



Heerhugowaard
Stad van kansen

Burgerjaarverslag 2011



N.B. Meer informatie over de meeste onderwerpen in dit verslag is terug te vinden op www.heerhugowaard.nl

*Foto voorzijde:
Eén van de laadpalen voor elektrisch rijden*

Inhoudsopgave

Colofon

Uitgave: Mei 2012
Gemeente Heerhugowaard
Postbus 390
1700 AJ Heerhugowaard
Telefoon: 14 072
post@heerhugowaard.nl

Opdrachtgever: Afdeling Advies,
Anouchka de Haan
Informatie: medewerkers gemeente
Heerhugowaard,
Stadsnieuws
Teksten: Alles in Balans.NU
Foto's: Afdeling Advies e.a.
Vormgeving/
Druk: Bertha Maijer,
afdeling Facilitair,
gemeente Heerhugowaard

Voorwoord Burgemeester 2

Dienstverlening 3

Klant aan blaie, telefoon en online 3
Onderzoeken 3
WMO-cliënten 4
Klachten 4
Bezwaar en beroep 4
Producten Burgerzaken 5

Participatie 6

Participatie in de wijken 6
Participatie gemeentebreed 7
Modern stationsgebied 7
Woonservicezone Hugo-Oord /
Gerard Douplantsoen 7
Bezuinigingen 8

Duurzaamheid 9

Elektrisch rijden 9
Energieoket 9
Collectieve groene energie 9
Voorleesactie 9

Vooraf

In dit beknopte burgerjaarverslag vindt u een terugblik op de dienstverlening door de gemeente Heerhugowaard aan haar klanten én de participatie door inwoners en ondernemers in 2011.

Het Gemeentebestuur is erg blij met een 7,9 voor klanttevredenheid, en een 7,9 voor medewerkerstevredenheid. Dat is knap werk, in een tijd dat hoge en nieuwe eisen worden gesteld aan websites en online-behandeling. Van harte hopen we dat we dit hoge rapportcijfer met z'n allen kunnen handhaven;

De participatie door inwoners groeit nog steeds. Dat zien we aan de nieuwe en vaak zeer originele initiatieven van wijkpanels. Allemaal activiteiten en ideeën die het wij-gevoel enorm doen toenemen. De wijkpanels zijn de ogen en oren van het gemeentebestuur in de wijken en wij waarderen hun werk nog altijd zeer. Ik hoop dat u weer met plezier dit verslag zult lezen.

Met een hartelijke groet,

Han ter Heegde,
burgemeester



Dienstverlening

Klant aan balie, telefoon en online

De gemeente Heerhugowaard ontving in 2011 bijna 52.000 klanten aan de balie. Dat is ongeveer net zoveel als in 2010. Er kwamen echter beduidend minder telefoontjes binnen. Het Gemeentelijk Contact Centrum (GCC) kreeg in 2011 ruim 86.000 telefoontjes. Dat is zo'n 20 procent minder dan in 2010. Het aantal mensen dat in 2011 de gemeentelijke website bezocht, is met 10 procent gestegen naar 247.000 unieke bezoekers.

De stijging van het websitebezoek is goed nieuws. De gemeente ziet de website graag als eerste kanaal voor contact met de gemeente. De website telde in 2011 bijna 20.000 unieke bezoekers per maand. Mensen zoeken steeds vaker als eerste de gemeentelijke website als zij informatie zoeken. Ook is het sinds vorig jaar mogelijk om tijdens de openingstijden direct met de gemeente te chatten. Dit kan via de gemeentelijke website. Via de homepage komt een bezoeker dan met een medewerker in contact die direct de vraag van de betreffende persoon beantwoordt.

De toename van het websitebezoek zal zeker ook bijgedragen hebben aan de daling van het aantal binnenkomende telefoontjes. Maar ook de nieuwe software voor telefonie en het beter en vooral sneller afhandelen van terugbelnotities hebben hier een belangrijke rol in gespeeld. In plaats van

9000 bellers per maand, kregen de medewerkers in 2011 maandelijks zo'n 7.200 telefoontjes te verwerken. Dat is dus bijna 20 procent minder. Hiermee wordt nu structureel de norm gehaald van 80 procent van de telefoontjes binnen 20 seconden opnemen.

Onderzoeken

Net als de voorgaande twee jaar heeft de gemeente weer meegedaan aan de landelijke Benchmarking Publiekszaken en het Wmo-tevredenheidsonderzoek. Hiermee wordt duidelijk hoe de gemeente presteert en waar verbeterpunten liggen.

De Benchmarking Publiekszaken geeft daarnaast een indicatie of de gemeente voldoet aan de eigen doelstelling om te behoren tot de top 10 procent van gemeenten, als het gaat om dienstverlening. In 2011 namen 81 gemeenten deel aan het onderzoek en



Kluscursus in de Rivierenwijk

Heerhugowaard behaalde de vierde plaats voor dit onderdeel. Dat betekent dus dat de doelstelling (opnieuw) gehaald is.

Een aantal onderdelen is sterk verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren. Zo steeg het cijfer voor parkeergelegenheid van een 6,2 naar een 7,9 en met het onderwerp wachttijd stond Heerhugowaard zelfs op de eerste plaats. Verder steeg het cijfer voor inlevingsvermogen van een 7,6 naar een 8,3. De training die de medewerkers kregen op het

gebied van inlevingsvermogen zal daar wellicht aan hebben bijgedragen.

Op een paar punten is de beoordeling enigszins gedaald. Dit gaat om onder meer de overzichtelijkheid van de entree, de wachtruimte en de openingstijden. Toch liggen de cijfers voor deze onderdelen nog steeds boven het gemiddelde. Slechts enkele punten scoren (ietsje) onder het gemiddelde. Relatief valt nog het meeste te winnen op de doorlooptijd van een aanvraag, het aantal klanten dat in één keer geholpen wordt en de prijs van de producten.



Mozaïek in de Molenwijk

Wmo-cliënten

Het onderzoek naar de tevredenheid van de Wmo-cliënten gold voor cliënten die in 2009 of 2010 een aanvraag deden voor hulp bij het huishouden en/of een andere individuele voorziening. Voor hulp bij het huishouden geven de cliënten de gemeente een 7,8. Cliënten zijn het meest tevreden over de aandacht en de interesse van de medewerker, de inzet en de kwaliteit (99 en 97 procent).

Op het onderdeel Wmo-voorzieningen, blijkt dat de kwaliteit van en de dienstverlening rondom rolstoelen en scootmobiel beter zou kunnen. Hierover gaat de gemeente in gesprek met de leveranciers. Een ander ver-

beterpunt is de bekendheid van de cliëntenadviesraad (CAR). 28 procent van de cliënten heeft wel eens van deze raad gehoord. Hiervan weet 81 procent dat zij het college adviseert over het Wmo-beleid en zo'n 88 procent is tevreden over de adviezen. De gemeente gaat in 2012 meer communiceren over wat de CAR doet en over de adviezen die deze raad heeft gegeven.

Klachten

In 2011 ontving de gemeente Heerhugowaard 43 klachten. De klachten betroffen onderwerpen als onheuse klantbejegening; gebrekkige of moeizame communicatie; wacht- of behan-

deltijd; het niet nakomen van afspraken; te weinig, niet adequate of foutieve informatievoorziening; en onzorgvuldigheid. Van deze 43 klachten werden er 24 geheel of gedeeltelijk terecht dan wel gegrond bevonden.

De Nationale Ombudsman ontving in het verslagjaar in totaal negen klachten over de gemeente Heerhugowaard. In geen van de afgehandelde gevallen heeft de Nationale Ombudsman een onderzoek ingesteld en een rapport uitgebracht.

Bezwaar en beroep

In 2011 ontving de gemeente in totaal 210 bezwaarschriften. Er zijn in het verslagjaar 109 adviezen uitgebracht.

Algemene kamer
Ingediende bezwaarschriften 2011: 73
Bezwaarschriften waarover geadviseerd 2011: 41
Sociale kamer
Ingediende bezwaarschriften 2011: 137
Bezwaarschriften waarover geadviseerd 2011: 68

Producten Burgerzaken in 2011

Producten Burgerzaken in 2010	2011	2010	2009
Huwelijks- en partnerschapsaangiften	250	295	311
Aantal geregistreerde huwelijken/partnerschappen	320	351	356
Waarvan in Heerhugowaard voltrokken huwelijken/partnerschappen	196	211	246
Echtscheidingen	57	200	148
Omzetting huwelijk in partnerschap	--	Is sinds 2010 wettelijk niet meer mogelijk	6
Geboorten totaal	664	697	696
Waarvan in Heerhugowaard geboren	146	181	174
Overledenen totaal	319	270	366
Waarvan in Heerhugowaard overleden	180	185	204
Rijbewijzen	6095	5147	5860
Paspoorten	5174	5253	5952
Nederlandse identiteitskaarten	3091	3202	3147
Uittreksel Bevolkingsregister (GBA)	2880	3303	3443
Verhuizingen binnen de gemeente	2071	2323	1892
Verhuizingen naar een andere gemeente	2349	2121	2263
Verhuizingen uit een andere gemeente naar Heerhugowaard	2493	2497	2329
Aanvragen verklaring omtrent gedrag	1553	1476	1383



Nieuwjaarsduik

Participatie

Participatie in de wijken

Ook in 2011 zijn bewoners weer actief geweest om het wonen in hun wijk nog prettiger en comfortabeler te maken. Enkele voorbeelden:

Wijkpanel **Butterhuizen** organiseerde in 2011 weer het succesvolle Huttenbouw én de Nacht van de Nacht. Ook heeft dit wijkpanel zich met succes bemoeid met het kruis-

punt Westtangent/Reuzepandasingel. Hier zijn de stoplichten opnieuw afgesteld zodat er tijdens de spits minder file staat op de Reuzepandasingel.

De Noord heeft een boek uitgegeven ter ere van het jubileum van het praalgraf van Brederode. Deze wijk ontving in juni het college van burgemeester en wethouders voor het College on Tour. Tijdens dit bezoek gaan college en wijkbewoners met elkaar in gesprek over actuele zaken in de wijk, waar-

bij ook aandacht is voor verbeterpunten. Het wijkpanel **Stad van de Zon** heeft geïnvesteerd in drie fitnessstoestellen die zijn geplaatst naast de grote sportkooi die deze wijk al rijk was. Verder organiseerde het wijkpanel voor de vierde keer voor honderden enthousiastelingen de jaarlijkse nieuwjaarsduik. Heerhugowaard kwam deze keer zelfs in het landelijke nieuws met deze duik vanaf het Strand van Luna, omdat het één van de weinige duiken was die, ondanks de vorst, gewoon doorging. Daags tevoren werd met hulp van de brandweer en een grondwerkbedrijf het ijs vakkundig gebroken. In de **Bomenwijk** is een steegje aan de achterzijde van een rij woningen aan de Lijsterbeslaan omgetoverd tot 'Kunststeeg'. Op de schuurtjes hangen steeds wisselende kunstwerken, gemaakt door leerlingen van basisscholen en scholen voor het voortgezet onderwijs in de directe omgeving. Woningcorporatie Woonwaard stelde budget beschikbaar en in mei van het verslagjaar opende burgemeester Heerhugowaard de eerste Kunststeeg.

In de **Rivierenwijk** zijn in samenwerking met het wijkpanel klusmiddagen voor vrouwen georganiseerd. Dit is een basiscursus 'klussen in huis' die vrouwen basiskennis biedt over boren, ophangen en elektra.

In september kreeg de Rivierenwijk het College van burgemeester en wethouders op bezoek tijdens het College on Tour. Op deze dag startte ook het Groetproject in de wijk. Een ludieke actie waarbij wijkbewoners bij het uitdelen van onder meer vrolijke kaarten, stickers en bloemzaadjes elkaar er steeds aan herinnerden elkaar te groeten in de wijk.

Tijdens een project van de jeugdige 'portiekportiers' zijn lunches georganiseerd voor de bewoners van de portiekwoningen. Dit vanuit de gedachte dat het voorkomt dat bewoners van eenzelfde portiek elkaar niet kennen.

In de **Molenwijk** maakte het wijkpanel samen met basisschool de Vaart een mozaïek van een Molen in het park De Groene Wiecken.

De opening van de Jeu de boulesbaan aan de Weidemolen op 14 mei was tevens de start voor het 'Hart voor je buurt'-project. Er was een loterij waarvan de opbrengst bestemd is voor de aanschaf van een AED-alert. Een ervaren instructeur bood reanimatiecursussen aan, waar veel belangstelling voor bleek te zijn.

Dit laatste project is mogelijk gemaakt via de landelijke actie Kan Wel.



Bewoners actief als conciërge in de Rivierenwijk

Kan Wel

Net als de Molenwijk, maakte ook **Oostertocht/'t Kruis** in 2011 dankbaar gebruik van de mogelijkheden van 'Kan Wel'. Dit is een landelijk project waarbij via gemeenten geld beschikbaar wordt gesteld voor initiatieven van bewoners.

Oostertocht/'t Kruis organiseerde onder meer een talentenjacht op het Open Podium van de ijsbaan in 't Kruis. Verder werd, als vervolg op 'Tapas in de tuin' het project 'Eten met de burenen' georganiseerd. En op het Kaagplein, waar de bewoners elk jaar een barbecue organiseren, kwam, behalve het bankje dat er al stond aan de schaduwkant, nu ook een bankje aan de zonnige kant van het veld.

Participatie gemeentebreed

Modern stationsgebied

Bij de plannen voor het moderniseren van het Stationsgebied, zijn inwoners en ondernemers nauw betrokken. Vanaf het eerste begin hebben belanghebbenden hier meegepraat. De structuurvisie voor dit gebied is op een interactieve manier tot stand gekomen en vervolgens is een uitgebreide omgevingsanalyse gemaakt. Er zijn gesprekken gevoerd met partijen die belangen hebben in het gebied. Van onderwijsinstellingen tot

grondbezitters, van NS en provincie tot en met de wijkbeheerder. Er is een klankbordgroep samengesteld met onder meer bewoners. Voor alle betrokkenen is het een hele uitdaging, vooral omdat het een periode beslaat van twintig jaar (tot 2030).

Er is een expertteam samengesteld en daarnaast zijn er de gesprekspartners die met elkaar werken in allerlei werkvormen, waaronder een creatief atelier. Hierbij wordt gebruikgemaakt van de meest moderne communicatietechnieken. Zo is er een pagina op de gemeentelijke website (Heerhugowaard.nl/stationsgebied) waarop een zo breed mogelijke doelgroep op de hoogte wordt gehouden. Via één druk op de knop kun je je daar aanmelden om informatie te ontvangen zodra er nieuwe ontwikkelingen zijn. Via deze pagina worden ook peilingen gehouden, waarvan de input komt uit de creatieve ateliers.

Het participatietraject is door betrokkenen zeer positief ontvangen. Duidelijk is dat Heerhugowaardse ondernemers trots zijn op wat Heerhugowaard de afgelopen jaren heeft bereikt. Zij zien veel kansen in het gebied en kunnen haast niet wachten om de volgende stap te nemen.



Stationsgebied

Woonservicezone Hugo-oord/Gerard Douplantsoen

Medio 2011 is het beeldkwaliteitsplan voor de woonservicezone Hugo-oord/Gerard Douplantsoen vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders en aan de raad gepresenteerd. Een adviesgroep heeft het gemeentebestuur direct geadviseerd voor het vaststellen van de belangrijkste kaders waaraan de bouwplannen straks getoetst moeten worden. Bij het vaststellen

van de structuurvisie (in 2009), op basis waarvan het beeldkwaliteitsplan is gemaakt, was een bredere groep betrokkenen actief. De huidige adviesgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de direct omliggende straten (J. Vermeerstraat, Van Veenweg en Breitnerlaan), een lid van de voormalige adviesgroep en vertegenwoordigers van de belangenorganisaties. Deze adviesgroep blijft betrokken bij de concrete bouwplanning en krijgt deskundige begelei-

ding als het gaat om de (voor leken) ingewikkelde planologische procedures. De woonservicezone is een samenwerkingsproject met de Pieter Raat Stichting en Woonwaard.

Bezuinigingen

Met het oog op de bezuinigingen is ook het burgerpanel waaraan de gemeente regelmatig vragen voorlegt, gevraagd aan te geven welke keuzes zij zouden maken. Uit een aantal opties is toen gekozen voor het omvormen van het groen in de bermen naar gras in plaats van struiken. Hier is inmiddels een begin mee gemaakt.



Hugo-Oord

Duurzaamheid

Duurzaamheid staat hoog op de agenda voor de gemeente Heerhugowaard. Doel is om in 2030 net zoveel energie duurzaam op te wekken als de totale gemeente aan energie verbruikt. Dat kan alleen in samenwerking met de inwoners en ondernemers van Heerhugowaard. Eén van de eerste stappen naar dit doel, was de energieneutrale voorbeeldwijk Stad van de Zon, maar ook in 2011 zijn er weer stappen gezet die helpen dit doel te bereiken. Hieronder enkele voorbeelden.

Elektrisch rijden

In 2011 zijn in de gemeente acht laadpalen geplaatst, te gebruiken door inwoners voor elektrisch vervoer. Elke paal telt twee oplaadpunten, dus op dit moment zijn er zestien oplaadpunten. Er komen nog zes van deze dubbele oplaadpalen plus een paal met één oplaadpunt, waarmee het aantal oplaadpunten in totaal binnenkort op 23 staat.

Energieloket

Ook het energieloket Alkmaar is geopend in 2011. Dit is een samenwerkingsverband van de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard,

Langedijk, Heiloo, Castricum, Bergen, Schermer, Graft-De Rijp en de Milieudienst Regio Alkmaar. De gemeenten bundelen de krachten om energieverpilling tegen te gaan en duurzame energiebronnen te benutten. Binnen het digitale loket zetten zij de mogelijkheden van de energiesubsidiewijzer overzichtelijk op een rij. Op de site www.energieloket.nl/regioalkmaar vindt de bezoeker tips en informatieve filmpjes met allerlei mogelijkheden voor energiebesparing. Ook is het mogelijk een maatwerkdadvies op te laten stellen.

Collectieve groene energie

In 2011 zijn 564 Heerhugowaarders overstapt naar een nieuwe energieleverancier in het kader van de actie 'Heerhugowaard bespaart'.

In samenwerking met Vereniging Eigen Huis (VEH) organiseerde de gemeente Heerhugowaard een collectieve inkoop groene energie. Via een veiling is gezocht naar de voordeligste aanbieder van gas en groene stroom. De winnaar bood een korting 18 procent op de actuele marktprijs bij een 1-jarig contract. 30 procent van de geïnteresseerden (564 huishoudens) is overstapt naar deze leverancier. Van deze deelnemers was 65 procent nooit eerder van energieleverancier gewisseld.

Voorleesactie

Ook in 2011 deed Heerhugowaard mee aan de landelijke voorleesactie op basisscholen op de Dag van de Duurzaamheid. Op 11 november ging bijna het voltallige gemeen-

tebestuur, plus deze keer de brandweercommandant op bezoek bij scholen om aandacht te vragen voor duurzaamheid. Dit gebeurde door een stukje voor te lezen uit het boek 'Mr Finney en de andere kant van het water'.



Voorleesactie op de Dag van de Duurzaamheid



Eén van de laadpalen voor elektrisch rijden



Heerhugowaard
Stad van kansen

Parelhof 1 | Postbus 390 | 1700 AJ Heerhugowaard
Telefoon: 14072 | Internet: www.heerhugowaard.nl