



Heerhugowaard
Stad van kansen

Burgerjaarverslag 2010



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

*Foto voorzijde:
Samen mozaïken in de Rivierenwijk*

Inhoudsopgave

Colofon

Uitgave: Mei 2011
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: Judith Flapper
Communicatie &
Presentatie
Foto's: Afdeling Advies e.a.
Vormgeving/
Druk: Bertha Maijer, afdeling
Facilitair, gemeente
Heerhugowaard

Voorwoord Burgemeester 2

Dienstverlening 3
Wat gaan we eraan doen? 3
Cliënten Wmo 4
Producten Burgerzaken in 2010 6

Participatie 7
Wijkbeheer 7
Wetenswaardige wijkparticipatie 7

Participatie gemeentebreed 11
Woonservicezone Hugo-Oord en
Gerard Douplantsoen 11
Stationsgebied 11
Plandeel 3 Stad van de Zon 12
Plandeel 4 Stad van de zon 12
De Draai 12
Poort Halfweg 12
Olmenlaan 12
College on tour 13
Klachten bij de gemeente 14
Nationale Ombudsman 14

Bezwaarschriften in 2010 15

Schema bezwaarschriften 15

Vooraf

Precies op tijd, voordat de economische crisis echt doorbrak, had Heerhugowaard een aantal belangrijke projecten afgerond of bijna afgerond. De bibliotheek, het Stadshart met het indrukwekkende theater Cool, de uitbreiding van winkelcentrum Middenwaard en de VINEX-verplichtingen.

In deze - economisch wat zwaardere - periode is het zaak om zuinig te zijn op wat we hebben maar vooral ook te genieten van alles wat er de afgelopen tien jaar allemaal tot stand is gekomen.

Ons adagium is en blijft: Heerhugowaard is een stad met dorps waarden, en die waarden willen we behouden.

Dat betekent dat we het sterke Wij-gevoel dat Heerhugowaard kenmerkt moeten koesteren, ondanks de groei van onze gemeente. Dat lukt onder meer door het behouden van bekende en bestaande activiteiten, zoals Tour de Waard, de Culturele Amateur Manifestatie, popfestival Mixtream, Koninginnedag en 4/5 mei. Vervolgens koppelen we deze activiteiten aan nieuwe activiteiten als Hartje Winter (afgelopen jaar alweer voor de vierde keer), de Nieuwjaarsduik, de muziekfestivals in Park van Luna en de Waerdse Tempel, enzovoort. Allemaal momenten waarop

Heerhugowaarders elkaar kunnen ontmoeten en kunnen ervaren dat hun gemeente bruist.

Bijzondere momenten

Bijzondere momenten in 2010 waren onder meer de openingen van drie belangrijke voorzieningen voor Heerhugowaard en de regio. Het nieuwe GGZ-kantoor Noord-Holland Noord aan de Bevelandseweg, het Centrum voor Jeugd en Gezin aan de Taxuslaan en op De Vork het Transferium, een veilige thuishaven voor tachtig jongeren die een steuntje in de rug nodig hebben. Verder was er de oplevering van een nieuwe ultramoderne vleugel aan winkelcentrum Middenwaard met prachtige nieuwe winkels. En ook de wijze waarop bewoners, bedrijfsleven en gemeente samen hebben gezorgd voor versterking van het groen in Heerhugowaard, in het kader van de Entente Florale, wil ik hier zeker noemen.

Heerhugowaard, Stad van Kansen, biedt alle kansen voor mensen van goede wil. Hier werken wij aan in goede harmonie met alle inwoners en wijkpanels, samen met het innovatieve bedrijfsleven en alle verenigingen en kerken, en samen met partners in de

zorg en het onderwijs. Ik dank iedereen, namens de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders voor deze uiterst constructieve samenwerking. Mede dankzij u ligt er een zeer harmonieuze basis voor de toekomst. Met een hartelijke groet,

Han ter Heegde
Burgemeester van Heerhugowaard



Dienstverlening

De dienstverlening van de gemeente Heerhugowaard gaat nog steeds vooruit. In twee landelijke onderzoeken op dit gebied in 2010 scoorde de gemeente hoger dan het landelijke gemiddelde. Het is nog niet gelukt om te behoren tot de tien procent van de Nederlandse gemeenten die het hoogst scoren op klanttevredenheid. Heerhugowaard stond het afgelopen jaar op de achttiende plaats.

Waarstaatjegemeente.nl

Voor de vierde keer deed de gemeente Heerhugowaard in 2010 mee met het onderzoek Waarstaatjegemeente.nl. In dit onderzoek wordt gekeken naar de verschillende rollen die de inwoner kan vervullen ten opzichte van de gemeente. Onderscheid wordt gemaakt tussen de burger als kiezer, de burger als onderdaan, als partner van de gemeente, als wijkbewoner en als belastingbetaler. Bij de burger als kiezer gaat het erom in hoeverre de inwoner zich vertegenwoordigd voelt door de lokale politiek. De burger als onderdaan mag iets zeggen over de manier waarop de gemeente regels handhaaft en bijvoorbeeld op klachten en meldingen reageert. Bij de burger als partner gaat het om meedenken en participatie. De burger als wijkbewoner zegt iets over de kwaliteit van de eigen leefomgeving en de burger als belastingbetaler geeft aan of de gemeente wel goed met zijn geld omgaat. Op al deze onderdelen scoorde de gemeente

Heerhugowaard in 2010 hoger dan de jaren daarvoor én hoger dan het landelijke gemiddelde.

Benchmark Publiekszaken

Heerhugowaard deed ook weer mee aan de landelijke Benchmark Publiekszaken, een onderzoek van TNS NIPO, waarin naast de klanttevredenheid ook de dienstverlening wordt gemeten. Ook hier scoorde Heerhugowaard op de meeste criteria op of boven het landelijke gemiddelde. Op verschillende punten zijn de scores verbeterd ten opzichte van vorig jaar. Dat gaat om de openingstijden (7,8), de overzichtelijkheid van de entree (8,1), de wachtruimte (7,9), de bewegwijzering (7,7) en de uiterlijke verzorging van de medewerkers (7,9) Maar er zijn ook punten om aan te werken. Zo is het inlevingsvermogen van de medewerkers aan de telefoon en aan de balie met een 7,6 minder sterk dan gemiddeld (een 8,0). De privacy scoort een 7,0 maar kan



De overzichtelijkheid van de entree krijgt een 8,1

beter volgens de klant. En hoewel de klant met een 8,3 aangeeft de wachttijd niet te lang te vinden, blijkt uit de cijfers dat die wachttijd is toegenomen. In 2009 werd namelijk 96 procent van de klanten binnen 15 minuten geholpen en was de wachttijd gemiddeld 4,7 minuten. Terwijl in 2010 87 procent van de mensen binnen een kwartier geholpen werd met een gemiddelde wachttijd van 7,1 minuut. De dienstverlening aan de telefoon scoorde in 2010 lager dan in 2009. Dit gaat dan om de telefonische ope-

ningstijden, de bereikbaarheid en de via de telefoon verkregen informatie. Ook de zogenoemde gepersonaliseerde dienstverlening via internet (bijvoorbeeld het beheren van de eigen gegevens via de website) scoort benedengemiddeld. Waar de klant het minst tevreden over is, is de parkeergelegenheid. In 2009 kreeg die nog een 7,0 maar nu bleef de score hangen op een 6,2. Dit komt vooral doordat het eerst uur parkeren niet meer gratis is. Veel klanten ervaren dit als grote ergernis.



Samen tuinieren in de buurtmoestuin

Wat gaan we eraan doen?

Inmiddels zijn de mogelijkheden tot verbeteringen onderzocht en is een lijst van actiepunten opgesteld.

Zo wordt per verbeterpunt contact gezocht met de hoogst scorende gemeenten om te vragen hoe zij één en ander aanpakken. Ook is het idee geopperd om 'mystery guests' in te zetten. Dat betekent dat de medewerkers op gezette tijden bezoek krijgen van anonieme testpersonen die hen testen op de punten waar verbetering mogelijk is.

Om de privacy van klanten te bevorderen, zijn (nog in 2010) schotten geplaatst tussen zitplaatsen aan de balie. Daarnaast zijn nu

ook de plasmaschermen in werking die informatie geven over de gemeentelijke dienstverlening. Zo is te zien welke producten inwoners via de website kunnen aanvragen, hoe het nummersysteem aan de balie werkt en er wordt vermeld dat de klant kan vragen om het gesprek in een spreekkamer voort te zetten. Dit alles zal naar verwachting bijdragen aan een betere dienstverlening.

De hoogste score op het gebied van telefonische bereikbaarheid was voor de gemeente Almere die dagelijks van 8.00 tot 18.00 uur te bereiken is. Dat is voor Heerhugowaard nog niet te verwezenlijken maar de telefonische

bereikbaarheid is al duidelijk verbeterd sinds vorig jaar zomer het telefoonnummer 14 072 is ingevoerd. Werd begin 2010 bij ongeveer 60 procent van de inkomende gesprekken binnen 25 seconden opgenomen, eind 2010 bleek dat inmiddels bij 80 procent van de gesprekken binnen 20 seconden werd opgenomen.

De gemeente zal de komende tijd nog meer bekendheid geven aan het nieuwe telefoonnummer.

Om daarnaast nog beter en sneller de juiste informatie te kunnen verstrekken aan belende klanten, wordt gezocht naar oplossingen in overleg met de vakafdelingen die de informatie moeten leveren.

Verder is op 1 juli van het verslagjaar de nieuwe gemeentelijke website gelanceerd. De informatie is geactualiseerd en beter geordend en de zoekmachine is verbeterd. Dat de gepersonaliseerde dienstverlening via internet nog niet hoog scoort, komt doordat Heerhugowaard nog geen persoonlijke internetpagina heeft voor inwoners. Gebruik van DigiD is nog niet mogelijk en er wordt nog geen gebruik gemaakt van automatisch ingevulde formulieren. Hier wordt in 2011 hard aan gewerkt.

Cliënten Wmo

Naast het algemene onderzoek naar dienstverlening en klanttevredenheid, deed de gemeente ook weer mee aan het landelijke onderzoek naar de tevredenheid van cliënten van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Van de duizend vragenlijsten die verstuurd zijn, kreeg het onderzoeksbureau er 496 (dus bijna de helft) ingevuld terug.

Heerhugowaardse Wmo-cliënten geven de gemeente gemiddeld een 7,5 voor de aanvraagprocedure. Dat is een hogere score dan

Overzicht van de provinciewinnaars

Provincie	Gemeente	Eindcijfer
Drenthe	Assen	6,50
Flevoland	Dronten	6,33
Friesland	Smallingerland	6,46
Gelderland	Nijmegen	6,35
Groningen	Groningen	6,69
Limburg	Roermond	6,20
Noord-Brabant	Breda	6,51
Noord-Holland	Heerhugowaard	6,52
Overijssel	Zwolle	6,66
Utrecht	Amersfoort	6,53
Zeeland	Goes	6,98
Zuid-Holland	Oud-Beijerland	6,80

vorig jaar (7,1) en ook iets hoger dan het landelijk gemiddelde (7,4)

Als het gaat om de toegang tot de ondersteuning zijn cliënten het meest te spreken over de 'genomen tijd bij aanvraag' en de 'wijze van behandeling van de aanvraag'. Minder tevreden zijn de cliënten over de 'indicatiestelling', de 'informatie over de afhandeling' en 'deskundigheid medewerkers'. Hierop scoort Heerhugowaard iets lager dan het gemiddelde.

Als het gaat om hulp bij het huishouden en de organisatie daarvan, scoort de gemeente gemiddeld een 7,8. Daarbij zijn de inwoners die een persoonsgebonden budget hebben meer tevreden dan de inwoners die de zorg in natura krijgen.

Voor individuele voorzieningen geven de Wmo-clieënten een 7,2 maar voor het collectief vervoer slechts een 6,2. Dat laatste cijfer is duidelijk lager dan het landelijke gemiddelde van 6,9. Oorzaak is vooral de ontevredenheid over de wachttijd en de omrijtijden.

Meedoen en zelfstandig wonen

74 procent van de deelnemers aan het onderzoek geeft aan dat de ondersteuning of het hulpmiddel redelijk tot zeer veel bijdraagt aan het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij en 81 procent zegt dat het ook bijdraagt aan het zelfstandig kunnen

blijven wonen. Dat is een goed resultaat, want hier zijn deze middelen ook uiteindelijk voor bedoeld.

De resultaten uit het Wmo-onderzoek worden, net als de resultaten uit de benchmark Publiekszaken, meegenomen bij het zoeken naar verbeteringen. Daarnaast heeft de afdeling de resultaten met andere organisaties besproken, zodat er bewustwording ontstaat om het nog beter te doen.

Heerhugowaard beste Noord-Hollandse gemeente

Heerhugowaard mocht zich in 2010 beste Noord-Hollandse gemeente noemen. Meer dan 67.000 inwoners van Nederland gaven in 2010 hun mening over hun eigen gemeente. Alle 431 gemeenten in Nederland zijn in het onderzoek kwalitatief beoordeeld. Naast veiligheid, winkelaanbod en sociaal klimaat, zijn zij beoordeeld op openbare ruimte & afval, wonen, verkeer & vervoer, jeugd & welzijn, werk & ondernemen, recreatie & toerisme en de dienstverlening van de gemeente. Gemeenten hadden de mogelijkheid hun inwoners op te roepen deel te nemen aan het onderzoek, bijvoorbeeld door een banner op de website. Mede hierdoor zijn er in het verslagjaar 113 gemeenten in geslaagd het minimum van 100 burgerbeoordelingen te behalen. Dit

minimum aantal is nodig om de representativiteit van het onderzoek te waarborgen. De gemeente Goes kwam uit de bus als beste gemeente van Nederland (zie hiernaast voor het overzicht).

Top 25		
	Gemeente	Eindcijfer
1	Goes	6,98
2	Oud-Beijerland	6,80
3	Rijswijk	6,78
4	Groningen	6,69
5	Leidschendam-Voorburg	6,66
6	Zwolle	6,66
7	Zoetermeer	6,59
8	Eemsmond	6,59
9	Amersfoort	6,53
10	Houten	6,53
11	Heerhugowaard	6,52
12	Breda	6,51
13	Assen	6,50
14	Bernheze	6,50
15	Drechterland	6,50
16	Amstelveen	6,49
17	Smallingerland	6,46
18	Enschede	6,41
19	Alkmaar	6,41
20	Hengelo	6,38
21	Middelburg	6,37
22	Veldhoven	6,36
23	Nijmegen	6,35
24	's-Hertogenbosch	6,34
25	Vlagentwede	6,33

Producten Burgerzaken in 2010

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



Folder voor 18-jarigen

Participatie

Bij het maken van plannen en het ontwikkelen van beleid, speelt participatie door inwoners een steeds grotere rol. Inwoners kunnen participeren op wijkniveau door bijvoorbeeld zitting te nemen in een wijkpanel. Maar ze kunnen ook meedenken en adviseren over zaken die van belang zijn voor de hele gemeente, zoals bijvoorbeeld het jeugdbeleid of nieuwe plannen voor een bepaald gebied. Participatie krijgt, afhankelijk van het onderwerp, op verschillende manieren vorm. En van elk participatietraject wordt weer geleerd voor de volgende keer.

Wijkbeheer

Onder de noemer wijkbeheer werken gemeente, politie, welzijnsstichting Kern8 en woningcorporatie Woonwaard samen aan plezierig leefbare wijken in Heerhugowaard. Dit gebeurt in nauwe samenspraak met de wijkbewoners, die per wijk een wijkpanel hebben gevormd. Dit wijkpanel is het aanspreekpunt voor de gemeente en de andere organisaties als het gaat om zaken die de wijk aangaan. Het panel geeft aan welke zaken spelen in de

wijk, wat belangrijk is voor de bewoners en welke zaken, in de ogen van bewoners, prioriteit hebben.

Wetenswaardige wijkparticipatie in 2010

- ▶ In de **Edelstenenwijk** zijn in 2010 de werkzaamheden voorbereid en gestart voor groot onderhoud aan vlek C2, 3 en 4. Dit zijn de straten Diamant, Obsidiaan, Straalsteen, Veldspaat, Bergkristal, Sfeen, Korund, Loodglans, Smaragd en Zirkoon. In deze straten zal de openbare ruimte een ware facelift ondergaan waarbij de groenvakken opnieuw worden ingericht, de straat wordt aangepakt en de parkeerplaatsen worden uitgebreid en vergroot. Aansluitend is een start gemaakt met het participatietraject voor vlek B. Samen met bewoners is een plan opgesteld voor de straten Granaat, Piriët, Saffier, Serpentina, Turquoise, Alexandriet, Citrien, Fluoriet, Heliotroop en de Mosagaat. Het Participatietraject is op 8 februari 2011 afgerond. Na de voorbereidingswerkzaamheden zal de uitvoering van het plan in september 2011 starten. Verder is in 2010 in de Edelstenenwijk de Moestuin aangelegd. Zo'n vijftig

bewoners kunnen nu groenten, kruiden en bloemen oogsten van hun eigen moestuin in de wijk.

- ▶ In de **Rivierenwijk** is hard gewerkt aan het vormgeven van de wijkvisie. Een onderzoekslaboratorium heeft in 2009 een analyse van de wijk gemaakt in de vorm van een film (zie ook www.rivierenwijk2025.nl) en in 2010 is samen met de bewoners, ondernemers en

andere belanghebbenden nagedacht over de toekomst van de rivierenwijk. Behalve de initiatiefnemers (gemeente en Woonwaard) waren de bewoners, het wijkpanel, en andere in de wijk actieve organisaties betrokken bij de totstandkoming. Duidelijk werd dat er de afgelopen jaren al veel gebeurd is in de Rivierenwijk. Dat de bewoners blij zijn met de ontwikkelingen en dat zij



Octopuszone voor veilig verkeer bij scholen

vertrouwen hebben in de toekomst. Maar ook dat er nog voldoende zaken zijn die aandacht vragen. De resultaten zijn vastgelegd in een wijkvisie tot 2025. Een goed voorbeeld van wat er al gebeurd is in de wijk, is de aanstelling van de Portiekportiers in 2010. Portiekportiers zijn kinderen tussen de 8 en 12 jaar die meehelpen de wijk mooier, beter en schoner te maken. Zij krijgen les en begeleiding van buurtmeester, politie en medewerkers van de

gemeente om als kleine buurtmeesters op de buurt kunnen te letten. Het blijkt een goede manier om mensen in de buurt aan te spreken op hun gedrag. Dit wordt van de jonge Portiekportiers eerder geaccepteerd dan van een vertegenwoordiger van een officiële instantie. Daarnaast leren de kinderen zo zelf te zorgen voor een schone en nette wijk en brengen ze die kennis weer over op hun eigen familie en vrienden.



In de Rivierenwijk zijn kinderen actief als portiekportier

- ▶ De wijkpanels **Rivierenwijk** en **Molenwijk** werkten in 2010 voor een aantal projecten samen. Zo organiseerden zij in maart een opschoondag waarbij ook basisschoolleerlingen betrokken waren. Van twee acteurs kregen zij 'afval-les' waarna de kinderen samen met de acteurs de wijk introkken om op te ruimen. Daarnaast vonden de twee wijkpanels elkaar in het WK-project en de Familiesportdag. Voor beide evenementen kregen zij veel bewoners op de been. Het WK-project was gekoppeld aan het WK-voetbal. Straatbewoners vormden met elkaar een team en streden zo tegen andere teams voor een straatdiner. Het hoogtepunt was natuurlijk het gezamenlijk bekijken van de voetbalwedstrijd in een grote tent.
- ▶ Het wijkpanel **Schilderswijk** gebruikte het budget in 2010 onder meer voor het organiseren van een Creamarkt voor de hele wijk.
- ▶ In de wijk **Butterhuizen** zijn het jaarlijkse Rondje Butterhuizen, de Huttenbouw en inmiddels ook de kerstmarkt bijna niet meer weg te denken. Daarnaast heeft het wijkpanel in 2010 voor de tweede keer de 'Nacht van de nacht' georganiseerd. Tijdens deze

nacht, waarin zoveel mogelijk verlichting gedoofd is, konden kinderen geblinddoekt een parcours afleggen, met sterrenkijkers het luchtruim bekijken en de donkere wijk vanuit een hoogwerker bewonderen.

- ▶ Het wijkpanel **Schilderswijk** besteedde een deel van het budget om samen met woonzorgcentrum Hugo-Oord een Creamarkt te organiseren met muzikale optredens.
- ▶ In de **Molenwijk** en **Oostertocht/ 't Kruis** is in 2010 besloten mee te doen met het (landelijke) project Kan Wel! Bij Kan Wel wordt door het landelijke bureau in de betreffende wijken een buurtcoach ingezet. Deze heeft een budget ter beschikking om de initiatieven en ideeën van bewoners verwezenlijken. De werking is verder simpel. Een wijkbewoner heeft een idee en wil dit uitvoeren. De buurtcoach denkt mee en zorgt voor wat geld om te starten. Verder doet de bewoner het zelf. De buurtcoach wacht overigens niet alleen tot bewoners zich melden, maar gaat ook actief in de buurt op zoek naar bewoners met ideeën. Het meedoen aan Kan Wel kan vanaf een minimum aantal wijkbewoners. In totaal gaat het in dit gebied om 8000 bewoners.



Buurtbewoners houden met elkaar de wijk schoon

- ▶ In **De Noord** gebruikte het wijkpanel een deel van het budget om het plein van de Sint Jozefschool te versieren met een mooie mozaïekbank. Dit ter gelegenheid van het honderdjarig bestaan

van de Kern, wat natuurlijk niet kon zonder een groot feest voor alle bewoners op het Annaplein.

- ▶ Een deel van het budget van wijkpanel **Oostertocht/t Kruis** is in 2010 besteed

aan het bouwen van 33 nestkasten voor mezen, waarvan er het afgelopen jaar in elk geval elf bewoond zijn geweest.

- ▶ Het wijkpanel **Stad van de Zon** had geld gereserveerd voor het realiseren van een pontje naar het Park van Luna maar omdat het wachten was op toestemming van de provincie, is gekozen voor een ander doel. De laatste rotonde op de Oosttangent bij de afslag naar Stad van de Zon (Dijk van Kyoto), is prachtig aangekleed en van groen voorzien.



Wijkpanel De Noord besteedde een deel van het budget aan een mooie mozaïektafel op het plein van de Sint Jozefschool

Participatie gemeentebreed

Naast het participeren en meedenken op wijkniveau, zijn inwoners ook actief in het meedenken over allerlei gemeentebrede projecten zoals de woonservicezone Hugo-Oord en Gerard Douplantsoen, het Stationsgebied en de ontwikkelingen in Stad van de Zon.

Woonservicezone Hugo-Oord en Gerard Douplantsoen

Na twee jaar advieswerk door een adviesgroep van betrokkenen, kon in 2009 de ruimtelijke visie voor de Woonservicezone Hugo-Oord en Gerard Douplantsoen worden vastgesteld. De adviesgroep bestond uit bewoners uit het gebied en omliggende straten én belangenorganisaties zoals de Adviesgroep Ouderen Huisvesting, de Woon Advies Commissie, Welzijnsstichting Kern8 en twee wijkpanels. Deze nauwe betrokkenheid heeft duidelijk bijgedragen aan een goede communicatie én aan het verkrijgen van draagvlak in de buurt en de wijk. Mede dankzij de adviezen van de adviesgroep is er uiteindelijk een kwalitatief betere visie uitgekomen. Medio 2010 kon de gemeente samen met projectpartners De Pieter Raat Stichting en Woonwaard starten met de uitwerking van de ruimtelijke visie naar een

beeldkwaliteitsplan, een bouwplan met inrichtingsplan en uiteindelijk een bestemmingsplan en de omgevingsvergunning. In 2010 hebben de projectpartners zich opnieuw laten adviseren door een adviesgroep. Deze keer bestaande uit vertegenwoordigers van de direct omliggende straten (J. Vermeerstraat, Van Veenweg en Breitnerlaan), een lid van de oude adviesgroep en vertegenwoordigers van de belangenorganisaties. Betrokkenen hebben samen hard gewerkt aan een beeldkwaliteitsplan dat in het tweede kwartaal van 2011 kan worden vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders om vervolgens aan de raad te worden gepresenteerd. De adviesgroep heeft in dit proces het gemeentebestuur direct geadviseerd voor het vaststellen van de belangrijkste kaders waaraan de bouwplannen straks getoetst moeten worden. De adviesgroep blijft vervolgens betrokken bij de concrete bouwplanontwikkeling en krijgt deskundige begeleiding als het gaat om de (voor leken) ingewikkelde planologische procedures.

Stationsgebied

In 2010 vond de Europese aanbesteding plaats voor het opstellen van een structuurvisie voor de modernisering van het Stationsgebied. De klus is gesgund aan

bureau Kuiper Compagnons Movares, dat samen met de gemeente én de belanghebbenden in het gebied de structuurvisie gaat maken. Het is de bedoeling dat in de toekomst alle bouwplannen voor het gebied aan die structuurvisie worden getoetst. Het is voor het eerst dat een structuurvisie op een dergelijke interactieve manier tot stand komt en dat vanaf het eerste begin belanghebbenden meepraten. In 2011 wordt een uitgebreide omgevingsanalyse gemaakt en eind 2010 is gestart met de gesprekken met partijen die belangen hebben in het

gebied. Van onderwijsinstellingen tot grondbezitters, van NS en provincie tot en met de wijkbeheerder.

Vervolgens zal er een klankbordgroep komen waarin ook bewoners zitting zullen hebben. De gesprekspartners zullen met elkaar werken in allerlei werkvormen, waaronder een creatief atelier. Hierbij zal gebruikgemaakt worden van de meest moderne communicatietechnieken. Er komt een pagina op de gemeentelijke website (Heerhugowaard.nl/stationsgebied) waarop een zo breed mogelijke doelgroep op de



Voor de nieuwbouw aan de Olmenlaan is een participatiegroep actief van bewoners van het eiland



Voetbal kijken tijdens een feestelijke bijeenkomst van buurtbewoners in de Rivierenwijk

hoogte wordt gehouden en waar bijvoorbeeld ook peilingen gehouden kunnen worden.

Plandeel 3 Stad van de Zon

Ter gelegenheid van de start van de werkzaamheden rond het bouwrijp maken van Plandeel 3, Stad van de Zon, werd op 30 juni van het verslagjaar een inlooppiddag en -avond georganiseerd voor omwonenden en

belangstellenden. De bijeenkomst werd goed bezocht door onder meer bewoners van Butterhuizen en Stad van de Zon. De reacties waren over het algemeen positief en belangstellend.

Plandeel 4 Stad van de Zon

Op 8 december was er in het gemeentehuis een inlooppiddag en -avond voor bewoners en belangstellenden van Land van Luna

(Plandeel 4 Stad van de Zon, deel van de wijk Huygenhoek). Dit met het oog op de herontwikkeling die heeft plaatsgevonden in het westelijk deel van het plangebied. Hier hebben vrijstaande woningen plaatsgemaakt voor 2/1-kap- en rijwoningen en de maten van de vrije kavels zijn wat teruggebracht. De groene ruimten tussen de woonvelden is gelijk gebleven, waarmee het groene karakter van de wijk behouden blijft. De inlooppiddag over dit onderwerp werd goed bezocht door met name bewoners van het plangebied zelf. De reacties waren over het algemeen positief en belangstellend. Veel mensen zijn verheugd over het feit dat de verdere invulling van dit deel van de wijk in zicht is.

Een kleine groep bewoners was van mening dat de herontwikkeling een negatief effect zou kunnen hebben op de waarde van hun woning. Deze bewoners toonden zich zeer kritisch.

De Draai

Voor De Draai stond 2010 vooral in het teken van de ontwikkeling van de eerste bouwvelden. De verwachting is dat de woningen op deze velden in 2011 in de verkoop gaan.

In 2009 hebben huidige en toekomstige bewoners, instanties en bouwers in een zogeheten 'brandingsessie' het gewenste

karakter van de nieuwbouwwijk bepaald. Zij kwamen met elkaar tot de volgende belangrijke kernwaarden voor deze wijk: inclusief, ongedwongen, nuchter, organisch, onderscheidend en vitaal. Het is de bedoeling dat alles wat in kader van deze nieuwe wijk tot stand komt aan deze waarden getoetst zal worden.

Poort Halfweg

De bouw van het plan 'Poort Halfweg', onderdeel van het herstructureringsplan 'Centrumwaard-Zone Middenweg' is eind 2009 gestart. Het plan omvat 130 nieuwbouwwoningen met ondergrondse stallingsgarage en circa 5200m² winkelruimte. Vanaf het begin is, in samenwerking met de ontwikkelaar, over dit plan met omwonenden en belanghebbenden gecommuniceerd. Voor de bouw waren er twee informatieavonden en tijdens de bouw worden omwonenden en ondernemers op de hoogte gehouden met een nieuwsbrief. Om het contact te houden, wordt deze regelmatig uitgebracht, ook als er een tijdje geen opvallende mijlpalen zijn.

Olmenlaan

Voor de ontwikkeling van de locatie Olmenlaan is een participatiegroep actief van bewoners van het eiland. Deze groep

heeft in 2009 een globaal inrichtingsmodel gekozen, in overleg met jongeren uit de wijk en wijkpanelleden. Op Virtueelheerhugowaard.nl konden wijkbewoners en andere belangstellenden vervolgens al wandelend kennismaken met de verschillende mogelijkheden en met elkaar van gedachten wisselen.

In het verslagjaar is vooral gesproken over de inmiddels gerezen onvrede over de voortgang. Het ging hier om de situatie van het terrein (met het oog op vuilstort en grondopslag) en de lange duur van het project. Verder is gesproken over de financiële gevolgen voor het plein als gevolg van de lange realisatietermijn en de mogelijke gevolgen op de planning door renovatie van de flat aan de Hortensialaan.

De noodzaak tot beperking van de kosten, heeft ertoe geleid dat is besloten te stoppen met Virtueelheerhugowaard.nl. Deze site zal in april 2011 ophouden te bestaan.

College on tour

Om dichterbij de inwoners te staan en ook daadwerkelijk met elkaar in gesprek te gaan, is het college van burgemeester & wethouders in 2007 gestart met 'College on tour'. Dit is een rondgang langs de wijken, waarbij het college tijdens een feestelijke bijeenkomst in gesprek gaat met wijkbewoners

over onderwerpen die voor hen van belang zijn. Een fietstocht langs herkenbare punten én knelpunten in de wijk is een onderdeel van het programma. Het College bracht in 2010 een bezoek aan de wijken Oostertocht-'t Kruis en de Molenwijk.



Wijkpanel Stad van de Zon besteedde een deel van het budget aan de aankleding van de rotonde op de Oosttangent ter hoogte van de afslag naar deze wijk

61 klachten bij de gemeente

In 2010 ontving de gemeente Heerhugowaard 61 klachten. De meeste klachten handelden over dienstverlening en meer in het bijzonder over het gebrek aan klantvriendelijkheid, het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie en het niet tijdig en adequaat reageren.

9 klachten bij de Nationale Ombudsman

In het verslagjaar zijn negen klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman over de gemeente Heerhugowaard. Daarnaast had de Nationale Ombudsman op 1 januari 2010 nog één klacht in behandeling uit 2009. In totaal heeft de Ombudsman in 2010 dus tien klachten behandeld.

Ten aanzien van één klacht heeft de Ombudsman een onderzoek ingesteld. Dit kon tussentijds beëindigd worden nadat de gemeente vragen van de Nationale Ombudsman had beantwoord. Hierover heeft de Ombudsman geen rapport uitgebracht. In vijf gevallen zag de Ombudsman geen aanleiding een onderzoek in te stellen. De Ombudsman stuurde drie klachten door naar de gemeente Heerhugowaard omdat in die gevallen de klager de klacht niet eerst bij de gemeente had ingediend.

Eén klacht ten slotte, is behandeld door de Ombudsman en ongegrond verklaard.

	Aantal klachten ingediend bij de gemeente Heerhugowaard in 2010
Afdeling Sociale Zaken	10
Afdeling Maatschappelijke Zaken	3
Afdeling Burgerlijke Zaken	7
Afdeling Publiekszaken	6
Afdeling Advies	0
Afdeling Financiële Dienstverlening	1
Afdeling Facilitair	1
Afdeling Sociaal Ruimtelijke Ordening	3
Afdeling Omgevingsvergunning	7
Afdeling Handhaving & Vastgoed	2
Afdeling Wijkbeheer	13
Afdeling Welzijn Onderwijs en Cultuur	0
Afdeling Stadsbedrijf	6
Afdeling Ingenieursbureau	0
Sector Brandweer & Rampenbestrijding	0
Bestuur	0
Wethouders	0
College van B&W	0
Burgemeester	0
Totaal	61

Bezwaarschriften in 2010

De gemeente Heerhugowaard ontving in 2010 in totaal 192 bezwaarschriften. Dit betekent een daling van 16 procent ten opzichte van 2009. 80 procent van de bezwaarschriften is in 2010 tijdig afgehandeld. In 2009 was dit 86 procent. Het streven is om dit percentage uiteindelijk te laten stijgen naar 100 procent.

De commissie Bezwaarschriften bracht in 2010 in totaal 107 adviezen uit aan het college. Dit zijn 20 adviezen minder dan in 2009. Zeven procent van de bezwaarschriften werd (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Dat is minder dan in 2009 toen 20 procent (gedeeltelijk) gegrond was. In 2010 zijn in totaal 72 bezwaarschriften ingetrokken. Dit is 38 procent van het totaal aantal ingediende bezwaarschriften. In 2009 was dit 44 procent.

In 7 van de 13 gevallen dat de commissie adviseerde een bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond te verklaren, moest het college van burgemeester en wethouders een keuze maken uit tegengestelde adviezen. Dit omdat naast het advies van de commissie ook een advies van de vakafdeling werd aangeboden. In 3 gevallen besloot het college in afwijking van het advies van de commissie.

Schema bezwaarschriften							
	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Totaal aantal ingediende bezwaarschriften	192	228	294	252	225	203	291
Totaal aantal adviezen	107	127	185	159	139	?	?
Algemene kamer							
Ingediende bezwaarschriften	64	103	120	91	87	60	105
Bezwaarschriften waarover geadviseerd	39	64	77	61	55	42	82
Sociale kamer							
Ingediende bezwaarschriften	128	125	174	161	138	143	186
Bezwaarschriften waarover geadviseerd	68	63	108	98	84	?	?

Gegrond/ongegrond						
	2010			2009		
	Totaal	AK	SK	Totaal	AK	SK
Niet ontvankelijk	18%	36%	9%	17%	14%	19%
Ongegrond	31%	20%	37%	63%	59%	67%
(ged)gegrond	7%	5%	8%	20%	27%	14%



Heerhugowaard
Stad van kansen

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