

Burgerjaarverslag 2007 Gemeente Nijmegen

In dienst van de stad



Inhoudsopgave

- 2 Wat ging er goed in 2007?
- 3 Wat ging er minder goed?
- 3 Wat gaan we in 2008 doen?
- 4 In de wijk gebeurt het
- 8 Burgerparticipatie:
burgers praten en beslissen mee
- 14 In contact met de burger
- 24 Klachtenafhandeling gaat beter
- 28 Portefeuille van de burgemeester
- 32 Raad en burgers zoeken elkaar op



Beste Nijmegenaren,

In dienst van de stad is de titel die ik het burgerjaarverslag van 2007 heb meegegeven. Want het bestuur en de medewerkers van de gemeente Nijmegen doen hun werk voor u, de Nijmegenaren, en voor de stad.

Veel ambtenaren ziet u dagelijks aan het werk: ze bemannen de loketten in de Stadswinkel, ze zorgen ervoor dat de stad schoon, heel en veilig is of ze organiseren de inspraakavonden in uw wijk. In dit burgerjaarverslag treft u een **een bijzondere serie portretten** aan van onze mensen die in dienst van de stad hun werk verrichten. De Nijmeegse fotografe Annie van Gemert tekende voor deze fraaie serie.

Nijmegen streeft ernaar om haar inwoners goed van dienst te zijn. Wij willen een benaderbare en toegankelijke gemeente zijn. Een gemeente die streeft naar optimale dienstverlening en informatieverstrekking aan haar burgers. Een gemeente die de Nijmegenaren betreft bij ontwikkelingen in hun wijk en stad die voor hen belangrijk zijn.

Ieder jaar leg ik over die inspanningen verantwoording af in het burgerjaarverslag. Ook voor 2007 kunnen we tevreden zijn over veel zaken, maar er zijn ook **dingen die nog beter kunnen** in de toekomst. In die gevallen doe ik aanbevelingen om het volgend jaar te verbeteren.

Dit burgerjaarverslag is er voor de inwoners van Nijmegen. Ik nodig u dan ook van harte uit om te reageren.

Ik wens u veel leesplezier!

Thom de Graaf, burgemeester van Nijmegen

Gemeente Nijmegen
Kabinet burgemeester A510
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen
e-mail: burgemeester@nijmegen.nl

Wat ging er goed in 2007?

In de wijken

- Wijkbewoners kregen meer invloed op subsidies voor wijkactiviteiten.
- Steeds meer mensen bezochten de wijkposten.
- Gemeente en bewoners werkten samen aan de leefbaarheid in de wijken Wolfskuil, Waterkwartier en Willemskwartier.
- Alle wijkbeheerplannen zijn gereed.
- Samen met bewoners en organisaties zijn (wijk)veiligheidsplannen gemaakt.

Burgerparticipatie

- Het actieplan voor Hatert was volgens deskundigen één van de beste plannen van Nederland. Het plan is opgesteld samen met de wijkbewoners.
- Samen met de Nijmeegse horecaondernemers stelde de gemeente de Horecainota op. Daarvoor is groot draagvlak.
- Dankzij de inbreng van buurtbewoners is er bij de ontwikkeling van het Waalfront extra aandacht voor cultuurhistorie en de relatie met de rivier.
- Schoolkinderen beslisten mee over de speeltoestellen in speeltuin De Leemkuil.
- Er is een nieuwe inspraakverordening vastgesteld.
- Voor het centrum kwam er nieuw parkeerbeleid voor auto's en fietsen.

Dienstverlening

- De eerste dienstverleningsmonitor zag het licht.
- Nijmeegse burgers gaven de algemene dienstverlening het rapportcijfer 7,2 en Burgerzaken zelfs een 8,2.
- 84% van de klanten van Burgerzaken werd binnen 15 minuten geholpen (norm: 80%).
- Het Bedrijvenloket kreeg een voldoende (6,3) van de ondernemers (2006: 5,6).
- Het aantal bijstandsgerechtigden nam af met 9%.
- Nijmegenaren konden 74% van de dienstverlening geheel of gedeeltelijk digitaal regelen.
- Er kwamen 100 nieuwe digitale formulieren.
- De Nijmeegse gemeentesite stond in de top 10 van de landelijke monitor.
- De gemeente heeft het aantal vergunningen verminderd.
- 65-plussers konden vanaf medio 2007 gratis met de bus.

Klachten en bezwaren

- Er waren in 2007 minder klachten over de gemeente.
- Minder bezwaren werden gegrond verklaard.

Veiligheid

- Nijmegenaren voelden zich over het algemeen veiliger in 2007.
- De brandweer won de landelijke Innovatie-award voor Geo-informatie.
- Het aantal brandmeldinstallaties in Nijmegen is verder gestegen.

Wat ging er minder goed?

In de wijken

- Inwoners waren kritisch over het strenge hondenuitlaatbeleid.

Dienstverlening

- 84,4 % van de brieven en e-mails werd binnen acht weken beantwoord. Dat is minder dan de norm van 90%. Ook duurde het gemiddeld drie dagen langer dan in 2006 voor mensen antwoord kregen.
- De gemeenteraad beantwoordde 71% van de brieven op tijd. Dat is beter dan in 2006, maar nog onder de norm.
- Medewerkers van de gemeente beantwoordden 81% van de externe telefoontjes binnen 18 seconden. Dat is onvoldoende: de norm is 85%.

Klachten en bezwaren

- De gemeente handelde bezwaren minder snel af, m.u.v. Belastingen.

Veiligheid

- In de stationsomgeving voelden Nijmegenaren zich onveiliger dan we op grond van politiecijfers zouden verwachten.
- Er waren overlast en vandalisme in de oudejaarsnacht.

Wat gaan we in 2008 doen?

In de wijken

- In 2008 realiseert de gemeente 25 losloopgebieden voor honden, en op de langere termijn nog 23.

Dienstverlening

- 90% van de brieven en e-mails wordt binnen acht weken beantwoord.
- De gemeente beantwoordt 85% van de externe telefoontjes binnen 18 seconden.
- Er komt een nieuwe telefooncentrale.
- Uitbreiding van de Engels- en Duitstalige website en nieuwe sites voor specifieke doelgroepen en onderwerpen.

Klachten en bezwaren

- De gemeente moet bezwaarschriften sneller afhandelen (norm is 70% binnen de termijn) en inzichtelijk maken waarom procedures soms lang lopen.

Veiligheid

- In de stationsomgeving (tunnel) komt vast cameratoezicht.
- Er komen maatregelen om overlast met oudjaar aan te pakken.
- De aanpak van woninginbraken en (uitgaans)geweld krijgt prioriteit in 2008.

In de wijk gebeurt het



Sportdocenten van Sportservice Nijmegen organiseren dagelijks sportactiviteiten op Nijmeegse scholen en in de wijken.

Wijkbewoners werken steeds meer samen met de gemeente om de leefbaarheid in hun wijk te vergroten. Actieplannen komen in overleg met de wijkbewoners tot stand. Een mooi voorbeeld is het wijkactieplan Hatert. Hatert is door minister Vogelaar als prachtwijk aangewezen. Het actieplan is in een landelijk onderzoek tot het op één na de beste uitgeroepen. Daarbij is ook gekeken naar de aansluiting van het plan bij de wensen van de bewoners. Meer over dit actieplan leest u in het hoofdstuk *Burgerparticipatie*.

De bewoners van een wijk overleggen regelmatig met hun wijkwethouder en wijkmanager van de gemeente. Ze organiseren zich in toenemende mate in buurtcomités, platforms en bewonersgroepen. Ze houden medebewoners op de hoogte van hun inspanningen met wijkwebsites en wijkkranten.

Nieuws uit 2007

- Er kwam een nieuwe subsidieverordening "wijkactiviteiten en bewonersparticipatie". Die zorgt ervoor dat wijkbewoners meer invloed hebben op de inzet van subsidiegeld voor wijkactiviteiten.
- De Stichting Binnenstadsmanagement Nijmegen is van start gegaan en zet zich in om de aantrekkingskracht van het stadscentrum te verhogen.
- De vijf wijkposten hadden in 2007 ruim 6.000 bezoekers. Dat is 20% meer dan in 2006. In de wijkposten kunnen bewoners terecht met vragen over de wijk en voor individuele hulp.
- Ter ere van het veertigjarige bestaan van Dukenburg organiseerden de bewoners, samen met de gemeente, diverse activiteiten zoals het wijkontmoetingsfeest Aldenhof, het Circus Colourful City en het jaarlijkse symposium van het Landelijk Samenwerkingsverband van Bewonersorganisaties.

W-wijken timmeren aan de weg

De bewoners uit de wijken Waterkwartier, Willemskwartier en Wolfkuil hebben zich in 2007 ingezet voor leefbare buurten. Een greep uit hun ideeën die nu in voorbereiding zijn: het hondenpoeptheater, een informatiekaart met alle speelvoorzieningen en kinderactiviteiten huis aan huis verspreiden, meer groen door geveltuinten, wijklevensliederen, kookactiviteiten door de buurt, een sportevenement voor jongeren, muurschilderingen door jongeren en een milieucursus. Tegelijkertijd heeft de gemeente projecten gestart rondom thema's die prioriteit van de bewoners kregen: zorg, werk en inkomen, veiligheid en ontmoeting. Dankzij de betrokken wijkbewoners zijn het actiecentrum Oud West naar Werk, het buurtpreventieteam, de aanpak van probleemhuishoudens, het project Buurthulp en de extra inzet van Open Wijk scholen een groot succes.

Het college op bezoek

Het college van burgemeester en wethouders bezocht in 2007 zes wijken. Het programma van de wijkbezoeken was in 2007 wat vrijer. Het college wilde graag meer inspelen op de actualiteit en probeerde verschillende groepen te bereiken.

Ze hebben in 2007 in totaal 410 toezeggingen gedaan en afspraken gemaakt. Daarvan was na een half jaar ongeveer 90% afgehandeld. Op dit moment staan er vooral nog lange-termijn plannen open, zoals bouw- en verkeersprojecten.

Na afloop krijgen de deelnemers per post een verslag en een voortgangsrapport toegestuurd. Die rapportages staan ook op de website van de gemeente.

Hoe verliepen de wijkbezoeken?

- *Nije Veld: Aandacht voor de buurt*
In Nije Veld fietsten burgemeester en wethouders door de Muntbuurt, de Landbouwbuurt en het Willemskwartier. Tijdens hun fietstocht troffen ze bewoners op het plein aan de Dukaatstraat, in de speeltuin aan de Landbouwstraat en in de Spoorkuil. Het college maakte kennis met de buurtpreventiemedewerkers en de buurtconciërges in het Willemskwartier. Ook spraken ze met 16 vrouwen uit het Willemskwartier over de omgang met de buurt.
- *Hengstdal: parkeeroverlast*
In Hengstdal heeft het college uitvoerig gepraat over de parkeeroverlast bij de Sint Maartenskliniek. Dit gebeurde tijdens een fietstocht door de wijk en 's avonds in een debat. De gemeente heeft een vergunning afgegeven voor een parkeergarage bij de kliniek met ruimte voor 700 auto's. De garage gaat waarschijnlijk begin 2009 open. De collegeleden brachten verder een bezoek aan de Stichting Promotie Amateurmuziek Nijmegen en het asielzoekerscentrum.
- *Aldenhof: betrokken bij de wijk*
In Aldenhof sprak het college al wandelend met bewoners. De wandeltocht startte bij de maisonnettes. Bewoners en woningcorporatie vertelden over hun ervaringen met het convenant maisonnettes Aldenhof. Daarna liep het gezelschap het mozaïeklint volgend door de buurt naar zorgcentrum De Doekenborg en openwijksschool Aldenhof. Beide instellingen voelen zich zeer betrokken bij de wijk en gaven aan meer voor de wijk te willen betekenen.
- *Grootstal en Hatertse Hei: massale reactie*
Bewoners konden tijdens dit collegebezoek met een antwoordkaart aangeven welke onderwerpen zij op het gebied van leefbaarheid en veiligheid belangrijk vonden voor hun wijk. Ze reageerden zo massaal dat het wijkbezoek 167 actiepunten opleverde. Het college bezocht de islamitische basisschool Hidayah. Deze school nodigt wijkbewoners uit voor open dagen, een bazaar en feestelijke activiteiten rondom feestdagen.

- *Goffert: K73 moet blijven*
Het college maakte tijdens hun bezoek aan de Goffert een rondwandeling door de Kolpingbuurt. Kinderen liepen hen tegemoet met spandoeken "als K73 dichtgaat, komt er meer criminaliteit op straat". In het pand K73 is een digitaal trapveld voor de jeugd ondergebracht. Het is ook het kantoor van de buurtconciërges. Het college heeft besloten K73 in ieder geval open te laten tot eind 2009.
- *Malvert: beter leefklimaat*
In de Malvert luisterde het college 's middags naar de presentatie van Standvast Wonen over de nieuwe inrichting van het maisonnettegebied. Daarna bezochten de burgemeester en de wethouder zorgcentrum De Orangerie. Tijdens het avondprogramma praatte het college met bewoners over de toekomst van het wijkwinkelcentrum Malvert, activiteiten voor jongeren en de veiligheid in de wijk.

Hondenpoepbeleid

Bij bijna alle wijkbezoeken van het college is hondenpoep een gespreksonderwerp. Bewoners zien dit als een groot probleem. In 2007 is streng gecontroleerd op loslopende honden. Ook konden eigenaren die de poep van hun hond niet opruimden, rekenen op een verbaal. In alle wijken zijn hondenuitlaatplaatsen, meestal met hondenpoepbakken, aangelegd. De afstand tussen twee uitlaatplaatsen is nooit meer dan 300 meter. Hondenbezitters hebben tijdens themagesprekken gevraagd om losloopgebieden. In 2008 gaat de gemeente dan ook 25 uitloopgebieden realiseren, en op langere termijn nog eens 23.

Wijkbeheerplannen klaar

In 2007 zijn de wijkbeheerplannen voor alle wijken afgerond. In deze plannen, die gemeente en bewoners samen opstellen, staat alles over het onderhoud en de inrichting van de wijk. Vooraf loopt de wijkbeheerder met de wijkbewoners door de wijk en noteert de huidige staat en de wensen van de bewoners. De wijkbeheerplannen staan vanaf 2007 op internet.

Veiligheid in de wijken

De wijkmanagers zijn verantwoordelijk voor het gebiedsgebonden veiligheidsplan in de wijken. Voor alle stadsdelen hebben ze inmiddels in een veiligheidsplan opgesteld en voor zes wijken is er een specifiek wijkveiligheidsplan. Bewoners en organisaties uit de betreffende wijken zijn daar nauw bij betrokken. De wijkveiligheidsmonitor over 2007 geeft over nagenoeg de volle breedte betere cijfers voor veiligheid.

Wijkserviceteams veel op pad

Ook de wijkserviceteams doen veel aan wijkbeheer, maar zij richten zich op het dagelijks onderhoud. In 2007 trokken twaalf wijkserviceteams iedere werkdag de wijk in om kleine klussen op te knappen. Per dag verwerken ze meer dan honderd meldingen van burgers over gaten in het wegdek, omgewaaide bomen, scheefgezakte paaltjes enzovoort. Daarnaast houden de teamleden natuurlijk ook zelf een oogje in het zeil.

Burgemeester De Graaf:

"Ik ben tevreden met de aandacht die de gemeente aan de wijken besteedt. Natuurlijk gaat de komende jaren veel aandacht naar onze "krachtwijk" Hatert, maar ook in de andere wijken gebeurt veel. Bewoners hebben meer mogelijkheden en geld gekregen om zelf activiteiten te organiseren. Meer mensen bezoeken de wijkposten en hebben contact met de wethouders en wijkmanagers. Ik hoop dat deze prima samenwerking de komende jaren zo blijft."

Burgerparticipatie: burgers praten en beslissen mee

De beheerder van wijkcentrum De Ark van Oost geeft een korte rondleiding door het gebouw.



Nijmegen is een stad die constant in ontwikkeling is. De gemeente maakt aan de lopende band grote en kleine plannen voor de verbetering van de stad. Soms gaat het om het aanleggen van volledige woonwijken of voorzieningenharten, soms om het maken van een speeltuintje. De gemeente probeert bij ieder plan de juiste manier te vinden om burgers te laten meepraten, meedenken en soms zelfs meebeslissen. Dat kan op verschillende manieren: via officiële inspraak-procedures, maar ook steeds meer via creatieve manieren als burgerpanels en open-plan-processen.

Daarnaast vragen veel afdelingen zoals Werk en Inkomen en Communicatie continu de mening van burgers over hun activiteiten. Daarvoor organiseren ze bijvoorbeeld klantenpanels of klantengroepoverleggen.

Wijkactieplan Hatert

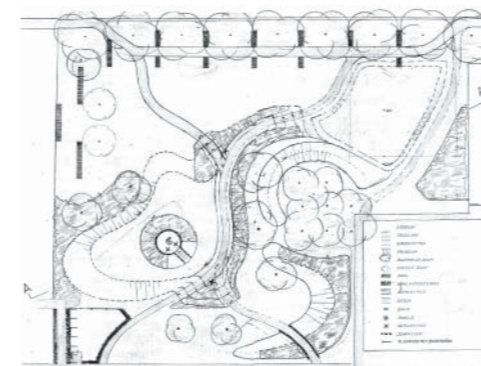
Minister Vogelaar heeft in Nijmegen één prachtwijk aangewezen: Hatert. Hiermee zorgt ze voor een extra impuls voor deze wijk. In 2007 is een wijkactieplan opgesteld om deze impuls handen en voeten te geven. Het actieplan rolde als het op één na beste uit een landelijk onderzoek. Het plan is tot stand gekomen door voortdurend overleg met bewoners en zo'n dertig organisaties, verenigingen en instellingen. Vlak na de bekendmaking van minister Vogelaar, op 4 april 2007, heeft de gemeente een grote wijkavond georganiseerd. Die avond heeft honderden voorstellen opgeleverd, die ook binnenkwamen via de ideekaarten die waren uitgedeeld. Nijmegen heeft al die ideeën verwerkt in een plan waarvan ze op 28 juni de hoofdthema's met alle partijen heeft besproken. Hieruit volgde een concept dat in de zomer voer voor discussie was. Ook buurtcomités en vertegenwoordigers van het winkelcentrum gaven hun mening.

De weg al gaande banen

Hatert heeft veel betrokken burgers die zich actief willen inzetten voor hun wijk. We hebben met hen afgesproken dat zij bij de uitvoering de vinger aan de pols houden en waar mogelijk een bijdrage leveren. Op 6 september was er een tweede grote algemene avondbijeenkomst om de hoofdthema's verder uit te werken. Daaruit is op 18 september het definitieve plan gerold met de kanttekening dat tijdens het proces ruimte is voor aanpassingen. Het plan is op 27 september ondertekend door alle gesprekspartners en op 10 oktober heeft de gemeenteraad het goedgekeurd.

Er gebeurt veel

De uitvoering van het wijkactieplan Hatert start in 2008. Dat wil niet zeggen dat er in 2007 weinig in de wijk gebeurde: er zijn drie platforms van start gegaan: veiligheid, jongeren en integratie. Ook lopen de woningbouwprojecten door en is er geïnvesteerd in sport- en spelvoorzieningen. Naast het Cruiff Court komt een wijkpark dat door de bewoners zelf is ontworpen.



Plateau aan de Muiderslotstraat in Hatert

Het plateau bestaat uit een verhard terrein ingericht voor voetbal en basketbal plus speeltoestellen. Het is bedoeld voor jongeren tussen 12 en 18 jaar. Voor de presentatie van het plan zijn huis-aan-huis uitnodigingen verspreid. Ook heeft het in de wijkkrant en de website gestaan. De gebruikers en buurtbewoners vroegen vooral om extra faciliteiten zoals fietsklemmen en ballenvangers. Die zijn er gekomen, evenals een bord met spelregels en openingstijden. De gemeente controleert of de jongeren zich aan de afspraken houden en niet voor overlast zorgen.

Wegwijsproject

“Wegwijs op het gemeentehuis”, zo heette het kennismakingsproject voor 90 leerlingen van de VMBO-afdeling van de Nijmeegse Scholengemeenschap Groenewoud. Tijdens de dag kregen ze informatie over de gemeente en ontmoetten ze vertegenwoordigers van politieke partijen. Ze hebben zelf voorstellen geschreven. Daarvoor konden ze vragen stellen aan politici, ambtenaren en ervaringsdeskundigen. Voor de uitvoering van één voorstel had de gemeente €1250 beschikbaar gesteld. De leerlingen bespraken de negen voorstellen in de raadzaal met de fracties. Na een uitgebreid debat en enkele stemrondes kozen ze voor een sportfestival voor middelbare scholieren op het nieuwe Stadsstrand aan de Waal.

Nieuwe winkelstructuur Dukenburg

Door de huidige drie winkelcentra in stadsdeel Dukenburg te evalueren en nieuwe mogelijkheden te onderzoeken, wil de gemeente komen tot een winkelstructuur die zowel economisch als maatschappelijk haalbaar is. Bewoners en ondernemers zijn voortdurend en op tijd bij het proces betrokken. De evaluatieresultaten zijn onder andere tijdens een workshop met de begeleidingscommissie besproken. Hierin zaten bewoners- en ondernemersverenigingen, de Kamer van Koophandel en het hoofdbedrijfschap detailhandel. Dit heeft geleid tot een extra bewoners-enquête. Door alle reacties van de belanghebbenden besloot wethouder Kunst tot een extra gesprek met Stichting de Zevensprong, het stadsdeelplatform van bewoners.

De wethouder heeft daarop ingestemd met een contra-expertise - in opdracht van de bewoners - door de wetenschapswinkel van de Rijksuniversiteit van Groningen. Probleem is dat vooral oudere bewoners graag dichtbij de dagelijkse boodschappen willen halen, maar dat het economisch niet haalbaar is om drie winkelcentra in stand te houden. Volgens het bewonersonderzoek zou één groot wijkwinkelcentrum de voorkeur verdienen omdat daarmee het winkelaanbod flink zou verbeteren. Het college heeft, mede door alle inspraakreacties, gekozen voor een nieuw wijkwinkelcentrum in Meijhorst en een nieuw buurtwinkelcentrum in de Weezenhof. In Malvert komt geen nieuw winkelcentrum, maar wel beperkte ruimte voor dienstverleners (kapper, fysiotherapie en dergelijke), horeca en een kleine detailhandel voor de dagelijkse boodschappen.

Horecanota

De horecanota beschrijft hoe de horeca in Nijmegen de komende jaren kan groeien. Ook staan er de voorwaarden in waar de Nijmeegse horeca aan moet voldoen, bijvoorbeeld qua veiligheid. De nota is in direct overleg met vertegenwoordigers van de horeca tot stand gekomen. Hiervoor was een begeleidingsgroep opgericht. Daarna is nog een inspraakronde gehouden, die is aangekondigd in huis-aan-huis blad De Brug en op de gemeentelijke website. De inspraakreacties zijn verwerkt in een inspraaknotitie. Ook heeft de raad de insprekers uitgenodigd voor een mondelinge toelichting. De inspraakprocedure heeft geleid tot inperking van de ondersteunende horeca en tot verduidelijking van het beleid. Het draagvlak voor de nota is groot bij de ondernemers. Dit komt vooral doordat ze zo vroeg bij het tot stand komen van de nota betrokken zijn.

Parkeertarieven op maat

Sinds 1 januari 2008 gelden er nieuwe parkeertarieven in de binnenstad. De nieuwe tarieven zijn in 2007 opgesteld volgens het principe “wie dieper in het centrum en op piektijden parkeert, is duurder uit dan mensen die op afstand en tijdens daluren parkeren”. Dit plan is opgesteld in goed overleg met de klankbordgroep parkeren binnenstad. In deze klankbordgroep zitten de Vereniging Binnenstad Ondernemers, de Ringstratenondernemers, de Bewoners Binnenstad, de Wijkraad Benedenstad, Keizer Karel Podia, de Kamer van Koophandel en Milieudefensie. Ook is de mobiliteitsinformatie op de gemeentelijke website verbeterd, onder andere via de speciale ‘webstek’ www.nijmegen.nl/naarnijmegen.

Fietsen in de binnenstad

In december 2007 heeft de gemeenteraad besloten over het nieuwe fietsparkeerbeleid. Het centrum van Nijmegen moet aantrekkelijk en bereikbaar blijven voor fietsers en voetgangers. Het fietsparkeerbeleid was toe aan herziening, omdat blijkt dat de fietser door zijn stallingsgedrag vaak overlast voor voetgangers veroorzaakt. Samen met vertegenwoordigers van Fietsersbond, Milieudefensie Nijmegen, ondernemers Ziekerstraat, de Vereniging Binnenstadondernemers, Bureau Toezicht, de wijkmanager en ambtenaren mobiliteit is het bestaande beleid aangepast. In het kort komen de maatregelen neer op bewegwijzering naar de bewaakte stallingen, meer stallingsmogelijkheden (800 extra klemmen) en een goede publiekscampagne. Op 1 mei 2008 gaat het project van start.

Milieuprogramma Nijmegen-West en Weurt 2007-2010

Voor dit programma heeft de gemeente intensief samengewerkt met adviesorgaan Het Kronenburgerforum. In dit forum, dat al in 2004 van start ging, zitten het bedrijfsleven en de bewoners- en milieuvetegenwoordigers. Door die samenwerking is er begrip voor elkaars belangen en een breed gedragen programma. Nu de uitvoering hiervan is begonnen, zal het forum de vorderingen jaarlijks evalueren. Het forum waardeert zijn betrokkenheid bij de uitvoering zeer. Ook is het tevreden over de snelle verslaglegging. Wel hoopt het in de toekomst nog actuelere informatie te krijgen en ook meer kwantitatieve cijfers.

Gebiedsontwikkeling Waalfront

De omvorming van het verouderde industrieterrein naar een nieuwe, levendige woon- en werkwijk is een meerjarenplan waarbij burgerparticipatie een belangrijke rol speelt. Burgers en ondernemers hebben onder andere in het "ontwerpatelier" hun steentje aan de besluitvorming bijgedragen. Hierdoor heeft het uiteindelijke plan meer aandacht voor cultuurhistorie en voor de relatie met de Waal. Ook bevat het plan meer variatie. In 2007 was er een inspraakbijeenkomst over het bestemmingsplan. De gemeente heeft in het gebied huis-aan-huis uitnodigingen verspreid en heeft daarnaast de media ingeschakeld. Veel reacties gingen over de verkeersstructuur. In 2008 gaat de gemeente op deze reacties in.

Dijkteruglegging Lent

De gemeente Nijmegen heeft, samen met het Platform Waalsprong, het ruimtelijk plan Dijkteruglegging opgesteld. In het platform zitten inwoners uit alle deelgebieden van de Waalsprong. Een delegatie van het platform schoof aan het eind van de werkdag aan bij de leden van het projectteam om de stand van zaken te bespreken. Ze keken als het ware bij de gemeente in de keuken. Samen met het platform is een drukbezochte informatieavond voor de bewoners georganiseerd.

Hart van Dukenburg: nieuwe woningbouw

In Dukenburg hebben werkgroepen van bewoners uit alle wijken zich gebogen over nieuwbouwlocaties. De werkgroepen "ruimte, locatie en economie" en "groen en cultuurhistorie" kwamen één keer per maand bij elkaar. De werkgroepen "communicatie", "ouderen en WMO" en "jongeren" minder vaak. De gemeente heeft daarnaast brede informatieavonden georganiseerd. De bewoners waren zeer betrokken en hebben zich enorm ingezet. Alle locaties zijn besproken. De verdere uitwerking gebeurt in 2008.

Herstructurering Willemskwartier

In het Willemskwartier sloopt de gemeente in samenwerking met woningcorporatie Portaal 450 woningen en zet er evenzoveel terug. De bouwers betrekken toekomstige bewoners en de wijkraad al in een vroeg stadium bij de planvoorbereiding. Hierin komen ook verhuisvergoedingen ter sprake. In eerste instantie was de buurt opdrachtgever bij de herinrichting van de openbare ruimte. Dat bleek een brug te ver, omdat een paar vrijwilligers hierdoor te grote verantwoordelijkheden kregen. De nieuwe opdrachtgever, woningcorporatie Portaal, werkt nu intensief samen met een werkgroep van bewoners.

Speeltuin de Leemkuil

De gemeente wilde investeren in nieuwe speeltoestellen om Speeltuin de Leemkuil aantrekkelijker te maken voor kinderen tot twaalf jaar. Daarvoor zijn de leerlingen van de nabij gelegen basisscholen de Klokkenberg en de Sterrendans uitgenodigd voor een middagje speeltuin. Na afloop hebben ze vragenlijsten ingevuld over de leukste toestellen. Ze mochten ook ideeën over de inrichting de speeltuin aanleveren. Die ideeën zijn in maquettes verwerkt. Natuurlijk waren de leerlingen voor de heropening uitgenodigd.

Burgemeester De Graaf:

"Ik ben tevreden dat onze gemeente voor verschillende soorten ontwikkelingen in de stad steeds een passende vorm van inspraak of betrokkenheid organiseert. We hebben geleerd dat het belangrijk is om inwoners vroegtijdig te betrekken bij plannen. Ook is het zinvol om duidelijk aan te geven waar mensen wel en niet over mogen meepraten of meebeslissen. Dat voorkomt teleurstellingen achteraf. Ik heb de indruk dat we de inspraak steeds beter organiseren. Het is echter onmogelijk om altijd iedereen tevreden te stellen. De belangen van verschillende groepen inwoners en ondernemers kunnen nu eenmaal té verschillend zijn. Als gemeente blijven we proberen oplossingen te vinden die voor de meeste inwoners acceptabel zijn."

Wmo

De Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is op 1 januari 2007 ingegaan. Voor een goede invulling en uitvoering van deze wet heeft de gemeente in 2005 en vooral in 2006 met veel partijen gesproken. Dit is uitgebreid in het burgerjaarverslag van vorig jaar aan de orde geweest. De wet is zo breed dat de gemeente drie beleidsplannen heeft gemaakt. In 2006 is het plan voor individuele voorzieningen en het plan voor maatschappelijke opvang, verslavingszorg en openbare geestelijke gezondheidszorg afgerond. In 2007 was het de beurt aan het beleidsplan voor welzijnstaken en burgerparticipatie. Dit plan gaat ondermeer over leefbaarheid, sociale samenhang, ondersteuning van jongeren, hun ouders, mantelzorgers en vrijwilligers. Ook het bevorderen van de zelfredzaamheid van mensen met een beperking komt in dit plan aan de orde.

De gemeente organiseerde twee inspraakbijeenkomsten. Voor de eerste heeft ze burgers en kleine organisaties uitgenodigd. Tachtig deelnemers meldden zich daarvoor aan. De gasten discussieerden in kleine subgroepjes over de onderwerpen. Hierbij kwam een schat aan tips vrij die de gemeente gaat gebruiken bij de uitwerking van het plan. Deelnemers vertelden ook veel over de dilemma's die zij in (vrijwilligers)werk tegenkomen. Daardoor is in het plan extra aandacht besteed aan bijvoorbeeld mentor- en maatjesprojecten voor jongeren. De tweede inspraakbijeenkomst was voor de grote gesubsidieerde instellingen. Onderwerp van gesprek waren de gevolgen van de Wmo voor de eigen organisatie en de Nijmeegse burger.

Schriftelijke inspraak op het plan kwam er van de gemeentelijke adviescommissies, grote instellingen, een woningcorporatie en een burger. De reacties gingen veel over mogelijkheden om in te spelen op de Wmo door nieuwe werkwijzen en samenwerkingverbanden.

In het najaar van 2007 is een eerste klanttevredenheidsonderzoek naar de Wmo gestart. Dit onderzoek loopt tot het voorjaar van 2008. De resultaten komen in het volgende burgerjaarverslag.

Nieuwe inspraakverordening

De raad heeft in 2007 een nieuwe inspraakverordening vastgesteld. Dit betekent dat de raad het college nu opdracht kan geven op welke wijze en met wie inspraak plaats moet vinden over specifieke onderwerpen van het gemeentelijke beleid.

In contact met de burger

Dienstverlening aan de Nijmeegse burgers staat hoog in het vaandel van de gemeente. In 2007 reserveerde de gemeenteraad daarom €1.3 miljoen om de komende vier jaar een Klantencontactcentrum in te richten. Dat betekent dat burgers in 2011 100% van de gemeentelijke producten via één loket, één telefoonnummer, één postbus en één e-mailadres kunnen aanvragen. Tussen 2008 en 2011 werkt de gemeente daar in stappen naar toe, te beginnen bij één telefoonnummer per 1 maart 2008 en eindigend bij één loket.



In 2007 bezochten meer dan 120.000 Nijmeegse burgers de balie publiekszaken voor paspoorten, rijbewijzen, aangiftes van geboorte, uittreksels en nog veel meer.

Eerste dienstverleningsmonitor

Om de kwaliteit van haar dienstverlening te controleren en waar nodig te verbeteren, onderzoekt de gemeente voortdurend hoe het gaat en of haar klanten tevreden zijn. Ook andere organisaties buigen zich over de dienstverlening in Nijmegen. In 2007 zijn alle onderzoeken voor het eerst gebundeld in de "dienstverleningsmonitor". Met deze monitor wil de gemeente de dienstverlening verder afstemmen op de wensen van de Nijmeegse burger.

Wat vonden burgers over hun contact met de gemeente?

Klanten zijn over veel aspecten redelijk tevreden. Gemiddeld geven de burgers een 7,2 voor onze dienstverlening. Burgers zijn positief over bereikbaarheid en openingstijden, de manier waarop ze aan de balie behandeld worden en de kwaliteit van onze digitale dienstverlening. Minder goed scoren vooral de manier waarop de gemeente haar klanten informeert, de deskundigheid van de medewerkers achter de balie en de wacht- en doorlooptijden bij verschillende afdelingen.

Hoe denken burgers over de voorzieningen in hun wijk en stad?

De gemeente is verantwoordelijk voor allerlei voorzieningen in de stad: wegen, openbaar vervoer, parken, scholen, wijkcentra enzovoort. De tevredenheid hierover is de laatste jaren ongeveer hetzelfde gebleven.

% tevreden over:	in 2007	in 2005	in 2003
de voorzieningen voor het basisonderwijs	91	91	89
de winkels in de buurt	87	87	87
de straatverlichting	85	85	81
de openbaar vervoervoorzieningen in de buurt	82	80	82
de groenvoorzieningen	74	75	74
de speelvoorzieningen	62	61	55
de parkeermogelijkheden in de eigen omgeving	61	61	64
't onderhoud van wegen en fietspaden in de buurt	56	61	58
de voorzieningen voor jongeren	35	35	29

tabel 1: tevredenheidsonderzoek

Schriftelijke contacten blijven onder de norm

De gemeente Nijmegen blijft veel prioriteit geven aan het goed en snel beantwoorden van brieven en e-mails. In 2007 ontving de gemeente 15.300 brieven en 1.055 geregistreerde e-mails. Dat was in totaal bijna 500 minder dan in 2006. De laatste jaren streefden we er naar om 98% van de brieven binnen acht weken af te handelen. Deze norm bleek te ambitieus en voor bepaalde procedures in de praktijk niet haalbaar. Sommige brieven vragen nu eenmaal om een afhandeling die langer dan acht weken duurt. We hebben in 2007 dit streefgetal daarom bijgesteld naar een meer realistische 90%.

In 2006 kreeg 87,4% van de schrijvers binnen de termijn van acht weken antwoord. De gemiddelde behandeltijd was toen 30 dagen. In 2007 handelde de gemeente nog 84,4% van de brieven binnen de termijn af, gemiddeld in 33

dagen. Deze verslechtering van de cijfers is deels te wijten aan de manier waarop sommige afdelingen omgaan met brieven met een lange doorlooptijd. Als er bijvoorbeeld een brief binnenkomt met een verzoek tot wijziging van een bestemmingsplan, gaat de afdeling wel meteen aan de slag, maar verzuimt soms de briefschrijver te laten weten dat dit langer duurt dan acht weken.

Telefonisch contact

Binnen de gemeente werken we met drie verschillende soorten rapportages voor de telefonische bereikbaarheid. Het is daarom lastig om voor de hele gemeente betrouwbare telefoongegevens te krijgen. In 2007 heeft de gemeente geprobeerd de snelheid waarmee de medewerkers de telefoon opnemen nauwkeurig te meten. Daarbij is gebleken dat de cijfers in eerdere burgerjaarverslagen onvoldoende nauwkeurig waren. De werkelijke cijfers waren iets minder rooskleurig.

De gemeente streeft ernaar dat 85% van de externe telefoontjes binnen 18 seconden wordt beantwoord. Die norm is in 2007 niet gehaald: 81%, evenals in 2006. In 2008/2009 wil de gemeente overigens een geheel nieuwe telefooncentrale aanschaffen.

De gemeente zal onderzoeken hoe ze met de nieuwe telefooncentrale de dienstverlening aan de inwoners verder kan verbeteren.

Bel en Herstellijn

In 2007 kreeg de Bel en Herstellijn ruim 18.000 telefoontjes met vragen en klachten over de openbare weg of het openbare groen. Dat heeft geleid tot 9600 meldingen. Dat is 10% meer dan in 2006. We hebben niet onderzocht of deze toename te danken is aan de gegroeide naamsbekendheid van de Bel en Herstellijn. De lijn geeft meldingen door aan de wijksericeteams en de toezichhouders die zorgen voor een snelle afhandeling van de klacht.

Baliecontacten zijn enorm divers

Stadswinkel

In een landelijk vergelijkend onderzoek kreeg de Stadswinkel een rapportcijfer 7,1 (2006: 7,2). Het onderdeel telefonische dienstverlening scoorde in 2007 een 7,3 (2006: 7,6).

Burgerzaken

- 84% van de 150.000 klanten van Burgerzaken was in 2007 binnen 15 minuten geholpen (norm: 80%).
- Klanten die zonder afspraak naar de Stadswinkel of het steunpunt Dukenburg kwamen, wachtten gemiddeld 8,3 minuten (norm: 20) en klanten met een afspraak 3,6 minuten (norm: 5). In 2006 waren deze cijfers 10,3 en 4,4 minuten.
- Burgerzaken kreeg net als vorig jaar het rapportcijfer 8,2 van haar klanten bij het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek.
- Tijdens de zomerpiek is de Stadswinkel vijf avonden extra open geweest voor afspraken met klanten die een rijbewijs of reisdocument nodig hadden. Driehonderd burgers bezochten deze succesvolle avonden die we in 2008 herhalen.
- Het steunpunt in Dukenburg is populair: 22% van de klanten ging hierheen. Dat zijn ruim 35.000 burgers.

- Vanaf 2007 kunnen buitenlandse studenten zich op de campus inschrijven. Vierhonderd studenten maakten het eerste jaar van deze mogelijkheid gebruik. Burgerzaken nam deel aan de introductiemarkt van de universiteit en hogeschool. Medewerkers gaven informatie over een juiste inschrijving en deelden verhuisformulieren uit.

Naast Burgerzaken zitten de volgende loketten in de Stadswinkel: het Open Huis, Loket Zorg en Inkomen (waaronder het Wmo-loket), Loket Bouwen en Wonen (zie onder vergunningen) en het Bedrijvenloket.

Open Huis

Het gemeentelijk informatiecentrum Open Huis in de Stadswinkel had in 2007 bijna 19.000 bezoekers. Daarnaast kwamen ruim 13.000 telefonische vragen binnen en meer dan 2.500 vragen via de mail. Klanten kunnen bij het Open Huis ondermeer terecht voor vragen over zowel het beleid als producten van de gemeente en voor informatie over grote nieuwbouwprojecten. Sinds april is "gevonden voorwerpen" ondergebracht bij het Open Huis. Dit leidde tot 3.600 extra meldingen en vragen.

Loket Zorg en Inkomen

In 2007 is het Loket Zorg en Inkomen in de Stadswinkel geïntegreerd. Dit loket behandelt veel vragen over inkomensondersteuning en de Wmo. Denk bij inkomensondersteuning aan langdurigheidstoeslag, geld-terug-regeling, bijzondere bijstand, Schoolfonds, leerlingenvervoer, kinderopvang, huurgewening, ondersteuning bij chronische ziekte en handicaps. Het loket verwelkomde ongeveer 13.000 bezoekers en handelde zo'n 20.000 aanvragen af.

Bedrijvenloket

Ruim 2000 ondernemers, waaronder ongeveer 400 starters, bezochten het bedrijvenloket in 2007. Ze kunnen bij de accountmanagers van het bedrijvenloket terecht met vragen over het starten, overnemen of uitbreiden van een bedrijf. Ook zijn alle vergunningen voor bedrijven daar aan te vragen. Zo kan de exploitant van een nieuwe horecazaak in één keer een drank- en horeca-, een terras-, een gebruiks- en een reclamevergunning aanvragen.

In 2007 hield wethouder Kunst een spreekuur voor de binnenstad ondernemers in café Samson. De eerste bijeenkomsten waren erg druk, maar na enige maanden bleek aan de behoefte van de ondernemers om met de wethouder te overleggen voldaan te zijn en bleef het spreekuur erg rustig. Daarom is het spreekuur nu voorlopig opgeschort.

Nijmeegse ondernemers waardeerden het ondernemersklimaat in Nijmegen in 2007 hoger dan vorig jaar: ze gaven een 6,3 in plaats van een 5,6. Dit resultaat komt uit een onderzoek van het Ministerie van Economische Zaken naar het ondernemersklimaat van de 31 grote Nederlandse steden. Nijmegen scoort nog onder het landelijke gemiddelde van 6,7. Positiever waren de Nijmeegse ondernemers over de manier waarop de gemeente naar hen luistert en over wat de gemeente doet om het hen beter naar hun zin te maken. Nog niet tevreden zijn ze over de dienstverlening.



Oude Gelderlanders

Het Regionaal Archief Nijmegen heeft in 2007:

- 1.800 bezoekers aan de studiezaal gehad, die samen 7.500 bezoeken aflegden en 29.000 items inzagen.
- ruim 1.000 bezoekers ontvangen op de Landelijke Archievendag in oktober.
- 150.000 bezoekers op de website ontvangen. De uitgebreide Historische Atlas en de mogelijkheid om kranten van De Gelderlander uit de periode 1856-1956 digitaal te bekijken, trokken veel nieuwe bezoekers. Klanten kunnen via de website zelfstandig onderzoek doen.
- 360 leerlingen uit het basis- en voortgezet onderwijs in klassenverband ontvangen.
- 27 rondleidingen en cursussen georganiseerd.
- aan 24 cultuurhistorische evenementen meegedaan.

Minder klanten met een uitkering bij Werk en Inkomen

Het uitkeringsbestand van de afdeling Werk en Inkomen is tussen december 2006 en december 2007 met 9% afgenomen van 5.228 naar 4.756 bijstandsgerechtigden. Deze verlaging is het resultaat van een kleinere instroom en een groeiende uitstroom. De instroom daalt omdat meer mensen die zich melden voor een uitkering alsnog op tijd een baan vinden. Ook controleert de gemeente strenger of iemand wel in aanmerking komt.

Om de uitstroom te vergroten, probeert de gemeente mensen met een uitkering te helpen bij het vinden van werk. Begin 2007 volgden 773 mensen een traject naar werk, toen nog ingekocht bij re-integratiebedrijven. Sinds juli 2007 verzorgt de afdeling Werk en Inkomen zelf de begeleiding van haar klanten. Ze startte toen 1.566 nieuwe re-integratietrajecten. Van de 332 trajecten die al zijn afgesloten, leidden er 179 (54%) tot een reguliere of gesubsidieerde baan.

Extra hulp voor lage inkomens

Ongeveer 9.000 Nijmegenaren deden in 2007 een beroep op bijzondere bijstand voor noodzakelijke voorzieningen, zoals koelkasten, die ze zelf niet kunnen betalen. Kinderen uit gezinnen met lage inkomens kunnen dankzij twee nieuwe gemeentelijke fondsen ondersteuning krijgen voor sportieve of culturele activiteiten.

Sportservice Nijmegen nodigt uit tot samen sporten

De gemeente nodigt zoveel mogelijk Nijmegenaren uit om te sporten. Het doel is "samen sporten" en daarvoor trok de gemeente in 2007 €2,5 miljoen uit. Sportservice Nijmegen probeert op veel manieren het sporten in de stad te stimuleren. Via de sportdesk en website geven ze informatie over het sportaanbod in Nijmegen. Vorig jaar beantwoorden de medewerkers van de sportdesk circa 2500 vragen van burgers, scholen en verenigingen over sporten. Sportservice organiseert ook sportactiviteiten voor de jeugd, senioren, mensen met een beperking en mensen die om welke reden dan ook (nog) niet sporten. Zo kunnen senioren overal in de stad terecht voor speciale bewegingsactiviteiten gegeven door sportdocenten. Duizend vijftigplussers maken hier ieder week gebruik van. Tot slot ondersteunt Sportservice de Nijmeegse sportverenigingen.

In 2007 organiseerde Sportservice Nijmegen samen met Nijmeegse basisscholen en sportverenigingen het stimuleringsproject 'Sport jij al?' voor kinderen



Klantmanagers van de afdeling werk en inkomen ontvangen hun klanten met een bijstandsuitkering in speciale spreekkamers.



De brandweer blust niet alleen branden, maar schiet ook bij allerlei andere incidenten te hulp. Hier oefenen ze om snel en veilig in te grijpen bij een auto-ongeluk.

tot twaalf jaar. De verenigingen gaven ruim 550 gastlessen tijdens de gymuren. Hier deden in totaal meer dan 12.000 kinderen aan mee. Sportservice Nijmegen ondersteunt sportverenigingen ook bij grote evenementen voor de basisschooljeugd. Voorbeelden uit 2007 zijn: De Local Heroes Run, de mini-elfstedentocht in het Triavium, Gymnastics, het Schoolkorfbal- en Schoolbasketbaltoernooi, Taekwon'do-it' en Judocity Nijmegen. In totaal trokken de jeugdsportevenementen 2.500 leerlingen van de basisschool.

Ook voor middelbare scholieren heeft Sportservice Nijmegen in samenwerking met de sportverenigingen een breed aanbod. In 2007 deden 2.000 leerlingen mee aan de "clinics" zelfverdediging die uit deze samenwerking voortkwamen. Hetzelfde aantal volgde een kennismakingsles bij een sportvereniging. De sportleiders van Sportservice wisten zo'n 200 voetbalactiviteiten te organiseren, verdeeld over de stad. In totaal bereikte Sportservice bijna 7.500 jongeren tussen de twaalf en achttien jaar.

65-plussers gratis met de bus

In juni 2007 is de gemeente gestart met een proef met gratis openbaar vervoer voor 65-plussers, die duurde tot het einde van het jaar. Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat verleende hiervoor subsidie. Alle inwoners van 65 jaar en ouder kregen een vervoerspasje thuisgestuurd waarmee ze buiten de spits gratis met de stads- en regiobussen konden rijden. Op basis van een tussentijdse evaluatie heeft de gemeente besloten om deze doelgroep ook het gehele jaar 2008 gratis openbaar busvervoer aan te bieden. Het bleek dat er meer ouderen gebruik maken van de bus, en dat zij ook vaker zijn gaan reizen. Of de actie wordt voortgezet in 2009, hangt af van de eindevaluatie van het project.

Welzijnsaccommodaties

De ruim tachtig welzijnsaccommodaties van de gemeente Nijmegen ontvingen in 2007 meer dan 1,5 miljoen bezoekers. Het gaat dan om wijkcentra, jongeren-centra, voorzieningenharten en openwijk scholen. Burgers kunnen er terecht voor ontspanning, cursussen, computerzalen en nog veel meer.

Contact met de (wijk)wethouder

Ongeveer 200 burgers zijn naar de spreekuren van de wethouders geweest of hebben de wethouders telefonisch gesproken. De wijkwethouders brengen daarnaast regelmatig een bezoek aan hun wijk en zijn ook vaak op inspraakbijeenkomsten aanspreekbaar voor de wijkbewoners.

Digitaal contact

Nijmegen.nl biedt nieuwe mogelijkheden

2,4 Miljoen bezoekers telde de website van de gemeente Nijmegen in 2007. In 2006 waren dat er 1,8 miljoen en in 2005 1,4 miljoen. Een enorme toename die we tegemoetkamen door de digitale dienstverlening via nijmegen.nl verder uit te breiden. Het deel van de dienstverlening dat Nijmegenaren in 2007 zelf helemaal of deels digitaal kunnen regelen, is gestegen naar 74% (2006: 66%). Daarbij komt er ook steeds meer informatie over de gemeente op de site, zoals de wijkbeheerplannen, voortgangsrapporten van collegewijkbezoeken en taxatieverslagen voor de WOZ-beschikkingen. Door de invoering van DigiD, een elektronische identiteitscontrole, is het mogelijk vertrouwelijke gegevens

op een veilige manier uit te wisselen. Daardoor zijn papieren handtekeningen steeds minder nodig. En dat maakt weer een heleboel nieuwe webformulieren mogelijk. Bovendien hoeft een klant die met DigiD inlogt, zijn persoonsgegevens maar één keer in te vullen. Een volgende keer vult het webformulier zich vanzelf.

Ruime verdubbeling digitale formulieren

In 2007 heeft de gemeente 100 nieuwe digitale formulieren gemaakt zodat het totaal nu op 180 ligt. Dat zijn 100 webformulieren die op de computer ingevuld worden en per mail verstuurd. 80 printformulieren hebben nog een 'ouderwetse' handtekening op een print nodig. De gemeente heeft ruim 17.000 ingevulde webformulieren teruggemild gekregen, dat waren er in 2006 10.000. De kosten die verbonden zijn met sommige digitale aanvragen kunnen de klanten sinds 2007 op een nieuwe en veilige manier betalen. Met iDEAL betaalt men via de eigen internetbank en zijn creditcards niet meer nodig.

Digitaal op de hoogte blijven

Met ingang van 1 februari kunnen bezoekers van www.nijmegen.nl zich aanmelden voor MijnNijmegenMail, een gratis e-mailnieuwsbrief met een selectie uit het Nijmeegse nieuws. Geïnteresseerden kunnen op de site aangeven over welke onderwerpen ze nieuws willen ontvangen. Een andere mogelijkheid om actuele informatie thuis te krijgen is een abonnement op RSS-feed. Abonnees krijgen een RSS-bericht wanneer de webpagina's van hun keuze zijn geactualiseerd. Deze berichten zijn te lezen met speciale RSS- leesprogramma's die iedereen veilig en gratis kan downloaden.

In 2007 prolongeerde Nijmegen.nl haar positie in de top tien van de landelijke monitor van gemeentesites van Advies.Overheid.nl. Deze beoordeelt de websites op transparantie, dienstverlening, participatie en toegankelijkheid. Voor het volgend jaar heeft Nijmegen de volgende ambities: uitbreiden van de Engels- en Duitstalige site, een speciale site voor ex-patriates en de projecten 'Kunst op straat' en 'Digitale dakkapel'. Met dit laatste programma kunnen burgers zien hoe een bepaalde dakkapel op hun eigen huis past.

Vergunningen

Openbare ruimte

De afdeling Vergunningen ontving dit jaar 3.987 vergunningaanvragen. Dat is 19% meer dan vorig jaar. Dit komt onder andere doordat Nijmegen voor het eerst winterterrassen toestond, de parkeervergunningen zijn veranderd en de gemeente vergunningen van de politie heeft overgenomen. Bureau Openbare Ruimte geeft 41 verschillende vergunningen af, waarvan de meeste rooi- en parkeervergunningen zijn. Vorig jaar waren dit er nog 52. Hieraan kun je zien dat de gemeente goed op weg is om het aantal regels voor de burger te verlagen. De afdeling wist 90% van de vergunningen op tijd af te geven. In 2006 was dit nog 93%. Ze hoopte in 2007 95% te halen, maar doordat er ruim 600 aanvragen meer binnenkwamen, is dat niet gelukt. Ook als voor het verlenen van een vergunning het advies van andere instanties nodig was, overschreed de afdeling vaak de termijn.

Burgemeester De Graaf:

"Ik ben tevreden dat we in 2007 de eerste dienstverleningsmonitor konden presenteren. Alle cijfers over onze dienstverlening overzichtelijk bij elkaar. De komende jaren moet deze monitor nog beter en uitgebreider worden. Zoals beloofd is in 2007 de digitale dienstverlening verder uitgebreid. Ook hebben we de mogelijkheden voor één loket en één telefoonnummer voor alle vragen en producten verder uitgezocht. We liggen goed op schema. Ik ben ook tevreden dat de waardering voor de dienstverlening van onze gemeente stabiel blijft. Ik ben minder te spreken over het niet altijd tijdig beantwoorden van brieven van burgers. De afgelopen jaren heeft de gemeente daarin enorme vorderingen gemaakt. In 2007 zie ik echter een teruggang van 87,4% in 2006 naar 84,4% dit jaar. Ik verwacht in 2008 de scherpte terug. Zeker nu we de norm hebben teruggebracht van 98% naar 90%. Die oude norm bleek echt niet realistisch omdat de beantwoording van sommige brieven nu eenmaal meer tijd kost dan acht weken. Ik ben tevreden dat we dit jaar nauwkeurige cijfers hebben over het opnemen van de telefoon, maar ik wil dat we in 2008 de norm van 85% halen.

Milieu

De afdeling Milieu verleende 16 vergunningen aan bedrijven. Hiervan waren er 14 (86%) op tijd verleend. Een verbetering van 6% ten opzichte van 2006 en ruim boven de norm van 80%. Bij complexere vergunningen haalt de afdeling de termijn soms niet. Naast de complexiteit komt dat ook vaak omdat ze ervoor kiezen al in een vroeg stadium te overleggen met milieu- en bewonersorganisaties om tijdrovende beroepsprocedures te voorkomen. Die zijn in 2007 dan ook niet ingesteld.

Bouwen en Wonen

De afdeling Bouwen en Wonen verleende 1.056 bouwvergunningen, terwijl er 1.319 aanvragen binnen kwamen. Bij zes vergunningen is de wettelijke afhandelingstermijn overschreden, wat betekent dat 99,5 % wel op tijd is afgehandeld.

Brandweer

In 2007 gaf de brandweer 244 vergunningen af. Dit is een fikse daling ten opzichte van vorig jaar. Dat komt vooral omdat de inhaalslag van de gebruiksvergunningen voor permanente bouwwerken is afgerond. De daling van het aantal ontheffingen voor het vervoer van gevaarlijke stoffen is voor de brandweer aanleiding om dit jaar na te gaan in hoeverre vervoerders zich aan de eis tot het aanvragen van een ontheffing houden. De brandweer gaat de aanvraagformulieren voor gebruiksvergunningen op internet zetten.

Aantal verleende vergunningen	2007	2006
Gebruiksvergunningen voor permanente bouwwerken	120	188
Gebruiksvergunningen voor tenten en evenementen	117	103
Ontheffingen voor het vervoer van gevaarlijke stoffen	7	12

tabel 2: vergunningen brandweer

Bloemenbon bij een fout

Ondanks de inzet van de gemeente worden er natuurlijk wel eens fouten gemaakt. Brieven die te laat beantwoord worden of die kwijtraken. Burgers die door een foutje van een ambtenaar twee keer naar het loket moeten komen. In die gevallen kan de gemeente de gedupeerde burger een bloemenbon geven. We registreren niet gemeentebreed hoeveel bonnen de gemeente verstrekt, maar een rondje langs een aantal afdelingen met veel publiekscontacten wijst uit dat er in 2007 minstens 36 bonnen zijn verstrekt.

Klachtenafhandeling gaat beter



Medewerkers van de wijkserviceteams gaan aan de slag met vragen en klachten van wijkbewoners. Zij repareren bijvoorbeeld kleine beschadigingen aan het wegdek en doen kleine klussen in het openbaar groen.

De gemeente Nijmegen wil klachten voorkomen door zorgvuldig met haar burgers om te gaan. Ook bereiden we ons goed voor op nieuwe wet- en regelgeving omdat die anders tot veel nieuwe bezwaren kan leiden. De klachten en bezwaren die toch binnenkomen, krijgen een hoge prioriteit. In 2007 hebben deze aandachtspunten tot een daling van het aantal klachten geleid. Daarbij heeft de gemeente een groter deel binnen de termijn afgehandeld en zijn er minder klachten gegrond verklaard. Het niveau van 2005 is nog niet gehaald, maar we gaan wel weer de goede kant op. De cijfers over de bezwaarschriften zijn minder gunstig, de gemeente heeft juist een kleiner deel van de bezwaren binnen de termijn afgehandeld.

Minder Klachten

	2007	2006	2005
Binnengekomen klachten	296	329	277
Afgehandeld binnen termijn	72,4%	68,7%	77,8%
Gegrond verklaard	23,2%	24,8%	23,3%

tabel 3: klachten

De gemeente ontving in 2007 10% minder klachten dan in 2006. Een hoopvol cijfer dat echter ook laat zien dat we nog 6% te gaan hebben om weer uit te komen op het niveau van 2005. Dit vraagt om extra inspanningen van de afdelingen die nu nog minder goed scoren. De klachten die de gemeente binnenkrijgt, gaan vaak over een trage of onzorgvuldige dienstverlening. We zien meer klachten over afdelingen die veel contact hebben met klanten. Om het aantal klachten verder te laten dalen, bespreken deze afdelingen de klachten met de betrokken medewerkers. Ze gebruiken de klachten ook om gedragsvaardigheidstrainingen praktijkgericht te maken. Tot slot besteden ze veel aandacht aan het sneller beantwoorden van brieven.

Bezwaarschriften vaker te laat afgehandeld

Binnengekomen bezwaren	2007	2006	2005
Belastingen	8.050	6.999	22.253
Andere directies	1.890	2.221	2.457
Totaal	9.940	9.220	24.710

tabel 4: bezwaren

De meeste bezwaarschriften gingen ook dit jaar weer over WOZ-beschikkingen (81%). In het verleden schommelde dat aantal enorm omdat inwoners iedere vier jaar een waardebeoordeling van hun huis kregen. Sinds twee jaar vinden die waardebeoordelingen vaker plaats. We zitten daarom in een overgangsfase. De schommelingen worden langzaam kleiner, maar zijn er nog wel. Zo kreeg de gemeente in 2007 weer 1000 bezwaarschriften meer hierover, terwijl het aantal bezwaarschriften dat bij andere directies binnenkwam daalde.

Afgehandeld binnen de termijn	2007	2006	2005
Belastingen	97%	86,5%	94%
Andere directies	59,3%	68,5%	77%

tabel 5: afhandeling bezwaarschriften

Bij het op tijd afhandelen van bezwaarschriften scoren de meeste directies in tegenstelling tot Belastingen slechter dan voorgaande jaren. De norm van 70% binnen de wettelijke termijn is niet gehaald. Het gaat hier vaak om ingewikkelde zaken of om gevallen waarbij de burgers zelf om uitstel vragen. Ook de introductie van een nieuwe digitale werkwijze heeft tot vertraging geleid. Een andere reden is het ontbreken van goede afspraken voor bezwaarschriften die men in de informele sfeer probeert op te lossen. Daarbij worden ook vaak termijnen overschreden. Voor deze gevallen wil de gemeente in de toekomst de termijn bevroren zolang zij met de andere partij in overleg is. Dit kan natuurlijk alleen als beide partijen hiermee akkoord gaan. Een laatste reden voor de tragere afhandeling was een onverwacht hoog ziekteverzuim. Al met al hebben deze redenen tot een verslechtering van 13,5% geleid. Een terugval, terwijl was ingezet op een verbetering.

In 2007 is 14,5% van de bezwaarschriften (met uitzondering van Belastingen) gegrond verklaard. Dit percentage ligt onder het niveau van 2005 (2006: 20,8%, 2005: 15%). Dat betekent dat de gemeente op dit vlak haar streefgetal wel heeft bereikt.

Burgemeester De Graaf:

“Na een dip vorig jaar zie ik positieve ontwikkelingen bij de klachtafhandeling: er zijn minder klachten, we handelen ze sneller af en ze zijn minder vaak gegrond. Over het tempo van de afhandeling van de bezwaren ben ik minder te spreken. De gemeente moet in 2008 de norm van 70% afhandeling binnen de wettelijke termijn halen. Sommige oorzaken van de verslechtering zijn incidenteel, zoals problemen met een nieuw systeem en onverwacht hoog ziekteverzuim. Ik waardeer dat onze mensen proberen om problemen voor burgers op informele manieren op te lossen, maar dat moet dan wel “zichtbaar” zijn in de cijfers. Terugkijkend naar mijn aanbevelingen van vorig jaar zie ik dat er permanent aandacht is voor veranderingen in de wetgeving, en dat er minder klachten en bezwaren gegrond zijn verklaard. Blijvende prioriteit voor klachten en bezwaren is nodig.”

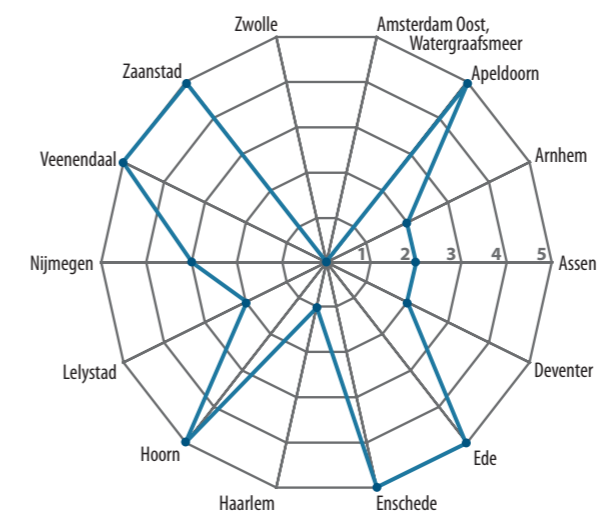
Vergelijking met andere gemeenten

Het vergelijken van de cijfers van 2007 met die van andere gemeenten is nog niet mogelijk. De meeste cijfers van die gemeenten komen pas later dit jaar beschikbaar. We kunnen echter wel de cijfers van vorig jaar vergelijken. Toen deed Nijmegen het gemiddeld tot goed in een benchmark van 12 vergelijkbare gemeenten.

	Gemiddeld	Nijmegen	plaats
Bezwaren, afgehandeld binnen de termijn:	52,3 %	69%	nr. 4 van 12
Bezwaren, gegrond verklaard	18,6%	21%	nr. 7 van 12
Klachten, gegrond verklaard	22,4%	25%	nr. 4 van 7

tabel 6: gemeentevergelijking

Vijf gemeenten hebben geen cijfers aangeleverd over gegrond verklaarde klachten. Naar de termijnen bij de afhandeling van klachten kijkt de benchmark niet.



Figuur 1: gegrond verklaarde bezwaren
Bron: juridische benchmark 2006

Portefeuille van de burgemeester

Uit de Stads- en wijkmonitor 2007 komt naar voren dat de Nijmegenaar zich minder onveilig voelt. In 2005 was dit 3,6%, terwijl dat nu 2,9% is. In de eigen buurt is dat gemiddeld zelfs nog maar 2,5%. Deze trend zien we in ook landelijk terug. Helaas geldt dat niet voor de omgeving van het station. De gevoelens van onveiligheid bij het publiek rondom het Stationsplein, de stationstunnel, het Kronenburgerpark en de tippelzone liggen veel hoger dan we hadden verwacht op grond van de politiecijfers over dat gebied. In 2007 is daarom mobiel cameratoezicht ingezet in de stationstunnel en is er ook betere verlichting gekomen. Binnenkort komen er nieuwe vaste camera's in de tunnel.

Minder aangiften, meer woninginbraken en geweld

Hadden we in 2006 nog een daling van de aangiften van 3%, in 2007 was dit 12%! Hiermee kwam het aantal aangiften op 14583 (2006: 16402). Daarvan is 30% via internet verlopen (2006: 27%). Vooral het aantal auto-inbraken en fietsdiefstallen is afgenomen. Dit kunnen we helaas niet zeggen over het aantal woninginbraken en geweldsdelicten. Beide zijn gestegen. De politie ontving meer aangiften van huiselijk geweld en geweldsdelicten in het uitgaansgebied. Op dit moment vindt een uitgebreide analyse van de cijfers plaats om tot een onderbouwde aanpak van deze problemen te komen.

Veel geweld zagen we tijdens de jaarwisseling 2007/2008, ook tegen hulpverleners. Het opsporingsonderzoek naar de verantwoordelijke daders is in volle gang. Begin 2008 zijn enkele aanhoudingen verricht. Samen met de politie en andere partners is een werkgroep opgericht om een herhaling te voorkomen. Dit jaar zijn weer drie wijkveiligheidsplatforms opgericht, in de wijken Benedenstad, Stadscentrum en Leuvenbroek.

Woonoverlast

Al enkele jaren neemt de gemeente Nijmegen de regie op zich van woonoverlastproblemen waarbij de veiligheid en gezondheid van omwonenden in het geding komen. Dit jaar is voor 34 van dergelijke problemen een oplossing gevonden. Dit varieert van harde afspraken met de overlastgevers tot ontruiming van de woning. Bij het zoeken naar een oplossing werkt de gemeente samen met politie, GGD en woningcorporaties. Uitgangspunt is altijd dat alle inwoners recht hebben op woonplezier. De meeste overlast pakken de woningcorporaties trouwens zelf aan. In 2006 behandelde de gemeente nog 13 gevallen.

Evenementen

In 2007 had Nijmegen weer een paar grote popconcerten in het Goffertpark: de Rolling Stones, Pearl Jam, Red Hot Chili Peppers en festival BURN. Om de veiligheid bij zulke evenementen te waarborgen werkt de gemeente samen met politie, GGD en andere partijen. De gemeente coördineert het gehele traject, waardoor we ondernemers kunnen ontlasten en zelf de situatie continu goed overzien. Dezelfde werkwijze passen we toe bij de Vierdaagsefeesten. Tijdens evenementen controleert een team van handhavers ook alle vergunningen. Als niet aan de voorwaarden is voldaan, treden ze op. Zo beperken ze ondermeer de overlast voor burgers.



Medewerkers van de verkeersmanagementcentrale houden 24 uur per dag de roadbarrières in de binnenstad en de parkeergarages in de gaten. Alle intercomgesprekken komen in deze kamer binnen.

Brandweer wint innovatieprijs

Samen met de Veiligheidsregio Kennemerland en de gemeente Velsen heeft de Brandweer Nijmegen in 2007 de landelijke innovatie-award voor Geo-informatie gewonnen. Gedrieën werken ze aan een geavanceerd navigatiesysteem gecombineerd met specifieke informatie over gebouwen. Dit digitale systeem biedt de brandweer dus eerst de snelste route naar het incident en levert vervolgens ter plaatse alle informatie over het pand om veilig en snel te opereren. Doel van het project is de hele stad met alle belangrijkste panden op één digitale kaart in de brandweerwagens.

Meer rood op straat

De brandweer heeft dit jaar met succes haar vijfjarig actieprogramma brandveiligheid afgerond. Meer dan 99% van de doelen uit dit programma is gehaald. Zo is ook de inhaalslag om een gebruiksvergunning te verlenen aan panden gelukt. Als gevolg daarvan zijn dit jaar voor het eerst in jaren minder gebruiksvergunningen verleend: 120 tegen 188 vorig jaar. Daar tegenover staat dat het aantal controles fors gestegen is. Zo waren er 1.045 brandveiligheidscontroles bij panden (2006: 766, 2005: 564), en werden 172 kamerverhuurpanden gecontroleerd (2006: 93). De brandweer was dus vaker op pad.

De brandweer heeft bewust gewerkt aan meer rood op straat door het houden van oriëntatierondes door de wijken en oefeningen op locatie. Ze hopen hiermee de bewustwording van Nijmeegse burgers te vergroten. Uit een imago-onderzoek bleek namelijk dat de brandweer weliswaar zeer positief scoort bij de inwoners, maar men weinig afweet van het totale takenpakket van deze directie. De brandweer wil zich komend jaar nog meer presenteren aan de Nijmeegse burger.

Storm op 18 januari 2007: 147 meldingen

In 2007 rukte de brandweer ruim 2500 keer uit na een melding. Daarvan ging het in 763 keer om een brand en 567 keer om hulpverlening bij bijvoorbeeld stormschade en ongevallen. Het is moeilijk deze cijfers te vergelijken met voorgaande jaren omdat de registratie van meldingen verbeterd is. Zo staat er één overkoepelende melding in de boeken voor de jaarwisseling 2006/2007, terwijl voor de jaarwisseling 2007/2008 124 meldingen zijn genoteerd. Bij spoedeisende incidenten wil de brandweer binnen acht minuten op locatie zijn. De norm hiervoor is dat dit in 90% van de gevallen lukt. In 2007 is die norm op een haar na gehaald: het lukte in 89% van de gevallen.

De brandweer blijft het belang van rookmelders benadrukken. Zij hebben meegewerkt aan een wijkveiligheidsproject in de Kolpingbuurt waar ze 230 rookmelders installeerden. Ook hebben ze weer veel aandacht besteed aan de nationale rookmelderday. Het aantal brandmeldinstallaties in Nijmegen is dit jaar verder gestegen.

Burgemeester De Graaf:

“Onze investeringen van de afgelopen jaren in het veiliger maken van stad en wijk werpen weer hun vruchten af: mensen voelen zich steeds minder onveilig in Nijmegen. In de probleemgebieden, zoals de stationsomgeving, hebben we maatregelen genomen. Er waren aanzienlijk minder aangiften bij de politie in 2007, maar het aantal geweldsdelicten en woninginbraken nam toe. Onacceptabel waren de overlast en het vandalisme in oudejaarsnacht, zeker tegen hulpverleners. In 2008 nemen we maatregelen om die problemen aan te pakken.”

Nieuwe Nederlanders in Nijmegen

In 2007 kon de stad weer 261 nieuwe Nijmeegse Nederlanders verwelkomen op zeven naturalisatiebijeenkomsten. Daarnaast vierden op 24 augustus 150 gasten de nationale naturalisatiedag.

Pardonregeling

In juni 2007 heeft de Tweede Kamer ingestemd met de Pardonregeling voor asielzoekers die na een verblijf van jaren in Nederland niet in aanmerking kwamen voor een verblijfsvergunning volgens de oude Vreemdelingenwet. Besloten is dat deze mensen toch een vergunning krijgen als ze kunnen aantonen dat ze al die tijd in Nederland verbleven. In die gevallen dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst zelf niet kon vaststellen of iemand in 2006 in ons land verbleef, kon die persoon om een burgemeestersverklaring vragen. De burgemeester ontving 152 aanvragen voor in totaal 178 mensen. Voor 150 aanvragen heeft hij een verklaring afgegeven. In twee gevallen was het redelijkerwijs niet aannemelijk dat de aanvragers daadwerkelijk in 2006 in Nederland woonden.

Ere wie ere toekomt

In 2007 heeft de burgemeester weer veel Nijmegenaren verdiend in het zonnetje gezet. 31 mensen kregen een Koninklijke onderscheiding. Daarnaast speldde de burgemeester 23 inwoners een Zilveren Waalbrugspeld op. En tot slot kreeg één bedrijf het predikaat “hofleverancier”. Dat wil zeggen dat dit bedrijf het recht heeft tot het voeren van het koninklijk wapen. Voorwaarde is dat het minstens honderd jaar bestaat en een zeer vooraanstaande positie heeft in de branche.

Jonge helden

Dit jaar deelde de burgemeester voor de tweede keer kinderlintjes uit. Ze gingen naar de bovenbouw van basisschool De Buut, die ieder jaar veel energie steekt in de jaarlijkse dodenherdenking op 4 mei en naar de jonge Nederlandse basketbalkampioenen “De Wildcats”. Ook de buurtangers in Malvert kregen een lintje omdat zij het hele jaar druk zijn met het opruimen van zwerfvuil. Het laatste lintje ging naar de zevenjarige Emma Timmermans, die geld inzamelde voor een Indiase school. De kinderlintjes zijn bedoeld voor Nijmeegse kinderen tot en met 12 jaar die zich vrijwillig inzetten voor anderen of voor de stad.

Samen gezond eten

Op zondag 2 september waren alle Nijmegenaren en andere geïnteresseerden uitgenodigd voor een unieke ervaring: de gratis Stadsbrunch & Sambafestival, werelds en gezond! Bijzondere multiculturele ontmoetingen, wereldse muziek, beweging en genieten van gezond eten uit wereldkeukens stonden centraal. Meer dan 6.000 Nijmegenaren aten mee aan de honderden tafels die een slinger door het stadscentrum vormden. De gemeente organiseerde dit samen met Colourful City en het Sambafestival in het kader van Nijmegen Gezonde Stad 2007.

Raad en burgers zoeken elkaar op



De gemeenteraad zoekt voortdurend naar nieuwe wegen om in gesprek te gaan met de Nijmegenaren. In 2007 heeft de raad een eigen digitale nieuwsbrief opgezet. Ook zijn er stappen gezet om een eigen pagina in huis-aan-huis blad De Brug te publiceren. In 2008 zijn de nieuwsbrief en de raadspagina daadwerkelijk van start gegaan. Tot slot is de raad de wijken ingegaan en hebben de raadsleden verschillende werkbezoeken afgelegd.

Politieke Avonden	2007	2006
Aantal avonden	27	25
Bekendheid met avonden	22%	25%
Bezoekers	1.150	?
Insprekers	160	91
Kramen	18	23
Toeschouwers live-uitzendingen	11.225	2.352

Tabel 7: politieke avonden

In 2007 keken veel meer mensen naar de live-uitzendingen van de Politieke Avonden op internet. Ook het aantal insprekers is flink gestegen. In een onderzoek naar de Politieke Avond gaf 50% van de ondervraagden aan een Politieke Avond te bezoeken of via internet te volgen als er voor hen belangrijke zaken op de agenda staan.

Herkenbaarheid en vertrouwen

De herkenbaarheid van raadsleden is licht gedaald; in 2007 zei 15% van de ondervraagde Nijmegenaren één of meer leden te kennen. In 2006 was dat 17%. Nijmegen scoort hierbij ongeveer hetzelfde als vergelijkbare gemeenten. Uit de bestuursmonitor van 2007 blijkt de helft van de ondervraagden enige mate of veel vertrouwen in de raad te hebben. Dat is een kleine afname, want in 2006 gaf een meerderheid van 54% aan de raad te vertrouwen. Een laag vertrouwen hebben vooral ouderen en niet-stemmers.

Brieven van burgers en college

In 2007 kreeg de raad 780 brieven, dat is ruim 200 meer dan vorig jaar. Van deze brieven is 71% binnen de termijn afgehandeld. Daarmee zet zich weliswaar een positieve lijn voort (in 2005 was 36% en in 2006 53% op tijd beantwoord), maar zit de raad nog niet op de (bijgestelde) norm van 90%.

Toezichhouders zetten zich in voor een leefbare en veilige stad. Zij handhaven niet alleen de regels, maar zijn ook de gastheren en gastvrouwen van Nijmegen. Je komt ze overal tegen; te voet, op de mountainbike en in hun dienstauto.

Nieuwe initiatieven

Klimaatplan

Een werkgroep van raadsleden en fractievolgers heeft in 2007 een klimaatplan opgesteld. Voor dit plan heeft de werkgroep gesproken met inwoners, bedrijven, woningcorporaties en organisaties. De groep heeft

- een startsymposium georganiseerd,
- inwoners gratis energie-advies gegeven,
- een bijeenkomst gehouden over passief bouwen,
- een enquête gehouden onder ondernemers in de binnenstad,
- en een prijsvraag over het klimaat gehouden op middelbare scholen.

De werkgroep was blij met alle input uit de stad, iedereen bleek zeer gemotiveerd om aan de slag te gaan voor een beter milieu. Het plan is in de raad besproken en naar het college gestuurd. Zij zullen de uitvoering verzorgen. De raad heeft het college gevraagd dit zoveel mogelijk in samenwerking met de stad te doen.

Integratie

Wat wil Nijmegen bereiken op het vlak van integratie? Na een debat in LUX heeft een groep zeer betrokken burgers een werkgroep gevormd. Eindresultaat van deze werkgroep Integratie was een lijst met actiepunten waarmee de raad volgens hen zo snel mogelijk aan de slag moet. Ook de raad zelf heeft niet stilgezeten. Om te zien hoe het in de praktijk met de integratie gaat, heeft een groep raadsleden werkbezoeken gebracht aan een moskee, het Slachthuis, Politiepost Dukenburg en aan Voetbalvereniging Quick.

Burgemeester De Graaf:

“De gemeenteraad probeert op allerlei manieren dichterbij de burger te komen en de inwoners van Nijmegen beter te informeren. Dat werpt zijn vruchten af: er waren in 2007 meer kijkers naar de live-uitzendingen, er kwamen meer brieven binnen en meer mensen spraken in tijdens de Politieke Avond. Ook lukte het om meer brieven op tijd te beantwoorden, al wordt nog steeds de norm van 90% niet gehaald.

Ik ben enthousiast over het Klimaatplan dat de raad in 2007 samen met Nijmeegse partners heeft opgesteld. Ambitueus, maar noodzakelijk om Nijmegen leefbaar en gezond te houden. Het college gaat het zo goed mogelijk uitvoeren.”

Wijkdag

In april organiseerde de raad een zogenaamde wijkdag. 's Ochtends spraken de raadsleden met de afdeling wijkmanagement over de stand van zaken in de wijken. 's Middags bezochten ze de wijken Lindenholt, het Willemskwartier en het Waterkwartier. Het gesprek met de wijkbewoners ging over leefbaarheid en veiligheid in de wijk en het contact tussen bewoners en gemeente. Raadsleden vonden de wijkbezoeken zeer interessant en leerzaam. Ze gaan in het vervolg ieder jaar twee wijkbezoeken organiseren. Ook gaat de raad meer aansluiten bij activiteiten in de wijken.

Werkbezoeken

Ruimte

In januari wandelde de raad samen met bewoners en ondernemers door de stad om op zoek te gaan naar groene mogelijkheden. Twee maanden later bezocht de raad met de commissie beeldkwaliteit diverse locaties om kansen in de ruimtelijke ontwikkeling te bespreken.

Zorg

In september nam een groot deel van de raad deel aan een werkconferentie over woonservicegebieden. Deze gebieden zijn erop gericht inwoners zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen buurt te laten wonen. Samen met Stichting Maat, de woningcorporaties en adviesraden besprak de raad wat hiervoor nodig is. De raad bracht in 2007 ook een bezoek aan Hospice Bethlehem, dat deel uitmaakt van zorgorganisatie Kalorama. Raadsleden waren erg onder de indruk over de zorg die het Hospice mensen biedt in hun laatste levensdagen.

Cultuur

De raad bezocht de Wintertuin, een literair productiehuis dat jaarlijks het grootste Nederlandse literatuurfestival organiseert. Op dezelfde dag deden zij ook de Lindenberg aan, die sinds 2007 samenwerkt met het Steigertheater. Onderwerp van gesprek was het cultuuraanbod in Nijmegen en hoe we dit kunnen versterken.

Colofon

uitgave

gemeente Nijmegen, directie Concern
mei 2008

vormgeving

Westbroek en Ter Haar

druk

VDA groep, Apeldoorn

fotografie

Annie van Gemert

foto voorwoord: gemeente Nijmegen

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

