

POLITIEKE AVOND LIVE TE VOLGEN

In 2008 volgden 8.235 mensen de live-uitzendingen van de besluitronde van de gemeenteraad (2006: 2.352 en 2007: 11.225). Naar de kamerrondes keken in 2008 live 2.065 mensen en achteraf (via het archief) nog eens 21.754.

In 2008 bezochten 1100 mensen de publieke tribune, en 197 Nijmegenaren spraken in over een onderwerp (2007: 160).

Ook maakten meer clubs, stichtingen en instellingen gebruik van de mogelijkheid om tijdens de Politieke Avond een kraam te bemannen. 24 kramen in 2008, tegen 18 in 2007.

TIJDIGE AFHANDELING VAN BRIEVEN

De raad is er in geslaagd het percentage tijdig afgehandelde brieven te verhogen naar 85,6%. In 2007 was dat 70,6%. Dat is een enorme verbetering, al blijft de raad nog net een paar procent achter bij de norm van 90%. In 2008 ontving de raad 672 brieven, waarvan 364 van burgers en instellingen, en 308 van het college van burgemeester en wethouders. Die cijfers wijken nauwelijks af van die van 2007.

Marijke Brouwer, directeur van Museum het Valkhof, mocht in 2008 de 1.000.000ste museumbezoeker ontvangen. Met bijzondere tentoonstellingen als De Gebroeders van Limburg, De Laatste Dagen van Herculaneum en Luxe en Decadentie in het Romeinse Rijk zette het museum Nijmegen cultureel op de kaart.



RAADSLIEDEN LOPEN STAGE IN DE STAD

Afgelopen halfjaar hebben zo'n dertien raadsleden en fractievolgers stage gelopen in de stad. Na verschillende succesvolle 'interne' stages is de raad nu buiten de deuren van het stadhuis aan de slag gegaan. Dagblad de Gelderlander kreeg drie raadsleden op stage en de Nijmeegse politie had twee volksvertegenwoordigers over de vloer. Verder liepen raadsleden een dagje mee bij de nachtopvang voor daklozen NuNN, woningcorporaties Portaal en Talis, het hospice Bethlehem de Stichting Welzijnswerk Ouderen Nijmegen. Zonder uitzondering vonden de raadsleden het leerzame maar ook leuke ervaringen, die van pas komen in hun raadswerk.

Burgemeester De Graaf: "Ik ben tevreden over de creativiteit van de gemeenteraad bij het zoeken naar mogelijkheden om met Nijmeegse burgers, bedrijven en instellingen in contact te treden. Zo weten de raadsleden wat er leeft in de stad."

WERK- EN WIJKBEZOEKEN

In 2008 brachten de raad of groepjes raadsleden diverse bezoeken aan Nijmeegse wijken, bedrijven en instellingen, zoals het Kandinsky College, Elmos Advanced Packaging, Iriszorg, de wijken Neerbosch-Oost en Meijhorst en het Multi Functioneel Centrum. Ook waren er speciale bijeenkomsten rondom de thema's studentenhuysvesting en woonruimteverdeling.

De gebroeders **Eric en Joost de Bruijn** van P. de Bruijn Wijnkopers in Nijmegen kregen in 2008 de ere-titel Wijnkoper van het Jaar. Het oudste onafhankelijke familiebedrijf van de Nederlandse wijnhandel kreeg deze eervolle vermelding vanwege de hoge kwaliteit van het assortiment en de optimale service aan de klanten.



Theo Rasing won in 2008 twee prestigieuze wetenschappelijke prijzen: de Spinozpremie en de Prijs voor Wetenschap en Maatschappij. Daarmee behoort Rasing tot de absolute top van de Nederlandse universitaire wereld. Zijn succes straalt af op de Radboud Universiteit en op de stad Nijmegen.



WIJKVEILIGHEIDSTEAMS

Een wijkveiligheidsteam is een middel om bewoners projectmatig te betrekken bij het benoemen van de veiligheidsproblemen in hun wijk. Zij denken mee over en werken mee aan oplossingen voor hun wijkproblemen. In Nijmegen kennen we inmiddels in acht wijken een wijkveiligheidsteam. De teams maken een analyse van criminaliteit en benoemen hotspots in de wijk. Gemeente, politie, corporaties en andere instanties leggen uit wat zij al doen in de wijk. Ook wordt duidelijk wie van de gemeente, politie en andere partnerorganisaties waarvoor verantwoordelijk is.

MEER ZELFREDZAAMHEID BIJ BRAND

Mensen realiseren zich soms onvoldoende welke risico's ze lopen bij een brand. Daarom heeft de brandweer in 2008 extra geïnvesteerd in het vergroten van risicobewustzijn en

zelfredzaamheid van de Nijmegenaren. Doel is om het aantal slachtoffers van brand te verminderen. Zo is er in 2008 gestart zijn met voorlichting aan de leerlingen van de bovenbouw van de basisscholen. De eerste reacties op deze voorlichting zijn positief. Het doel is alle leerlingen in de bovenbouw van het basisonderwijs te gaan bereiken.

OP TIJD BIJ EEN CALAMITEIT

De brandweer streeft er naar bij 90% van alle spoedeisende incidenten binnen de normtijd aanwezig te zijn. In 2008 lukte dat in 84% (89% in 2007) van de gevallen. Bij branden wil de brandweer binnen acht minuten ter plaatse zijn, en bij hulpverleningen binnen tien minuten. Bij branden lukte het in 87% van alle spoedeisende uitrukken en bij hulpverlening in 77%. Met dit resultaat is de brandweer niet tevreden. Daarom is in 2008 een verbetersteam opkomsttijden ingesteld waardoor het percentage in 2009 omhoog gaat.

COLOFON

UITGAVE
Gemeente Nijmegen
directie Concern | mei 2009

VORMGEVING
Cremers grafisch ontwerpers

FOTOGRAFIE
Goedele Monnens

FOTO VOORWOORD
Bob Walker

DRUK
Drukkerij Trioprint Nijmegen



De Pauwenhof van **Jannie en Jerry Jansen** werd in 2008 uitgeroepen tot Beste Bed&Breakfast van Nederland. De jury roemde de luxe, het comfort van de tuin, en vond De Pauwenhof "uniek gelegen in een oase van rust".

Dit is slechts een beknopte samenvatting van het burgerjaarverslag. Het complete verslag vindt u op www.nijmegen.nl

Burgerjaarverslag 2008



Voorwoord

Nijmegen telt ruim 160.000 inwoners. Dat zijn stuk voor stuk bijzondere en unieke mensen. Van onze oudste inwoner (106 jaar!) tot de pasgeborene. Van de net genaturaliseerde Somaliër tot de autochtone Nimwegenaor. Van de Dukenburger tot de Lentenaar. Van de bouwvakker tot de hoogleraar.

Het is voor al die mensen dat de gemeente Nijmegen dagelijks aan het werk is. Met het aanleggen van wegen en parken. Met het schoon, heel en veilig houden van de wijken en het centrum. Met het organiseren van inspraakbijeenkomsten, en met het verstreken van allerlei producten, zoals paspoorten en rijbewijzen, vergunningen en ontheffingen.

In dit burgerjaarverslag breng ik verslag uit over de inspanningen die Nijmegen pleegt voor haar inwoners. Gelukkig is er in 2008 weer veel goed gegaan en verbeterd, maar er blijven altijd aandachtspunten.

In het verslag staan foto's van Nijmegenaren die in 2008 een bijzondere prestatie hebben geleverd en waar Nijmegen trots op is. Het is slechts een kleine selectie, want de lijst met Nijmeegse kanjers is natuurlijk veel langer!

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

Thom de Graaf
Burgemeester van Nijmegen

BIJZONDERE NIJMEGENAREN

HULDE EN LOF

In 2008 kregen weer veel Nijmegenaren hulde en lof toegezwaaid voor hun maatschappelijke, sportieve of wetenschappelijke verdiensten. 27 mensen kregen een Koninklijke onderscheiding opgespeld en 33 mensen ontvingen de gemeentelijke onderscheiding Zilveren Waalbrugspeld. Zeven kinderen kregen voor hun bijzondere prestaties een kinderlintje.

de keukentafels van Nijmegenaren van heel diverse leeftijd, afkomst en werkring. Hij sprak met Nijmegenaren van Turkse, Griekse, Franse, Duitse, Antilliaanse, Indonesische, Palestijnse, en Armeense afkomst en met geboren en getogen Nimwegenaoren. De gesprekken gingen over de meest uiteenlopende onderwerpen: de liefde voor Nijmegen, de kleine en grote ergernissen in de stad, groenonderhoud,



Rick en Joeri van den Berg zijn al jaren mantelzorgers voor hun vader, die al 18 jaar ziek is. Rick en Joeri helpen bij huishoudelijke werkzaamheden, maar ook bij de verzorging van hun vader zoals wondverzorging en helpen bij het douchen. In 2008 kregen zij voor hun inzet een Nijmeegs kinderlintje.

De twee Nijmeegse hockeysters Eefke Mulder en Maartje Goderie, die in Peking Olympisch goud behaalden, werden onderscheiden met de Zilveren Erepennin van de gemeente Nijmegen.

AAN DE KEUKENTAFEL

In 2008 plaatste de burgemeester een oproep in weekblad De Brug. Hij vroeg Nijmegenaren of ze hem aan hun keukentafel wilden uitnodigen voor een goed gesprek en een maaltijd. Meer dan 120 enthousiaste Nijmegenaren stuurden vervolgens een uitnodiging. In 2008 zat de burgemeester in alle wijken aan

verkeersveiligheid en natuurlijk de files. Maar soms ging het ook over politiek, cultuur, filosofie en zelfs reïncarnatie. In 2009 gaat hij door met de keukentafelbezoeken.

NIJMEGENAAR VAN HET JAAR

Een brede stadsjury koos Saïd Achouitar tot Nijmeenaar van 2008. Achouitar heeft in enkele jaren tijd een buitengewoon succesvol project op touw gezet. Hij zorgt ervoor dat jongeren – vaak kansarme jongeren – een omslag in hun leven kunnen maken. Hij zorgt voor een goede combinatie van sport en huiswerkbegeleiding en verbetert de



HET COLLEGE IN DE WIJK

In 2008 bezochten de burgemeester en de wethouders acht Nijmeegse wijken. Ieder wijkbezoek draait rond een thema of een actualiteit. Het college spreekt dan met bewoners, scholen, winkeliers, woningcorporaties en jongeren. In 2008 ging het college naar de Horstacker, Zellersacker, Hillekensacker, Zwanenveld, Voorstenkamp, Gildekamp, Heseveld en de Wolfskuil.

Tijdens de bezoeken laten wijkbewoners hun wijk zien en praten met het college over belangrijke ontwikkelingen in hun buurt en onderwerpen zoals sociale veiligheid, parkeerproblemen en jongerenvoorzieningen.

In de Horstacker treft het college kinderen met spandoeken. Zij willen graag dat Speelgoed blijft bestaan. Speelgoed is een project om kinderen te stimuleren positief gedrag te vertonen. Hiermee kunnen ze smileys verdienen, waarmee ze speelgoed kunnen lenen. Wethouder Van Hooff heeft inmiddels voor één jaar extra geld gegeven.

In Zwanenveld willen bewoners graag een ontmoetingsplek voor jong en oud. De wijkmanager biedt de unit naast de Openwijkschool aan voor vergaderingen. Het college heeft inmiddels € 200.000 vrijgemaakt voor een jongerenruimte.

In de Voorstenkamp spreken de collegeleden met bewoners van het woningcomplex over de ingestelde leefregels. Woningcorporatie Talis heeft samen met de bewoners deze regels opgesteld. Hierdoor is de situatie 200% verbeterd. Er is minder overlast en ook de onderliggende problemen zijn verminderd.

HANDEN UIT DE MOUWEN IN HATERT!

In 2007 is Hatert aangewezen als één van de 40 prachtwijken. Dat zijn wijken die extra aandacht en geld nodig hebben op sociaal, economisch en fysiek gebied. De gemeente, de wijkbewoners en de bij de wijk betrokken instellingen hebben samen plannen gemaakt die de komende tien jaar worden uitgevoerd. Corporaties Talis, Portaal en WoonGenot zijn de belangrijkste geldschieters. Zij investeren bijna 10 miljoen euro extra. De gemeente maakt 7 miljoen euro vrij en ook vanuit Den Haag komt geld voor sommige projecten. Er is veel enthousiasme in de wijk en onderling vertrouwen dat Hatert écht de stimulans krijgt die de wijk nodig heeft.

In 2008 is in Hatert al hard gewerkt aan diverse grote fysieke nieuwbouwplannen: woonzorgcentrum Nieuw Malderborgh, Stijl 6 (urban villa's/ appartementen nieuwbouw) en de Kleverburgstraat (sloop/ nieuwbouw). Ook is men begonnen met concrete (veiligheids)projecten, zoals de aanpak van achterommen, het opschonen van het groen langs het kanaal en de aanleg van een verhoogde kruising met zebrapaden bij basisschool de Vossenburcht.

Maar er gebeurt meer: er komt een centrum voor jeugd en gezin, een eigen centrum 'Hatert naar Werk' en een jongerenbestedingsproject. Ook komt er een stadspark langs de zuid- en oostflank van de hele wijk en een zonnectollectorenproject voor op de daken.

Burgemeester De Graaf: "Nijmegenaren willen zich ongelooflijk inzetten om hun eigen omgeving beter, mooier, schoner en veiliger te maken. Dat enthousiasme hebben we hard nodig om het leefklimaat in de wijken op peil te houden en te verbeteren."

HONDEN KUNNEN WEER RENNEN

In 2008 zijn er in Nijmegen 25 loopgebieden bijgekomen. In deze gebieden kunnen de honden vrij lopen en heerlijk ravotten. In 2009 komen er nog 25 bij. Hiermee zijn de voorzieningen voor de honden op orde. Er zijn verspreid over de wijken hondenuitlaatplaatsen ingericht of hondenoepbakken geplaatst.



Saïd Achouitar werd gekozen tot Nijmeenaar van 2008. Met zijn project Futsal Chabbab zorgt hij voor een goede combinatie van sport en huiswerkbegeleiding en verbetert daarmee de leefbaarheid in de wijken.

INSPIRATIE VOOR DE STADSBRUG

In 2012 ligt er een nieuwe stadsbrug in Nijmegen. Vier projectontwikkelaars zijn in de race om die te bouwen. Nijmegenaren mochten in 2008 meedenken over het gebruik en de vorm van de brug. Want zij zijn straks de dagelijkse gebruikers ervan!

De gemeente organiseerde drie voorlichtingsbijeenkomsten waar deskundigen en geïnteresseerden mochten meepraten en -denken. Ook werden tien straatinterviews gehouden met willekeurige voorbijgangers en er was een grote enquête, waar meer dan 1800

Nijmegenaren aan meededen. Alle meningen staan in het 'Sfeerbeeld stadsbrug' dat als inspiratiebron kan dienen voor de ontwerpers van de brug. Natuurlijk zijn de meningen verdeeld. Het doel van het document is dan ook niet om aan alle wensen tegemoet te komen, maar om de grote gemene deler in het oog te houden.

DAG VAN LINDENHOLT

Op 22 juni 2008 vond de eerste 'Dag van Lindenholt' plaats. Een evenement voor en door bewoners, in het centrale park van de wijk Lindenholt. Thema was de opening van het nieuw aangelegde park. Ook werden de namen bekendgemaakt voor de verschillende vijvers. Hiervoor was een prijsvraag uitgeschreven. Op de dag, die zo'n 3.500 bezoekers trok, presenteerden bewonersorganisaties, verenigingen, scholen en bedrijven zich. De evaluatie met bewoners was positief. De gemeente is blij met de participatiegraad, het creatief en organiserend vermogen van bewoners en het grote aantal bezoekers.



Café Jos aan de Daalseweg won in 2008 de eretitel Beste Café van Nederland. Motivatie van de jury: "Dit is een echt café. Met echte mensen en echt vakmanschap. Waar vind je dat nog tegenwoordig?" Op de foto eigenaar Martien Evers met zijn dochter Malu.

Mario Been en de mannen van NEC zetten in 2008 een unieke prestatie neer: zij behaalden Europees voetbal en wisten zelfs 'in Europa te overwinteren'. Met prachtige wedstrijden tegen onder meer Dinamo Boekarest, Udinese en Spartak Moskou waren ze de sportieve trots van Nijmegen in 2008.



GROEN KRIJGT RUIMTE IN HET WILLEMSKWARTIER

In het Willemskwartier vinden grote veranderingen plaats. Een deel van de wijk ligt plat en het nieuwe voorzieningshart is op papier klaar. Verschillende delen van de wijk zijn inmiddels herbouwd of gerenoveerd,

gebracht. De spoorkuil is grondig schoongemaakt, en om ervoor te zorgen dat het schoon blijft, is een team van Dagloon ingehuurd. Ook kwam er een wandelpad honden mogen loslopen. De speeltuin met kabelbaan en het trapveldje zijn opgeknapt, en leerlingen van Groot Nijveld hebben tientallen bomen geplant.

JAARWISSELING HATERT

Bij de jaarwisseling in Hatert is een jarenlange traditie van ernstige overlast doorbroken. In 2007 bereikte die overlast het dieptepunt: brand in de Zeeman, veel vernielingen in de wijk en de hulpdiensten werden lastiggevallen tijdens hun werk. Om herhaling in 2008 te voorkomen, is vóór de jaarwisseling overlegd met de bewonersgroepen, een aantal jongeren, het vaderproject, de hulpdiensten, welzijnsorganisatie Tandem, de winkeliers en de gemeente. Iedereen mocht ideeën aandragen om overlast en misdraging te voorkomen. De aanwezigen vonden dat alle wijkbewoners in ieder geval een brief moesten



Bart van Dam ontving in 2008 de gemeentelijke onderscheiding De Zilveren Waalbrugspeld voor zijn verdiensten voor de Nijmeegse homo- en lesbische beweging. Hij zette zich vele jaren in voor het COC, het homoblad PINK, de Flikkeragenda, het COC Songfestival en de Burgemeester Dalesprijs.

krijgen met een oproep om de jaarwisseling waardig te laten verlopen. Daarnaast zijn er in de week vóór de jaarwisseling voor de jeugd diverse activiteiten georganiseerd. Een aantal jongeren en drie mensen uit het Vaderproject hebben in goed overleg met de politie in de wijk

ronden gelopen om jong en oud aan te spreken waar dat nodig was. De nieuwjaarsnacht is dan ook gezellig en feestelijk verlopen en voor de volgende jaarwisseling ligt het draaiboek al klaar.



Een landelijke vakjury koos in 2008 Toine Tax, directeur van poppodium Doornroosje, tot beste popdirecteur van Nederland. Ondanks een relatief kleine zaal zet hij met zijn medewerkers een programmering neer die in een hoofdstad niet zou misstaan. Dankzij Doornroosje heeft Nijmegen nationaal een grote naam als popstad.

WACHTTIJDEN BURGERZAKEN WEER KORTER

De wachttijden bij de loketten van de afdeling Burgerzaken zijn in 2008 weer korter geworden. De gemeente heeft als norm dat 80% van de klanten binnen 15 minuten aan de beurt is. In 2008 lukte dat zelfs in 91% van de gevallen (2007: 84%). Klanten zonder afspraak zijn gemiddeld na 5,6 minuten aan de beurt; klanten mét afspraak al na 2,9 minuten. Dat is ruim binnen de norm.

KLANTEN ZIJN TEVREDEN

In april heeft NIPO onderzoek of klanten tevreden waren over de Stadswinkel. 111 bezoekers werden geïnterviewd. Als rapportcijfer kreeg de Stadswinkel een 7,6 (2007: een 7). Dat was ook het gemiddelde cijfer voor de andere onderzochte gemeenten. Representatiever is het in juli 2008 gehouden klanttevredenheidsonderzoek naar de balie Burgerzaken. In verband met de vakanties is juli één van de piekmaanden. 476 klanten bij de balies van het Steunpunt Dukenburg en de Stadswinkel zijn geïnterviewd. De klanten gaven Burgerzaken het rapportcijfer 8,2, net als in 2007.

EÉN TELEFOONNUMMER STADSWINKEL

In 2008 is er één telefoonnummer voor alle loketten in de Stadswinkel gekomen. De mensen die de telefoon opnemen, proberen zoveel mogelijk klanten in één keer te helpen. Daarbij maken zij gebruik van een kennisbank en kunnen zij digitaal informatie inzien over de stand van zaken van een aanvraag. De afhandeling gaat daardoor sneller en beter.

GEBORTELOKET IN HET UMC ST. RADBOLD

In 2008 is in het ziekenhuis een geboorteloket geopend. Ouders kunnen op afspraak op drie ochtenden in de week aangifte doen van een geboorte. Vanaf juni tot en met december zijn er 281 afspraken gemaakt.

DIGITALE AFSPRAKENKALENDER BURGERZAKEN

Sinds de zomer bestaat de digitale afsprakenkalender. De klant kan thuis een afspraak regelen voor het aanvragen van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs en voor een geboorteangifte.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK WMO

Uit een onderzoek over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bleek dat cliënten tevreden waren over individuele voorzieningen, zoals hulp bij het huishouden en rolstoelen. Ze gaven gemiddeld het rapportcijfer 8, wat zeker in vergelijking met andere 100.000+-gemeenten (gemiddeld 6,88) hoog is. Voor de meeste cliënten voldeed de ondersteuning aan de verwachtingen (94%). Ook is 91% positief over de mate waarin ondersteuning helpt bij het zelfstandig wonen en meedoen aan de samenleving. Klachten zijn er over de wisselingen van medewerkers (72%) en vervanging bij ziekte bij hulp bij het huishouden (75%). Het grootste knelpunt is de collectieve vervoersvoorziening en dan met name de omrijtijden (45% ontevreden) en de wachttijden (50% ontevreden). In de nieuwe aanbesteding van hulp bij het huishouden en collectief vervoer neemt de gemeente deze verbeterpunten mee.

HET ARCHIEF

Klanten van het Regionaal Archief Nijmegen zijn tevreden over de dienstverlening: het Archief kreeg het rapportcijfer 7,9. Klanten vullen regelmatig een korte klanten-enquête in, waarmee het Archief de tevredenheid kan peilen. In 2008 heeft het Regionaal Archief:

- ruim 1.700 bezoekers in de studiezaal ontvangen.
- ca. 28.000 items aan deze bezoekers ter beschikking gesteld.
- ca. 217.000 bezoekers op de website ontvangen.
- een aanvang gemaakt met de 'Archiefwizard', een digitale studiezaalmedewerker die de bezoeker advies geeft om snel en gemakkelijk het antwoord op zijn vraag te vinden op de internetpagina of in de studiezaal.
- aan 14 beurzen, tentoonstellingen en markten meegewerkt.
- 32 rondleidingen, 5 cursussen en 2 educatieve projecten verzorgd.
- ruim 600 bezoekers ontvangen op de Open Archiefvandaag.

NIJMEGENAREN MOETEN MEER GAAN SPORTEL

In 2008 heeft Nijmegen twaalf combinatiefunctionarissen aangesteld die gaan werken

Burgemeester De Graaf: "De gemeente werkt hard aan het verbeteren van de dienstverlening aan burgers. Zo hebben we flink gesnoeid in het aantal vergunningen, en zijn steeds meer diensten en producten digitaal beschikbaar. Uit onderzoek blijkt dat de klanten over het algemeen tevreden zijn."

NIJMEGENAREN MOETEN MEER GAAN SPORTEL

binnen onderwijs en sport. Zij moeten zorgen voor betere sportlessen op scholen en voor het versterken van de sportverenigingen. De combinatiefunctionarissen werken vooral in wijken waar de bewoners te weinig bewegen, zoals Dukenburg, Lindenholt en Neerbosch. Verenigingen en scholen hebben samen plannen gemaakt. In 2012 komen er nog negen functionarissen bij.

SPORTSERVICE, AT YOUR SERVICE

Sportservice Nijmegen bereikte in 2008 ruim 10.000 jongeren in de leeftijd van 12-18 jaar met clinics, sportmanifestaties en activiteiten in de wijken. Voetbal, tennis, basketbal en zelfverdediging waren favoriet. In januari 2008 is gestart met het aanbieden van vier zwemsporten voor de kinderen die tijdens het schoolzwemmen in bezit zijn van diploma A. Die sporten zijn wedstrijdzwemmen, reddend zwemmen, waterpolo en snorkelen. In oktober is voor het eerst sinds 25 jaar weer een Nijmeegs Schoolzwemkampioenschap georganiseerd. Hieraan hebben zo'n 80 kinderen meegedaan.

NIJMEGENAREN MOETEN MEER GAAN SPORTEL

Nieuwe jongerenaccommodaties Na de brand in de jongerenboerderij Meijhorst kregen Dukenburgse jongeren in juni 2008 een vervangende jongerenaccommodatie in het leegstaande schoolgebouw De Horizon. Hier kunnen ze terecht tot er een nieuw jongeren centrum is gebouwd. De voorziening is bedoeld voor jongeren van 11 tot 18 jaar. De jongeren hebben zelf meegeholpen om het nieuwe pand op orde te brengen.

Voor de wijken waar geen jongeren centrum is, heeft welzijnsorganisatie Tandem in 2008 een jongerenbus aangeschaft. Bij deze mobiele jongerenvoorziening is een chauffeur/beheerder en een jongerenwerker aanwezig. Jongeren kunnen elkaar ontmoeten, activiteiten doen en er is een informatiepunt aanwezig. De bus is afgelopen jaar ingezet op een aantal vaste standplaatsen in het centrum en in Dukenburg.

JONGIN.NIJMEGEN.NL

In februari is de jongeren site jongin.nijmegen.nl on line gegaan, bedoeld voor 12- tot 19-jarigen. De jongeren krijgen op een aantrekkelijke

manier betrouwbare informatie aangeboden op alle terreinen uit hun eigen leefwereld. De site wordt landelijk en regionaal gevuld met een sociale kaart en algemene informatie. De site bestaat voor 15% uit lokale informatie. De site is gelanceerd met een promotie campagne op de Nijmeegse middelbare scholen. De site is het eerste jaar bezocht door ruim 28.000 bezoekers.

BRIEVEN VAKER TE LAAT BEANTWOORD

De gemeente heeft in 2008 ongeveer 13.800 brieven en 1.400 formele geregistreerde e-mails ontvangen. De gemeente heeft 83% van de brieven en e-mails binnen acht weken beantwoord (Norm is 90%). Dit is opnieuw een verslechtering in vergelijking met de voorgaande jaren. In 2006 kregen nog 87% en in 2007 84% van de brieverschrijvers binnen acht weken een antwoord. Ook de gemiddelde behandelduur steeg van 30 dagen in 2006 en 33 dagen in 2007 naar 37 dagen in 2008. In het vorige burgerjaarverslag werd gevraagd om maatregelen om dit probleem voortvarend aan te pakken. Er is in 2008 diverse keren over gesproken, en er zijn ook verbeterpunten voor de organisatie opgesteld, maar het is onduidelijk of die ook daadwerkelijk worden opgepakt. Het proces van briefafhandeling is overigens niet het probleem. Dat proces is goed ingericht. Als brieven niet tijdig beantwoord lijken te worden, krijgt de betrokken medewerker

of afdeling een waarschuwing. Kennelijk worden die signalen onvoldoende alert opgepakt. Dat heeft dus meer te maken met het stellen van prioriteiten en met aandacht van het management voor dit probleem. Zo is een belangrijke reden voor de verslechtering dat medewerkers een briefschrijver niet tijdig informeren als de behandeling – vaak door goede redenen – langer duurt dan gepland.

Niet alleen het tijdig beantwoorden van brieven is belangrijk, ook de inhoudelijke kwaliteit van het antwoord is van belang. Het is dan ook goed om de kwaliteit van standaardbrieven eens onder de loep te nemen.

Burgemeester De Graaf: "De gemeente scoort in 2008 weer slechter op het tijdig beantwoorden van brieven van Nijmegenaren. Dat is bepaald geen goede service naar de Nijmeegse burgers. Ik zal dan ook voor dit onderwerp op directieniveau aandacht blijven vragen. Datzelfde geldt voor de inhoudelijke kwaliteit van de brieven."



Thom Wetzter, Wouter Geurts, en Nadir Koudsi van het Stedelijk Gymnasium Nijmegen wonnen in 2008 in Leiden het Nederlands Kampioenschap Debatteeren voor scholieren.

TELEFONISCHE BEANTWOORDING NADERT NORM WEER

De gemeente wil 85% van alle externe telefoontjes binnen 18 seconden beantwoorden. In 2006 en 2007 werd deze norm niet gehaald. In 2008 heeft de gemeente ongeveer 1.073.000 externe telefoontjes ontvangen. Daarvan is 84% binnen 18 seconden opgenomen. Weliswaar nog niet helemaal binnen de norm maar wel een positieve ontwikkeling.

DIGITALE DIENSTVERLENING

Nijmegenaren kunnen sinds 2008 weer meer producten en diensten digitaal afnemen via de website. Het gaat om onder meer:

- 36 nieuwe digitale formulieren.
- Online afspraken maken met de Stadswinkel
- Kunst op straat (informatie over alle kunst in de openbare ruimte).
- Horecawijzer 1, helpt ondernemers door de (aanvraag)procedures heen.
- Sloopvergunningen, nu ook online in *Procedures Online*.
- Inspraakavond live te volgen.
- Verbetering uitzendingen raadsvergaderingen.
- Expatsite en uitbreiding Engels- en Duitstalige website.

OPEN HUIS

Het gemeentelijk informatiecentrum Open Huis in de Stadswinkel kreeg in 2008 32.000 vragen te beantwoorden. 16.000 werden aan de balie gesteld en 12.000 per telefoon. Het aantal vragen per email groeide van 2.500 in 2007 naar 3.200 in 2008. Het Open Huis beantwoordt vragen over stedelijke ontwikkelingen zoals de Waalsprong en de Hessenberg maar ook over bijvoorbeeld het gebruik van de openbaar vervoerspas en gevonden en verloren voorwerpen.

BOUWVERGUNNINGEN

In 2008 verleende de gemeente 1.054 bouwvergunningen (2007: 1.056). In een klein deel van de gevallen (13 keer) lukt dat niet binnen de gestelde termijn. In 2007 ging het om zes gevallen.

Om het voor de aanvragers gemakkelijker te maken, hoeven zij bij een aantal aanvragen voor lichte bouwvergunningen voortaan

bepaalde informatie niet meer te verstrekken. Dat bespaart tijd, dus geld. Ook kunnen aanvragers sinds 2008 een oordeel van de Commissie Beeldkwaliteit vragen over hun bouwplannen vóórdat ze een formele bouw-aanvraag indienen. Dit voorkomt problemen en teleurstellingen achteraf.

MINDER VERGUNNINGEN

Om het voor de Nijmegenaren makkelijker te maken is in 2008 een aantal vergunningen afgeschaft. Zo is voor het houden van buurt- en straatfeesten en kleine evenementen geen vergunning meer nodig. Datzelfde geldt voor het plaatsen van containers, schafketen, steigers en hoogwerkers. De aanvrager kan volstaan met een melding.

In 2008 ontving de gemeente 322 klachten (2007: 296). De meeste klachten gaan over een trage of onzorgvuldige dienstverlening. Opvallend is dat het aantal gegrond verklaarde klachten met maar liefst 50% is gedaald. Ook lukte het de gemeente om de klachten sneller af te handelen. Bijna 80% van de klachten was binnen de termijn afgehandeld. Daarmee heeft Nijmegen het streefgetal gehaald. Zoals meestal gingen de meeste bezwaarschriften in 2008 over belastingen (10.630 van de 12.491).

16,2% van de bezwaarschriften (belastingen uitgezonderd) was gegrond. Een lichte stijging sinds vorig jaar (14,5%). Nijmegen blijft echter binnen de norm van maximaal 18% gegrond verklaarde bezwaarschriften.

De afhandelingstermijn bij belastingen is nog steeds goed: bijna alle bezwaren worden binnen de termijn afgehandeld. In 2008 heeft de gemeente hard gewerkt om de afhandelingstermijnen van de overige bezwaarschriften te versnellen. Die was in 2007 dramatisch verslechterd. De inspanningen hadden succes: het streefcijfer van 70% is gehaald.