Daar zijn ook politie en het welzijnswerk bij betrokken.

In het nieuwe systeem zijn er drie actieve buurtcomité's: voor de Edelstenenbuurt, de Staatsliedenbuurt en de Kastelenbuurt.

Het idee is dat de problemen in een buurt op buurtniveau worden opgelost. En dat heeft heel goed gewerkt: de buurtcomité's maakten een groslijst met problemen op het gebied van openbare ruimte, overlast en veiligheid, soms met wel 80 onderwerpen. In overleg met de wijkbeheerder, de wijkagent en de opbouwwerker zijn de drie comité's aan de gang gegaan om hun lijsten af te werken. Binnen twee maanden was er per buurt nog een lijst van 10 tot 15 onderwerpen over; zaken die wat meer tijd vergden.

Per buurtcomité zijn er ook specialisten benoemd op de onderwerpen 'jeugd en jongeren', 'openbare ruimte', 'veiligheid' en 'communicatie'.

Deze specialisten ontwikkelen zich langzaam tot echte deskundigen en krijgen daarbij de steun van professionals uit gemeente, politie en welzijnswerk.

Rondom het thema wijkveiligheid werken de drie wijkspecialisten samen met de politie en de gemeente aan een wijkveiligheidsaanpak. Ook andere belangstellenden uit de drie buurten praten daarbij mee. Ook de jeugdspecialisten hebben samen met het jongerenwerk en enkele jongeren uit de buurten een plan gemaakt voor de jeugd en de jongerenvoorzieningen in Hatert.

Het Wijkplatform Hatert komt vier keer per jaar bijeen. Hierin participeren de drie buurtcomité's, de ondernemers, de corporaties, de politie, het welzijnswerk, de Open Wijksschool en de gemeente. In het platform kunnen over en weer afspraken gemaakt worden en werkgroepen samengesteld worden rondom nieuwe onderwerpen. Ook de voortgang van de uitvoering van de wijkvisie komt aan de orde.



OP GESPREK BIJ DE WETHOUDER

Ongeveer 250 Nijmegenaren maakten in 2006 gebruik van de spreekuren van de wethouders. Sommige wethouders hebben ook regelmatig telefonisch contact met individuele burgers die een vraag of probleem hebben.

COLLEGE ZOEKT WIJKBEWONERS OP

In 2006 legde het college van burgemeester en wethouders drie bezoeken af.

Door de gemeenteraadsverkiezingen en het vertrek van burgemeester Ter Horst bezochten zij minder wijken dan vorig jaar. Ze bezochten de wijken Biezen, Hees en de wijkwinkelcentra in Dukenburg.

Biezen

In de wijk Biezen zijn veel ontwikkelingen gaande in en om de wijk. Enkele voorbeelden zijn het Waalfront, de stadsbrug, de Hezelpoortgarage en de vernieuwingen van het winkelcentrum aan de Marialaan, Kievitsstraat en Koekoeksstraat. Deze plannen waren tijdens het bezoek het onderwerp van gesprek. Bewoners spraken hun zorgen uit over de veelheid aan projecten die op hen afkomt.

Hees

In de wijk Hees stond het College en bewoners onder meer stil bij de diverse plannen van projectontwikkelaars, het toevoegen van het kassencomplex Wolfskuilseweg aan Park West en de parkeerproblematiek bij Stichting Overal. Tijdens het avondprogramma werd gepraat over de rol van de gemeente bij de diverse bouwplannen.

Wijkwinkelcentra Dukenburg

Tijdens dit bezoek stond de winkelstructuur van het stadsdeel Dukenburg centraal. Voordat het College een beslissing wil nemen over het voortbestaan van de wijkwinkelcentra wil ze eerst zelf de winkelcentra in Meijhorst, Malvert en Weezenhof bekijken en een beeld vormen ter plaatse. Op locatie en tijdens het debat 's avonds praatte het College met ondernemers, bewoners en Stichting de Zevensprong over hun visie ten aanzien van de wijkwinkelcentra. Het College neemt dit mee in hun afweging.

Tijdens de wijkbezoeken fietst het college door de wijk, wordt er samen met de wijkbewoners gegeten en 's avonds kunnen bewoners vragen stellen aan het College.

In totaal zijn in 2006 103 toezeggingen gedaan en afspraken gemaakt. Bijna 84% daarvan is inmiddels gerealiseerd, en de rest is in uitvoering. De nog openstaande toezeggingen gaan vaak over lange-termijn plannen of onderzoeken, zoals bouwprojecten en verkeersplannen in verband met de komst van de stadsbrug.

Op de website van de gemeente Nijmegen kunnen wijkbewoners nazoeken hoe het staat met de toezeggingen en afspraken. Van alle wijkbezoeken staan er voortgangsrapportages op de site.

WIJKBEEHERPLANNEN WERKEN GOED

Sinds 2003 stelt de gemeente, samen met bewoners, wijkbeheerplannen op waarin staat wat de onderhoudstoestand in de wijk is, welke wensen de bewoners hebben en wat de gemeente gaat doen aan het beheer in de wijk.

Uit de evaluatie in 2006 trok de gemeente de volgende conclusies:

- Het beheerplan is een aanwinst voor de gemeente en de burger. In de toekomst betreft de gemeente ook de ondernemers bij het plan.
- Er is waardering voor de open benadering, maar de uitvoerbaarheid van het plan is niet altijd duidelijk.
- De samenwerking in de planvorming is waar-gemaakt. De communicatie over de uitvoering schiet nog te kort.



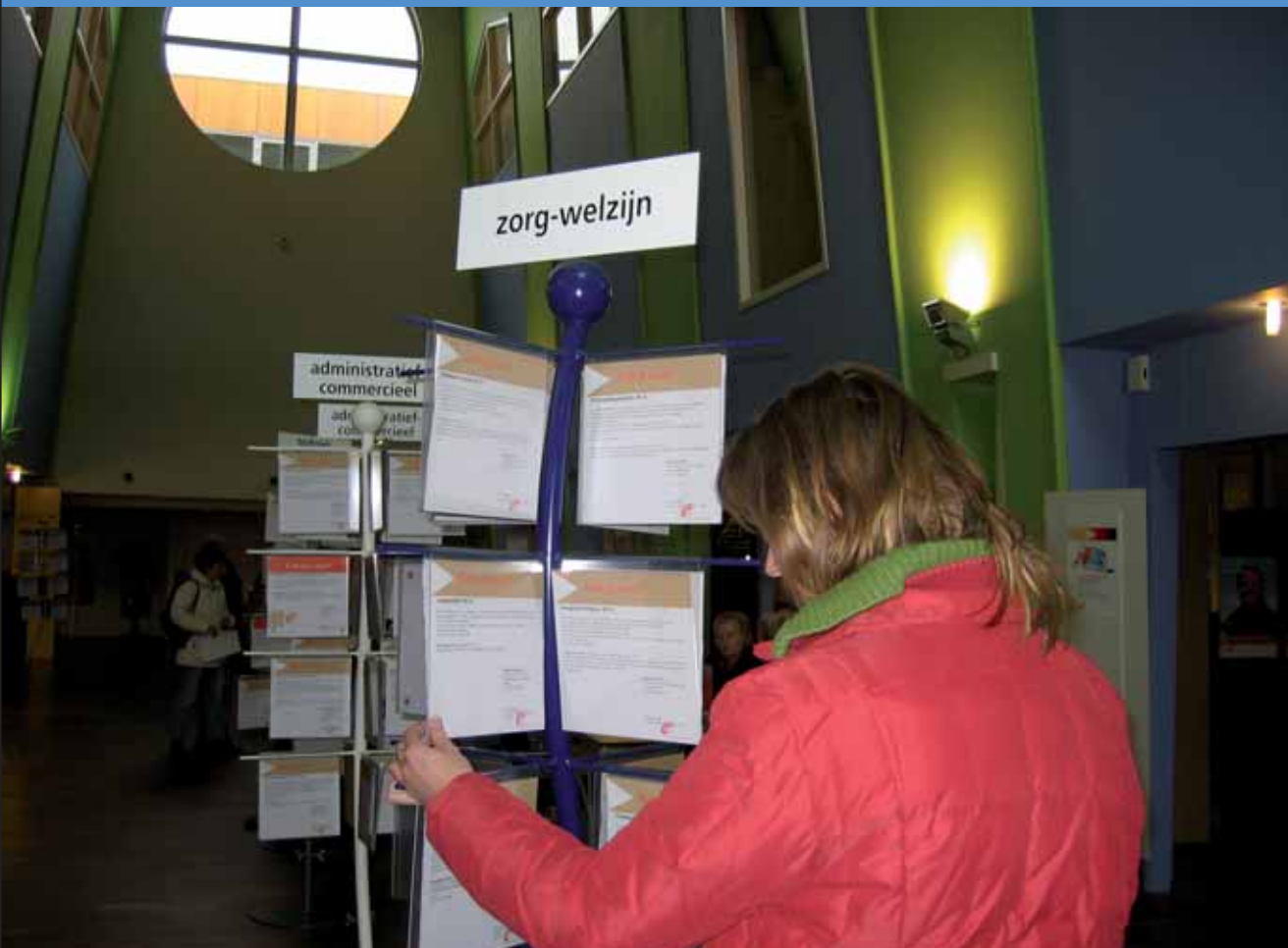
Bewonersplatforms in de Lindenholt

In de Ackerwijken en de Kampwijken in de wijk Lindenholt organiseert de wijkmanager elke drie maanden een bewonersplatform. Bewoners kunnen daar hun wensen en problemen op alle mogelijke terreinen uitwisselen met medewerkers van de gemeente, politie, welzijnswerk. Daarover maken ze dan concrete afspraken. Daarnaast organiseert de wijkwethouder vier keer per jaar een overkoepelend overleg voor alle actieve bewonersgroepen. Daar spreekt men over grote ontwikkelingen voor de wijk. Op het thema wijkveiligheid zijn aparte bijeenkomsten voor bewoners georganiseerd. Zo is een klankbordgroep betrokken geweest bij de aansturing van een onderzoek naar aard en omvang van bezoekersoverlast van discotheek The Matrixx. Ook worden bewoners betrokken bij het opstellen van een wijkveiligheidsplan voor de omgeving van winkelcentrum Leuvensbroek. Voor problemen in de openbare ruimte kunnen bewoners rechtstreeks contacten opnemen met de wijkbeheerder. Diverse speeltuintjes zijn met directe inspraak van bewoners opnieuw ingericht. Ook is de wijk zeer actief bezig geweest met het opnieuw inrichten van het vijvergebied in Lindenholt. De wijkmanager en wijkbeheerder krijgen wekelijks tientallen vragen, e-mails en telefoontjes van bewoners. Zij beantwoorden die meteen, of zetten de vragen uit binnen de gemeente.

Burgemeester De Graaf:

“Goed contact tussen gemeente en burgers is van groot belang. Nijmegenaren moeten hun bestuurders en ambtenaren snel en eenvoudig kunnen bereiken. Dat lukt steeds beter: het bestuur is maandelijks aanspreekbaar via de wijkbezoeken en ook per brieven telefoon is de gemeente goed bereikbaar. Het kan echter altijd beter: zo blijven we ernaar streven om in 2007 meer dan 98% van de brieven binnen de termijn van acht weken af te handelen. Wel adviseer ik om te onderzoeken of deze norm wel realistisch is.

Met het wijkbeheerplan heeft de gemeente een goed instrument om samen met de burgers de kwaliteit van de openbare ruimte in beeld te brengen. De noodzaak tot periodieke informatie en verantwoording kan nog beter.”



Burgerparticipatie

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning

In 2006 waren er diverse grote projecten waarbij inwoners en instellingen actief betrokken werden.

ALLE BURGERS TELLEN MEE

Sinds 1 januari 2007 kennen we de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze nieuwe wet brengt allerlei taken op het gebied van zorg en welzijn bij elkaar. Het doel van de wet is ervoor te zorgen dat mensen zelfredzaam zijn en dat alle burgers deel kunnen uitmaken van de samenleving. De Wmo gaat over leefbaarheid en sociale samenhang, over het voorkomen van problemen met opvoeden en opgroeien, over het ondersteunen van vrijwilligers, over voorzieningen voor mensen met een handicap, maar ook over de opvang van daklozen en over verslavingszorg. De gemeente gaat de Wmo uitvoeren. De gemeente weet immers wat er leeft en kan het beste inspelen op de wensen en behoeften van haar inwoners. Veel van deze taken voerde de gemeente al jaren uit, maar er zijn ook een paar nieuwe bijgekomen zoals hulp bij het huishouden, ondersteuning van mantelzorgers

en hulp in multiprobleemsituaties.

Nijmegenaren kunnen vanaf 1 januari 2007 terecht bij het Wmo-loket in de Stadswinkel met vragen om ondersteuning. Als de gemeente een verzoek goedkeurt (bijvoorbeeld een rolstoel of huishoudelijke hulp), heeft de aanvrager twee mogelijkheden:

- Hij kiest voor een persoonsgebonden budget waarmee hij zelf de ondersteuning kan inkopen;
- Hij laat de gemeente het regelwerk doen.

SAMEN PRATEN OVER DE PLANNEN

Inwoners van Nijmegen hebben een belangrijke stem in het gemeentelijke Wmo-beleid en kunnen hun gemeente ter verantwoording roepen. Al begin 2005 is Nijmegen gestart met informatieve bijeenkomsten met burgers, zorgbehoevenden en maatschappelijke organisaties. Na die eerste informatieronde konden Nijmegenaren van november 2005 tot maart 2006 hun mening en



ideeën geven over de Wmo op een internetforum. Daaruit bleek dat mensen zich vooral zorgen maakten over de overdracht van de hulp bij het huishouden naar de gemeente.

Nijmegen heeft drie soorten beleidsplannen voor de Wmo gemaakt: één voor individuele voorzieningen (zoals rolstoelen en hulp bij het huishouden), een tweede voor de welzijnstaken en de derde voor maatschappelijke opvang, verslavingszorg en openbare geestelijke gezondheidszorg. Dit laatste gebied beperkt zich niet tot de stadsgrenzen van Nijmegen, maar geldt voor de gehele regio. Daarom is hiervoor een regiovisie opgesteld, waarover instellingen en cliëntenorganisaties uit de sector en de regiogemeenten hebben meegedacht. Zij zijn geïnterviewd en hebben meegedaan met workshops.

Bij de plannen voor de individuele voorzieningen en de welzijnstaken heeft de gemeente verschillende bijeenkomsten gehouden met burgers, cliënten en vertegenwoordigers van (vrijwilligers) organisaties. Deze bijeenkomsten vonden plaats in de periode van maart t/m september 2006. Soms zaten er wel zeventig deelnemers aan tafel. Bij de bijeenkomst over individuele voorzieningen waren met name vertegenwoordigers van mensen die gebruik maken van huishoudelijke hulp en Wvg-voorzieningen aanwezig: leden van cliëntenraden van zorginstellingen, vertegenwoordigers van ouderenbonden, patiëntenverenigingen en organisaties die gezin en familie van mensen met een ziekte of handicap ondersteunen. Als het ging over welzijn, kwamen er veel Nijmegenaren die (vaak vrijwillig) actief zijn bij organisaties zoals bewonersgroepen, ouderenbonden, allochtone zelf-organisaties, vrijwillig jeugdwerk e.d. Ook geïnteresseerde burgers en mantelzorgers woonde de bijeenkomst bij. Door in een vroeg stadium met afgevaardigden van de doelgroepen in gesprek te gaan, kon het beleid zoveel mogelijk worden afgestemd op de wensen uit de samenleving.

DESKUNDIGEN IN DE DENKTANK

Begin 2006 riep de gemeente een Wmo-meedenkgroep in het leven. Die bestond uit tien

deskundigen, die in een vroeg stadium en op persoonlijke titel meedachten en -praatten over het nieuwe beleid. Zij waren deskundig op de terreinen jeugd, ouderen, vrijwilligers en mantelzorgers, allochtonen, dak- en thuislozen, mensen met een beperking, homoseksualiteit etc. De meedenkgroep kwam maandelijks bijeen tot februari 2007.

VOLGENDE STAP: DE OFFICIËLE INSpraak

Voor elk van de plannen was er ook een inspraakprocedure. Bij de inspraakbijeenkomst over de individuele voorzieningen waren ongeveer twintig mensen aanwezig. De deelnemers maakten zich vooral zorgen over de continuïteit van de hulp: er mocht niet veel veranderen want het gaat vaak om kwetsbare mensen. Zo is huishoudelijk hulp meer dan schoonmaken. Het heeft ook een sociale functie en de hulpverlener kan vaak goed signaleren hoe het met de zorgbehovende gaat. Ook had men veel vragen over het persoonsgebonden budget en over het aanbesteden van huishoudelijke hulp. Tijdens de bijeenkomst is afgesproken om de cliënten te betrekken bij de inhoud van het bestek voor de aanbesteding van de hulp bij het huishouden. Dat is ook gedaan in het najaar. Mantelzorg was ook een belangrijk onderwerp van gesprek. Mantelzorg mag niet verplicht worden. Tenslotte waren er zorgen of de organisatie van de zorg wel goed zou verlopen.

Ook kwamen er acht schriftelijke inspraakreacties binnen, waaronder vier van de adviesraden van het college van burgemeester en wethouders. Waar mogelijk en nodig is hun inbreng in de plannen verwerkt. Tijdens een drukbezochte, regionale bijeenkomst kwamen er nog zinvolle reacties die ertoe hebben geleid dat het bestek verder fijngeslepen kon worden.

In oktober 2006 was de inspraakprocedure over de maatschappelijke opvang, verslavingszorg en openbare geestelijke gezondheidszorg. Er was een inspraakbijeenkomst met cliëntenvertegenwoordigers en een overleg met de Nijmeegse instellingen die actief zijn in de maatschappelijke zorg. Ook is het beleidsplan besproken met de betrokken regiogemeenten. Vier organisaties hebben schriftelijk ingesproken en twee adviescommissies hebben een advies uitgebracht over het plan. Belangrijkste punten uit de mondelinge en schriftelijke inspraakronde zijn: meer aandacht in het plan voor een cliëntgerichte



aanpak, duidelijker formulering van de rol van het Meldpunt Bijzondere Zorg, nog zwaardere nadruk op preventie van maatschappelijke uitval en een aantal extra mogelijkheden om de ketensamenwerking te versterken. Veel van deze punten is in het uiteindelijke plan terug te vinden.

GEMEENTERAAD LAAT BURGERS AAN HET WOORD

Tot in de allerlaatste fase van de beleidsplannen konden Nijmegenaren hun stem laten horen. Bij de behandeling van de plannen in de gemeenteraad konden mensen mondeling inspreken. Enkele organisaties hebben dat ook gedaan.

Daarnaast organiseerde de gemeenteraad sinds het najaar van 2006 ook zelf tijdens elke politieke avond een bijeenkomst over een thema uit de Wmo. Onder andere vrijwilligerswerk, allochtone mantelzorgers, informatie, advies en cliëntondersteuning en de gezondheidssituatie van ouderen zijn aan de orde geweest. De gemeenteraad nodigt voor deze bijeenkomsten sprekers en organisaties uit, die vertellen over hun werk of onderzoek. De raadsleden stellen vragen of discussiëren met de gasten. Tot de afronding van de besluitvorming over de Wmo, gaat de raad door met het organiseren van deze bijeenkomsten.

Burgemeester De Graaf:

“Ik ben onder de indruk van de enorme hoeveelheid werk die in Nijmegen is verzet om deze nieuwe wet in te voeren. Voor alle mogelijke betrokkenen was er vaak en veel gelegenheid om mee te praten en te denken over een goede Nijmeegse invulling. Vele mensen en instellingen uit onze stad hebben in die discussies hun steentje bijgedragen. De Wmo is van ons allemaal en dat heeft Nijmegen laten zien. In 2007 gaan we door met het laatste beleidsplan van de Wmo voor de welzijnstaken. Hierin zit ook een hoofdstuk over het structureel maken van burgerparticipatie over de Wmo. Burgerparticipatie houdt uiteraard niet op als de plannen af zijn. Jaarlijks zullen wij een klanttevredenheidsonderzoek over de Wmo houden en in contact blijven met de samenleving over sociaal Nijmegen.”

Burgerparticipatie

Onderwerp	Oorspronkelijk plan	Uitnodiging op tijd	Alle belanghebbenden in beeld
Planvorming Openbare ruimte terrein Rosa de Lima aan de Neerbosscheweg	Woonblokken als punaises in een parkachtige omgeving.	Uitnodiging voor inrichten OR is direct na de eerste bijeenkomst van de stedenbouwkundige onderlegger gebeurd. Uitnodiging is dus ruimschoots voordat er maar over de openbare ruimte is nagedacht verstuurd.	Voor dit interactieve proces zijn naast stedenbouwer en landschapsarchitect van de gemeente ook toekomstige bewoners, buurtbewoners, wijkraad en ondernemers uit de buurt uitgenodigd.
Prijsvraag Ploegstraat	Prijsvraag om te komen tot een winnaar tussen projectontwikkelaars die dit gebied willen ontwikkelen voor woningbouw.	Burgers is aangegeven dat we niet met een publieksjury zouden werken. Wel is gevraagd naar hun zienswijzen die allemaal in de rapportage naar het college verwerkt zijn.	Alle omwonenden in de breedste zin.
Speelvoorzieningen bij voorzieningshart De Ster	Speeltoestellen in buitenruimte De Ster en in de publieke ruimte.	Alle betrokken partijen mochten tijdens meerdere sessies reageren op een startdocument.	Ja.
Planvorming stadsbrug	Tracé stadsbrug.	De gemeente is zelf uitgenodigd door de Stichting Leefmilieu om de plannen toe te lichten en vragen te beantwoorden.	Naast de Stichting Leefmilieu waren ook delegaties van bewoners uitgenodigd.
Verkeersstructuur Waalsprong	Aangepaste verkeerstructuur. In deze aanpassing worden de parallelroutes door het gebied intensiever ingezet voor autoverkeer.	Het Platform Waalsprong is de officiële gesprekspartner van de gemeente. Het platform is steeds bij het project betrokken. Er is meerdere malen overleg geweest.	Ja, het platform, vertegenwoordigers uit de wijken en de inbrengers van het zogenaamde Draagvlak-alternatief.
Maycrete-woningen	Renovatie Maycrete-woningen.	Er is elke vier à zes weken overleg met een vertegenwoordiging van de bewoners.	Ja, de vertegenwoordigersgroep van de bewoners.

Wat waren de reacties	Wat was het oordeel daarover	Wat veranderde aan plannen
Men is lovend over de wijze waarop de gemeente e.e.a. ten aanzien van de openbare ruimte aangepakt heeft. Er is meegepraat over inrichting geluidswal, maaiveld, opritten, wegen, aansluitingen, speelvoorzieningen en speelaanleidingen in het gebied. We zijn zelfs op detailniveau tot aan keuze van beplanting gekomen.	Zeer positief. Beloofd is ook om bij definitieve uitwerking van de plannen de belanghebbenden die in dit proces meegewerkt hebben voorafgaande aan een informatieavond apart te informeren.	Niets/Alles. Gezamenlijk zijn we tot inrichting openbare ruimte gekomen.
Er is een 30-tal zienswijzen met keuze van een ontwikkelaar binnengekomen.	Omwonenden hadden meer inspraak gewenst in het vaststellen van de wijzigingsbevoegdheid van dit gebied. Dit bestemmingsplan met de wijzigingsbevoegdheid was echter reeds vastgesteld. Omwonenden waren verheugd dat bij het traject van planvorming er een woonpanel gevormd zal worden.	Minder hoge gebouwen aan de achterzijde van bewoners Wezenlaan. Minder hoge gebouwen aan de zijde van de Goffertweg. Gelijkmatische verdeling van hoogte in gebouwen aan de Ploegstraat.
Na de inbreng van betrokken en in de sessies is een ontwerp gemaakt.	Betrokkenen waren tevreden dat de meeste voorstellen zijn overgenomen en uitgewerkt.	De plannen zijn allemaal tot stand gekomen na inbreng van de betrokkenen. Achteraf bleek dat de stedenbouwkundige uitgangspunten van de ontwerper onvoldoende in het startdocument waren belicht. Hiervoor komt er een aangepast ontwerp.
Leefmilieu en bewoners zijn positief over de wijze waarop de gemeente serieus werk maakt van de inpassing en milieu-maatregelen. Desondanks blijven sommige bewoners moeite houden met de groei van het verkeer.	Gemeente is positief over de inbreng van Leefmilieu en bewoners. Zij houden de gemeente scherp!	Geen grote veranderingen, maar het ging ook vooral om uitleg. De officiële inspraak heeft enkele kleine correcties in het bestemmingsplan opgeleverd.
Met name in de eerste fase was er veel kritiek op de plannen. Het Draagvlak-alternatief is meegenomen in de Milieu Effect Rapportage. Het Platform is tevreden over de rol die het kan vervullen.	Het collegeplan is op onderdelen aangepast: bijvoorbeeld door verkeer meer om dan door de wijk te leiden. Uit de MER bleek dat beide alternatieven het verkeersprobleem goed oplossen. Het kostenaspect en de ruimtelijke kwaliteit hebben het college doen kiezen voor de collegevariant.	Op 9 mei besloot de raad tot een combinatie van beide alternatieven. Voor de westflank is gekozen voor het draagvlak-alternatief, voor de oostflank voor het collegealternatief.
Bewoners zijn tevreden over de manier waarop de gemeente hen betreft bij de voortgang van het project.	Het betreft hier een win-win-situatie: bewoners hebben invloed op het project, en de gemeente krijgt veel signalen en informatie uit de wijk.	

De portefeuille van de burgemeester



DE WIJK CENTRAAL IN VEILIGHEIDSBELEID
Veiligheidsproblemen kun je het beste oplossen waar ze zich voordoen. Nijmegen kiest daarom vaak voor oplossing op wijkniveau: zo zochten we in 2006 naar maatwerkoplossingen voor woonoverlast en intimidatie, zo lieten we overlastgevende jongeren toezicht houden in hun eigen wijk en keerde de wijkagent terug in het Nijmeegse straatbeeld. Bewoners praatten mee over de veiligheid in hun eigen buurt in de nieuwe wijkveiligheidsplatforms.

BEWONERS PRATEN MEE OVER VEILIGHEID
In Nijmegen zijn in 2006 vier wijkveiligheidsplatforms opgericht, in de wijken Wolfskuil, Hatert, Leuvenbroek en de Meijhorst. Spil in het platform zijn de wijkmanager en de teamchef van politie die samen met bewoners, woningcorporaties, welzijnswerk, maatschappelijk werk en scholen de typische wijkproblemen aanpakken. De grote betrokkenheid van de bewoners zorgt ervoor dat problemen snel bekend zijn en dus ook snel opgelost kunnen worden. Door de goede samenwerking ontstaat ook een wederzijds vertrouwen tussen bewoners, gemeente, politie en andere instanties. In 2007 zullen in nog vier wijken veiligheidsplatforms starten.

LASTPAKKEN HOUDEN TOEZICHT
In 2006 organiseerde Nijmegen een bijzonder experiment. Jongeren die overlast veroorzaakten of crimineel gedrag vertoonden, kregen een opleiding tot toezichthouder. Het gaat om jongeren zonder diploma en zonder motivatie, die dreigen het verkeerde pad op te gaan. Per schooljaar krijgen vijftien jongeren de kans de opleiding aan het ROC te volgen. In een zogenaamd jongerentoezichtsteam houden ze vervolgens toezicht op de plekken waar zij zelf eerder overlast veroorzaakten. Zij krijgen daarbij strakke begeleiding van politie, ROC en welzijnswerk. Hun 'succes' heeft ook een goede uitstraling naar leeftijdgenoten.

In mei 2006 is het eerste jongerentoezichtsteam afgerond. Driekwart van de deelnemende jongeren is positief uitgestroomd, naar een vervolgopleiding of betaalde baan. In september 2006 is een nieuwe lichter van start gegaan.

WOONOVERLAST
In 2006 is de succesvolle aanpak van woonoverlast voortgezet. Uitgangspunt is dat alle Nijmegenaren recht hebben op een rustig woongenot. We tolereren geen hinderlijk en overlastgevend gedrag. In de meeste gevallen kan de woningcorporatie zelf de overlastgever aanpakken. Als de overlast een risico vormt voor de veiligheid



en gezondheid van omwonenden, neemt de gemeente de regie over. Er zijn goede afspraken met woningcorporaties, politie en GGD regio Nijmegen zodat de problemen integraal en consequent worden aangepakt. In 2006 was 13 maal sprake van een groot overlastprobleem. In zeven gevallen is het probleem inmiddels opgelost, bijvoorbeeld door het maken van strakke en juridisch afdwingbare afspraken met de overlastgevers, het bieden van een nieuwe kans op een ander woonadres of zelfs ontruiming van de woning. De overige zaken lopen nog.

WIJKAGENT IS TERUG OP STRAAT

In de wijken is behoefte aan een bekend en herkenbaar gezicht van de politie. In 2006 kent Nijmegen weer een vaste wijkagent per wijk. Hij of zij kent de mensen in de buurt, weet welke problemen er zijn en kan die daardoor makkelijker oplossen. De wijkagent, officieel ook nog wel 'netwerker' genoemd, is zichtbaar en aanspreekbaar op straat aanwezig.

VEILIGHEID IN CIJFERS

In 2006 deden minder mensen aangifte bij de politie: 16.402 tegenover 16.851 in 2005. Een daling van 3%. 27% Van de aangiften ging via internet. De politie gaat die dienstverlening in 2007 weer verder uitbreiden. Er waren 7,5%

minder geweldsdelicten in 2006, maar auto-criminaliteit en woninginbraken blijven een punt van zorg. Er is in 2006 een woninginbraakteam van start gegaan, en het Politie Keurmerk Veilig Wonen is nieuw leven ingeblazen. Veel politiecapaciteit in 2006 ging op aan het recherche-team dat de moord op de Nijmeegse activist Louis Sévèke onderzocht.

MINDER REGELS VOOR DE NIJMEGENAREN

In 2006 heeft de gemeente 14% van de bestaande regels afgeschaft. Nijmegenaren hoeven voortaan in minder gevallen een vergunning aan te vragen voor een buurtfeest of collecte, of het plaatsen van een steiger of container. Ook andere regels, zoals een meldingsplicht voor het rooien van kleine bomen, verdwijnen. Deze verandering scheelt jaarlijks meer dan 400 vergunningaanvragen (op het totaal van 4500 vergunningen en meldingen). Hierdoor kan de gemeente meer tijd en aandacht besteden aan daadwerkelijke handhaving op straat.

BRANDWEER

Al jaren staat het verbeteren van het toezicht op de brandveiligheid in Nijmegen hoog op de agenda. De brandweer heeft in de afgelopen jaren een enorme inhaalslag gemaakt om voor 1.100 panden een gebruiksvergunning te verlenen. Die klus is

nu bijna geklaard. Ook heeft de brandweer in 766 gevallen (2005: 564) gecontroleerd of een pand brandveilig werd gebruikt. Als dat niet het geval was, kreeg de gebruiker de kans dit te herstellen. Waar nodig gevolgd door een officiële waarschuwing of een boete. Speciale aandacht was er in 2006 voor kamerverhuurpanden: 93 panden kregen bezoek van de afdeling Bouwen en Wonen en de brandweer. Mede dankzij deze activiteiten waren er in 2006 minder branden in Nijmegen: 568 maal (2005: 628, 2004: 684). Ook rukte de brandweer vaak uit voor hulpverlening, bijvoorbeeld bij stormschade, ongevallen en assistentie ambulancedienst (2006: 314 keer, 2005: 331 keer).

Slachtoffers bij brand vallen meestal in de woonomgeving. Rookmelders redden levens. Om daarvoor extra aandacht te vragen, heeft de brandweer rond de nationale rookmelderday het publiek actief geïnformeerd.

WELKOM VOOR NIEUWE NIJMEGENAREN

In 2006 organiseerde de gemeente voor het eerst een naturalisatieceremonie voor Nijmegenaren die Nederlander zijn geworden. In 2006 waren dat 277 mensen. Met de ceremonie krijgen de nieuwe Nijmegenaren een speciaal welkom in de stad. Op 24 augustus was de eerste officiële bijeenkomst in Museum Het Valkhof. Het programma bestond uit een maaltijd met muzikale omlijsting, een rondleiding door het museum en een toespraak door de burgemeester. Bij de bijeenkomst waren ongeveer 100 gasten en genodigden aanwezig.

Vanaf 1 oktober 2006 is het voor nieuwe Nederlanders verplicht om een naturalisatieceremonie bij te wonen. Tijdens de bijeenkomst krijgen de nieuwe Nijmegenaren hun bewijs van Nederlanderschap uitgereikt. In december 2006 was er in het Stadhuis een tweede naturalisatiebijeenkomst. Loco-burgemeester Scholten hield een toespraak voor de 60 aanwezigen en er was een rondleiding en een borrel.

ERE WIE ERE TOEKOMT

In 2006 kregen tientallen Nijmegenaren een koninklijke of gemeentelijke onderscheiding voor hun verdiensten. Maar liefst 30 mensen ontvingen uit handen van de burgemeester een koninklijke onderscheiding. 26 Nijmegenaren kregen de Zilveren Waalbrugspeld op hun revers. Bijzonder was de uitreiking van de Zilveren Erepennen van de gemeente Nijmegen aan scheidend NEC-voorzitter H. van Delft, en aan oud-rector van de Radboud Universiteit Nijmegen, prof. dr. J. Giesbers. Een Koninklijke Erepennen was er in 2006 voor Nijmegen Mixed Hockeyclub.

Geheel nieuw in 2006 waren de kinderlintjes, bedoeld voor Nijmeegse kinderen die zich vrijwillig inzetten voor anderen of voor de stad. Daarbij valt te denken aan kinderen die



(langdurig) hulpvaardig zijn, die een bijzondere prestatie leveren of die een voorbeeldfunctie voor anderen vervullen. Het doel van de kinderlintjes is om waardering te uiten voor jongeren die zich positief onderscheiden. Het geeft hen zelf, en anderen om hen heen, een positieve stimulans. Kinderlintjes leveren een bijdrage aan de waardering voor vrijwilligerswerk in het algemeen en voor kinderen in het bijzonder.

Burgemeester Ter Horst reikte in 2006 kinderlintjes uit aan drie individuele kinderen, één groepje van acht kinderen en een volledige schoolklas.

Burgemeester De Graaf:

“Nijmegen loopt in Nederland redelijk voorop als het gaat om de integrale aanpak van veiligheidsproblemen en om de wijkgerichte aanpak. In onze stad is men ervan doordrongen dat alleen een preventieve of alleen een repressieve aanpak bij huiselijk geweld, woonoverlast of veelplegers niet genoeg is. De intensieve samenwerking tussen partners als gemeente, politie, corporaties en maatschappelijke instellingen is succesvol. De criminaliteitscijfers in Nijmegen blijven uiteraard wel de volle aandacht van de politie en de gemeente eisen.”



Gemeenteraad en burgers zoeken elkaar op

2006 was een bewogen jaar voor de Nijmeegse gemeenteraad: er waren gemeenteraadsverkiezingen in maart, de raad droeg een nieuwe burgemeester voor en er kwam een nieuwe manier van vergaderen. Veel momenten dus waarop raad en Nijmegenaren met elkaar in contact kwamen.

NIJMEGEN STEMTE IN MEERDERHEID WEER LINKS

Bij de gemeenteraadsverkiezingen op 7 maart 2006 brachten 74.094 Nijmegenaren hun stem uit. Dat is ruim 58% van de stemgerechtigden. Die opkomst was hoger dan in 2002 (52,6%), wat waarschijnlijk mede te danken was aan het referendum over de Donjon, dat gelijktijdig werd gehouden.

Met allerlei communicatiemiddelen riepen de raad en de politieke partijen Nijmegenaren op om te gaan stemmen: zo stond er veel informatie in huis-aan-huisblad De Brug en op de gemeentelijke website. Daarnaast was er een Stemwijzer waarvan 31.000 Nijmegenaren gebruik hebben gemaakt. Op 4 maart organiseerde de raad een debatfestival in film- en debatcentrum Lux waar de kandidaten met elkaar verbaal de degens kruisten over actuele onderwerpen. Op 7 maart was er een grote verkiezingsavond op het stadhuis. De burgemeester ging zelf met een bus de stad in

om inwoners naar het stadhuis te halen. Er was debat, muziek en uiteindelijk de uitslag.

58% Van de Nijmegenaren stemde op één van de coalitiepartijen PvdA, Groen Links en SP, die daarmee samen 24 van de 39 zetels in de raad bezetten. Er kwam één nieuwe partij in de raad - Gewoon Nijmegen - en er waren maar liefst 17 nieuwe raadsleden. Op 16 maart 2006 werd de nieuwe gemeenteraad officieel geïnstalleerd.

NIJMEGENAREN WILLEN DONJON TERUG

Ook hield Nijmegen op 7 maart een referendum over de mogelijke herbouw van de Donjon, de toren van de voormalige Valkhofburcht. 1720 Nijmegenaren hadden daarom gevraagd in een handtekeningenenquête.

De gemeente zorgde voor neutrale informatie over wat een referendum is en over de mogelijke besluitvorming daarna. Ook is informatie verstrekt over de historie van de Donjon.



In de campagne in de aanloop naar het referendum hebben diverse groepen aandacht gevraagd voor hun standpunten vóór of tegen herbouw. Anderen hebben zich neutraal opgesteld, maar wel activiteiten ontplooid om de campagne te verlevendigen.

De gemeente verleende subsidies aan voor- en tegenstanders van de herbouw zodat zij campagne konden voeren voor hun standpunt.

De opkomst bij het referendum was 55,68% en daarmee was het referendum geldig. Ruim 60% van de stemmers was vóór herbouw. De raad heeft vervolgens besloten om de uitslag over te nemen en het college opgedragen om te zoeken naar mogelijkheden voor herbouw.

NIEUW: DE POLITIEKE AVOND

De nieuwe gemeenteraad koos voor een nieuwe manier van vergaderen. De raadsleden wilden minder vergaderen, meer het stadhuis uit, meer invloed op de eigen agenda en een levendiger politiek debat. Op 10 mei was de eerste Politieke Avond.

In het nieuwe vergadersysteem komt de gemeenteraad twee maal per maand bij elkaar. De avond begint met een burgerronde waarbij inwoners of organisaties hun mening kunnen geven over de onderwerpen op de raadsagenda. Daarna is er een kamerronde, waarbij de raadsleden in afzonderlijke raadskamers debatteren met elkaar en met het verantwoordelijke collegelid over de inhoudelijke onderwerpen. De avond wordt afgesloten met de besluitronde, waarin de raad stemt over de voorstellen.

Het kloppende hart van de raadsavond is de hal van het stadhuis waar raadsleden, wethouders en burgers elkaar tussen de vergaderingen door ontmoeten. Instellingen en groeperingen

kunnen in marktkraampjes hun organisatie of ideeën presenteren.

De evaluatie van de politieke avond laat een divers beeld zien. Iets meer dan de helft van de raadsleden vindt het een verbetering, maar er is ook veel kritiek. Zo vindt men het systeem efficiënter en kan men zich nu beter tot de hoofdlijnen beperken. Als nadeel zien veel raadsleden de grote tijdsdruk, de lagere kwaliteit van het debat en een verslechtering van de relatie tussen college en raad. Een werkgroep uit de raad zal met voorstellen komen om de pijnpunten te verhelpen.

BURGERS SPREKEN MINDER IN

In 2006 waren er minder insprekers dan in voorgaande jaren, en dat is mede te wijten aan het nieuwe vergaderstelsel. Daardoor waren er veel minder vergaderingen (vijftien politieke avonden in 2006 tegenover zestig commissievergaderingen in 2005).

BRIEVEN BEANTWOORDEN BLIJFT LASTIG

Evenals in voorgaande jaren is het lastig om brieven aan de gemeenteraad tijdig te beantwoorden. 53,1% Van de brievenkrijgers kreeg op tijd antwoord, terwijl de norm op 98% ligt. Overigens is er wel een verbetering ten opzichte van 2005 zichtbaar: toen was slechts 36% van de brieven binnen de termijn beantwoord. De raad kreeg in 2006 trouwens minder brieven dan in de jaren daarvoor: 574. In 2005 waren dat er nog 834.



BENOEMING NIEUWE BURGEMEESTER

Vanwege het aangekondigde vertrek van burgemeester Ter Horst startte in 2006 de benoemingsprocedure voor een nieuwe burgemeester. De fractievoorzitters hebben een profielschets opgesteld. Bewoners van Nijmegen konden meepraten via het Digitale Stadspanel. Op 20 juni nam de Commissaris van de Koningin in Gelderland de profielschets in ontvangst. De fractievoorzitters vormden daarna de vertrouwenscommissie die een aantal kandidaten voor de burgemeestersvacature ontving. Op 25 oktober heeft de gemeenteraad Th.C. de Graaf als eerste kandidaat aanbevolen. De officiële benoeming bij Koninklijk Besluit volgde op 20 november.

DE DEUR UIT

Gedurende het hele jaar hebben raadsleden en fractievolgers werkbezoeken afgelegd en bijeenkomsten op het Stadhuis bijgewoond. In maart kwam een delegatie van de commissie Verkeer en Waterstaat van de Tweede Kamer op bezoek om te spreken over de dijkverlegging in Lent. Ook was er op 9 maart een multiculturele maaltijd. Op 9 juni bezocht een delegatie van de raad het nieuwe gebouw van de Radboud Universiteit Nijmegen. De nieuwe raadsleden hebben tijdens hun introductie vrijwel alle gemeentelijke afdelingen bezocht.

Burgemeester De Graaf:

“De raad heeft in 2006 weer actief gezocht naar mogelijkheden om de relatie met de Nijmeegse burgers te verstevigen. De invoering van de Politieke Avond is daar een goed voorbeeld van. Uit de evaluatie blijkt dat er nog wat haken en ogen aan het nieuwe vergadersysteem zitten en de raad gaat aan de slag met het verbeteren van de problemen. Punt van zorg blijft het tijdig beantwoorden van brieven. Hoewel er een verbetering zichtbaar is, blijft een percentage van 53,1 brieven dat de raad op tijd beantwoordt, echt te laag. Het nieuwe vergaderstelsel is daarvoor onvoldoende oplossing gebleken. Voor 2007 moet dat percentage echt aanzienlijk omhoog. Het vertrouwen van burgers in hun gemeenteraad hangt voor een groot deel samen met het gevoel dat men correct en snel wordt geholpen. Het nieuwe meetinstrument om het effect van inspraak te meten, zal hopelijk in 2007 de eerste resultaten opleveren.”



COLOFON

uitgave

© Gemeente Nijmegen Bestuursstaf

mei 2007

vormgeving

Cremers grafisch ontwerpers

druk

Benda Drukkers, Wijchen

fotografie

Bob Walker - voorpagina, pagina 1 en 22

Niek Antonise - pagina 9, 12, 14 en 26

Erik van 't Hullenaar - pagina 16

U kunt het burgerjaarverslag ook vinden op www.nijmegen.nl