

Burgerjaarverslag 2012

een uitgave van burgemeester Ter Heegde

Een nieuw verslagjaar, een nieuw type burgerjaarverslag. Passend bij deze tijd. De ontwikkelingen op het gebied van communicatie en sociale media zijn u vast ook niet ontgaan...



Han ter Heegde @HanterHeegde 18 november
Dit is mijn eerste tweet. Hoop via dit medium nog meer bereikbaar te zijn voor alle vragen, suggesties en commentaren van Heerhugowaarders.
Openen

Wij zijn daar als gemeente in maart 2012 heel nadrukkelijk tegenaan gelopen met de brand van het kassencomplex aan de Oterlekerweg. Op zulke momenten is het belangrijk dat je als overheid zo snel mogelijk de juiste informatie verstrekt via diverse communicatiemiddelen, waaronder **Twitter**. De maatschappelijke informatiebehoefte is immers groot. Dat heeft ertoe geleid dat we sociale media op het gebied van rampen hebben ingebed in de communicatiesystemen, ook op regionaal niveau binnen de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord.

De gemeente zit inmiddels ook op **Facebook** (bericht over hopelijk nieuwe bestemming Waerdse Tempel heeft 15.000 mensen bereikt), het aantal bezoeken aan onze website via smartphones en tablets stijgt explosief en sinds eind 2012 vergadert de gemeenteraad papierloos. Als burgemeester heb ik sinds november een Twitteraccount en houd ik een keer per week Twitterspreekuur. Mijn ervaringen hiermee zijn goed, alhoewel het lastig is specifieke zaken te behandelen in 140 tekens.

Twitter is heel laagdrempelig, maar het is even wennen dat de communicatie niet meer via de reguliere lijnen verloopt. Je wordt eigenlijk een soort loket naast de reguliere loketten. Ik krijg ineens vragen over allerlei zaken binnen, variërend van vergunningaanvragen tot een verzoek voor een voorrangsbord. Ik weet natuurlijk ook niet alles, maar wat ik niet weet, zet ik uit bij de organisatie zodat ik toch zo goed mogelijk antwoord kan geven via het loket @hanterheegde.

Goede communicatie, of het nu via de conventionele media of via de sociale media is, lijkt in deze tijd even belangrijk als de inhoud van de boodschap. Aan beide aspecten wordt in onze gemeente hard gewerkt. Door onze professionele collega's, samen met onze burgers, vrijwilligers, bedrijven en instellingen.

Daarbij is het een kwestie van **'geven en nemen'**. Zeker in deze tijd van bezuinigingen en economische crisis. Als Gemeente Heerhugowaard proberen we de voorzieningen en dienstverlening zoveel mogelijk op peil te houden, en dat lukt tot op heden mijns inziens redelijk. Maar dat kan alleen door juist die participatie van inwoners en bedrijven daarin. Samen maken wij de stad, samen maken wij de wijk, en samen helpen wij onze medemens die zichzelf niet zo goed kan redden. Die inspanningen van allen zie ik in Heerhugowaard, en die geven alle vertrouwen voor de toekomst. **Heel veel dank aan U allen!**

Mijlpalen 2012

- Eerste paal bedrijventerrein De Vaandel
- Eerste paal woonwijk De Draai
- Hartje Winter
- Collectieve actie groene stroom en zonnepanelen
- Overdracht duurzame schoolgebouw Focus, unieke combinatie VMBO en praktijkschool
- Renovatie sportpark De Vork
- Ingebruikname nieuwe gemeentewerf mét zonnepanelen op het dak

College on Tour 2012... ook in de regen!



Eerste paal De Draai



Hartje Winter



Natuurlijke grasmaaiers

Natuur, Milieu en Educatie (NME)

Met een klik op de knop opende wethouder Kwint op 10 april het digitale platform NME. Daarnaast is bij de bibliotheek een Groen-InformatiePunt ingericht. In november kwam een kudde schapen op proef naar Heerhugowaard als natuurlijke grasmaaiers. Als onderdeel van het NME konden schoolklassen op bezoek bij de schapen en kregen ze uitleg van de schaapsherder.



Klantcontacten

50.735 (2011: 51789)
Baliecontacten

80.475 (2011: 86.260)
Telefoon (GCC)

252.801 (2011: 246.665)
Unieke websitebezoekers

Trends:

- Groei aantal inwoners dat op afspraak naar het gemeentehuis komt.
- 90% van de klanten aan de balie werd binnen 10 minuten geholpen.

Bezwaarschriften

	2012	2011	2010	2009	2008
Ingediende bezwaarschriften	184	210	192	228	294
Uitgebrachte adviezen	83	109	107	127	185
Behandeling Algemene Kamer	71	73	64	103	120
Behandeling Sociale Kamer	113	137	128	125	174

Klachten

Klachten bij de gemeente

30 waarvan:

28 informeel opgelost (gesprek, mediation)
1 ongegrond
1 onbeslist

Klachten bij de Ombudsman

7 waarvan:

6 geen onderzoek
1 onderzoek voortijdig beëindigd

Burgerparticipatie

Rivierenwijk

In de Rivierenwijk wordt hard gewerkt aan het vormgeven van een wijkvisie voor het jaar 2025. Er is een analyse van de wijk gemaakt in de vorm van een film (zie ook www.rivierenwijk2025.nl). Er zijn inmiddels werkgroepen actief waarin bewoners werken aan een betere en schonere buitenruimte en meer veiligheid in de wijk.

Hugo-Oord/Gerard Douplantsoen

Aan de Van Veenweg wil De Pieter Raat Stichting het verzorgingshuis Hugo-Oord vernieuwen. Woonwaard heeft de woningen in het Gerard Douplantsoen gesloopt en wil daar nieuwe eengezinswoningen bouwen. Bij de ruimtelijke visie, het beeldkwaliteitsplan én het inrichtingsplan heeft een adviesgroep van omwonenden en belangenorganisaties actief geadviseerd.

Stationsgebied

In 2012 is de structuurvisie voor het Stationsgebied vastgesteld. Een klankbordgroep van bewoners uit het gebied, ondernemers, het onderwijs en gebruikers van het Stationsgebied zoals reizigers hebben input gegeven voor de visie, evenals een expertgroep met daarin onder andere de Fietsersbond, ROVER en de Jeugd- en Jongerenraad.

Groot onderhoud Schrijverswijk

De gemeente gaat in 2013 beginnen met groot onderhoud in een deel van de Schrijverswijk: het gebied tussen de Middenweg, Stationsweg, Westtangent en Zuidtangent. Een klankbordgroep van bewoners is in 2012 betrokken bij de herinrichting. In december was er onder andere een wijkshow met bewoners en ambtenaren van de gemeente.

Zuidtangent

De Zuidtangent tussen de Middenweg en de Westtangent heeft vooral in de ochtenden en avondspits en op zaterdagen te maken met files. De gemeente heeft in 2012 met ondernemers van Middenwaard en allerlei belangenorganisaties zoals de Fietsersbond en het wijkpanel Schrijverswijk gepraat over mogelijke oplossingen. In 2014 wordt de Zuidtangent vernieuwd.

College on Tour

Het college bezoekt tweemaal per jaar op de fiets een wijk in Heerhugowaard. Het wijkpanel en wijkbewoners kunnen dan met het college van gedachten te wisselen. Bv. over de effecten van gemeentebesluiten als wensen die er zijn. Op 31 mei bezocht het college Stad van de Zon, op 13 september de Edelstenenwijk.