



Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen
Telefoon 14024
Telefax (024) 329 96 10
E-mail gemeente@nijmegen.nl

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Datum
18-03-2014

Ons kenmerk
BK40/14.0003578

Contactpersoon
Karin Homan

Onderwerp
Burgerjaarverslag 2013

Datum uw brief

Doorkiesnummer
(024) 3292383

Geachte leden van de Raad,

Hierbij ontvangt u het Burgerjaarverslag 2013. Met het burgerjaarverslag informeert het bestuursorgaan burgemeester de Nijmeegse burgers over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de processen van burgerparticipatie. Daarnaast bevat het verslag informatie over klachten en bezwaren.

Het burgerjaarverslag is beknopt opgezet. We publiceren het burgerjaarverslag op nijmegen.nl. Aan het verslag op onze site wordt nog een aantal foto's toegevoegd.

Hoogachtend,
de Burgemeester van Nijmegen,

drs. H.M.F. Bruls

Burgerjaarverslag 2013
gemeente Nijmegen

Burgerjaarverslag 2013

Voorwoord

In het Burgerjaarverslag 2013 laat de gemeente Nijmegen zien wat ze voor u doet op het gebied van dienstverlening en wat we samen met u doen als het gaat om bijvoorbeeld de ontwikkeling en het beheer van uw wijk.

Het is voortdurend onze ambitie om de dienstverlening te verbeteren. Want iedereen wil dienstverlening die snel is en op maat. We willen inwoners ook - daar waar mogelijk - betrekken bij de voorbereiding en uitvoering van ons beleid. Actief burgerschap is voor ons een belangrijk onderwerp. Ik ben blij om daar goede voorbeelden van te zien in de stad.

Als u na het lezen van het Burgerjaarverslag vragen of opmerkingen heeft: reacties zijn van harte welkom.

Hubert Bruls

Burgemeester van Nijmegen

Dienstverlening

In 2013 hebben we weer hard gewerkt aan de verbetering van onze dienstverlening. Speerpunten daarbij zijn het klantvriendelijk en efficiënt inrichten van de gemeentelijke werkprocessen en het uitbreiden van onze digitale dienstverlening.

Dienstverlening en klanttevredenheid

Eens in de twee jaren meten we in de Stadswinkel en in Steunpunt Dukenburg de klanttevredenheid.

In 2013 is opnieuw onderzoek gedaan en we scoren een ruime 8.

Nijmegen deed weer mee aan de landelijke benchmark Publiekszaken. Het TNS Nipo voerde een klanttevredenheidsonderzoek uit in de Stadswinkel. Met dit onderzoek behaalden we een 7,6.

Telefonische dienstverlening

In 2013 was onze telefonische bereikbaarheid ruim 79% binnen 30 seconden. In 2012 was dit nog 73%. Dit is vooral bereikt door het forecastingsproces te verbeteren (forecasten is het voortijdig voorspellen van vragen en het aanbod hierop af te stemmen). Daarnaast nam het aantal telefoontjes in 2013 af met 3,8% ten opzichte van 2012. Deze afname werd o.a. veroorzaakt door een afname van telefoontjes over de omgevingsvergunning. Met de oprichting van de Omgevingsdienst Regio Nijmegen (ODRN) komen deze telefoontjes sinds april 2013 meestal rechtstreeks bij de ODRN

terecht. En in 2012 waren er meer telefoontjes door de berichtgeving dat in juni 2013 de bijschrijving van kinderen in het paspoort zou vervallen.

In 2013 zijn er twee onderzoeken geweest naar onze telefonische dienstverlening.

De landelijke benchmark Publiekszaken voerde een telefonisch klanttevredenheidsonderzoek uit. We behaalden daar een 7,4. Een extern bureau voerde een kwaliteitsmeting uit. Van 200 telefonische contacten met 14024, zijn de kwantitatieve en kwalitatieve aspecten geregistreerd. Als uitkomst werd een 7,6 gescoord.

Fysieke dienstverlening

Nijmegen deed weer mee aan de landelijke benchmark Publiekszaken. Een benchmark is een vergelijking tussen gemeenten. In opdracht van deze benchmark voerde het TNS Nipo een klanttevredenheidsonderzoek uit in de Stadswinkel. Met dit onderzoek behaalden we een 7,9.

Voor het opvangen van de zomerpiek werden extra avondopenstellingen georganiseerd.

Buitenlandse studenten werden voor het eerst in de Stadswinkel ingeschreven. Dat zorgde in september voor een extra toeloop in de Stadswinkel.

Een groter percentage klanten werd binnen de normtijd van 15 minuten geholpen. De normtijd is gehaald, omdat er minder klanten de balies bezochten (6.000) dan in 2012. In dat jaar ontstond er nog een piek, omdat de kindbijschrijving in de paspoorten werd afgeschaft. Daarnaast was er een flexibele inzet van medewerkers op piekmomenten.

Klanten kunnen thuis via het internet een afspraak maken met de gemeente om bijvoorbeeld een paspoort of rijbewijs aan te vragen. Vanaf 1 november 2013 kunnen de gemaakte afspraken ook digitaal worden geannuleerd of digitaal worden verzet.

De mogelijkheid voor ouders om in het UMC St. Radboud en het CWZ de geboorte van hun kind aan te geven, verviel in 2013.

Begrijpelijke brieven aan burgers, bedrijven en organisaties

Begin 2012 is het project Algemeen Begrijpelijk Nijmeegs gestart. De gemeente Nijmegen wil namelijk graag helder en in frisse taal communiceren naar burgers, bedrijven en organisaties. We hebben inmiddels veel standaardbrieven herschreven in begrijpelijke taal. Bijvoorbeeld van de afdeling Inkomen, het bureau Inkomensondersteuning, bureau Toezicht & Handhaving en het WMO-bureau. We zijn gestart om ook voor de afdelingen Publiekszaken en Financiën brieven te herschrijven. Om de resultaten van het project ABN te borgen, hebben we eind 2013 in totaal 20 taalmeesters opgeleid, die in de toekomst hun collega's coachen bij het schrijven van begrijpelijke teksten.

Bel- & herstellijn, en nu ook een 'app'

Met onze bel- & herstellijn willen we burgers een laagdrempelige mogelijkheid bieden om meldingen over de openbare ruimte in te dienen. In 2013 hebben we 12.800 meldingen ontvangen. Daarnaast is begin 2013 de Bel&Herstel-'app' gelanceerd. Hiermee kunnen burgers bel- & herstelmeldingen doorgeven met hun smartphone. Ze kunnen daar meteen een foto van het probleem bijvoegen en

worden op de hoogte gehouden over de voortgang. In 2013 zijn ongeveer 2.500 meldingen via de Bel&Herstel-app doorgegeven.

Minder regels, meer gemak!

In het afgelopen jaar is weer hard gewerkt aan het verder verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en ondernemers. Zo hebben we voor burgers het traject van aanvraag van inkomensondersteuning onder de loep genomen, met een duidelijker en eenvoudiger formulier en eerder contact bij onduidelijkheden of een afwijzing. Ook is gewerkt aan het digitaliseren van sommige aanvragen, zodat mensen straks de uitkomst onmiddellijk kunnen zien.

Bij het ondersteunen van mensen om zelfstandig in hun eigen omgeving te kunnen blijven wonen, is de nodige voortgang geboekt. Er is sneller contact over een aanvraag tussen het KlantContactCentrum en de vakspecialisten; ook staat op het aanvraagformulier dat er binnen 3 weken helderheid is rond de aanvraag. De verbeteringen zijn hier zodanig dat het aantal klachten en bezwaren is gedaald.

Het Horeca Actie Team, gestart in 2012, heeft zich in 2013 bewezen als een flinke stap vooruit in onze dienstverlening. De horeca ondernemer krijgt niet meer met een stuk of zes vakspecialisten te maken maar komt in een team met alle relevante ambtenaren aan tafel. Zo krijgt hij gericht advies en weet hij de route die hij moet lopen in verband met het starten van een horeca zaak of bij een verbouwing.

Bij evenementen hebben we een soortgelijk team gebouwd: het Evenementen Actie Team. Hier zijn nog veel meer disciplines uit de gemeente betrokken, naast de politie, brandweer en geneeskundige dienst. Precies de juiste mensen zitten aan tafel om met een organisator zijn evenement door te spreken. Hij weet dan exact wat nog moet gebeuren om alles in orde te krijgen voor het goede verloop van zijn evenement. Verder wordt gewerkt aan een duidelijker kader voor regels en voorschriften, die onderling meer in balans zijn.

Nieuws over de gemeenteraad

Iedereen kan het laatste nieuws over de gemeenteraad vinden op www.nijmegen.nl/gemeenteraad.

Ook is er een digitale nieuwsbrief van de gemeenteraad, die maandelijks wordt verstuurd. Deze nieuwsbrief heeft zo'n 1.000 abonnees. Daarnaast publiceert de raad elke twee weken

nieuwsartikelen in de lokale weekkrant De Brug. De raad heeft ook een eigen twitteraccount:

@Raadnijmegen. De griffie beheert dit account, dat inmiddels zo'n 780 volgers kent. De volgers

worden op de hoogte gehouden van de Politieke Avonden en andere activiteiten van de raad. In 2013 hebben we een raadsinformatiesysteem aangeschaft, waarmee de nieuwe gemeenteraad vanaf het voorjaar van 2014 gaat werken. Met dit systeem worden alle raadsstukken beter toegankelijk via de website en andere digitale devices.

Bureau Sociaal Raadslieden

De medewerkers van bureau Sociaal Raadslieden geven dagelijks juridisch advies en informatie aan inwoners van Nijmegen over uiteenlopende onderwerpen. Naast advies en informatie bestaat de

dienstverlening uit bemiddeling, schrijven van brieven en bezwaarschriften en (digitaal) invullen van aanvragen en wijzigingen op het gebied van belastingen en toeslagen.

In 2013 werden 4.200 adviesgesprekken gevoerd waarin 7.700 vragen werden behandeld. In dit jaar zijn de eerste voorbereidingen gestart met het oog op de komst van de Stips (gebiedsgerichte informatiepunten) in de stad. De Sociaal Raadslieden gaan de backoffice van de Stips vormen en zich - alleen op verwijzing van het maatschappelijk middenveld en gemeentelijke afdelingen - bezig houden met complexe juridische vraagstukken.

In 2013 is veel tijd geïnvesteerd in signalering van misstanden, fouten in wetgeving en de uitvoering daarvan. Op landelijk niveau zijn signalen uit de regio's verzameld en voorgelegd aan de uitvoerende instanties zoals Belastingdienst en UWV, en onder de aandacht gebracht van de Haagse politiek. Ook is veel samengewerkt met de Nationale Ombudsman om effectievere resultaten te bereiken.

Regionaal Archief Nijmegen

In de studiezaal van het Regionaal Archief zijn in 2013 ruim 6.300 bezoeken inhoudelijk ondersteund. In samenwerking met andere instellingen heeft het Archief zijn bronnen op een aantrekkelijke en laagdrempelige wijze gepresenteerd voor speciale doelgroepen, met name het onderwijs. Er werden ongeveer 1.200 scholieren en 550 studenten van het ROC, HAN en Radboud Universiteit ontvangen. Het Regionaal Archief leverde in 2013 een inhoudelijke bijdrage aan tal van cultuurhistorische manifestaties, evenementen en tentoonstellingen in de stad. Belangrijke manifestaties waren de "24 uur van de Nijmeegse Geschiedenis", de Open Monumentendag en tentoonstellingen in Museum Het Valkhof en het Huis van de Nijmeegse Geschiedenis.

Daarnaast zijn de bronnen van het Archief beschikbaar gesteld voor ongeveer 80 (populair-) wetenschappelijke publicaties, onder andere een aantal artikelen in de Gelderlander. Er werd een bijdrage geleverd aan lokale en nationale TV-programma's (bijvoorbeeld "Verborgen Verleden") en er werden ongeveer 220 nieuwe particuliere archieven en collecties of aanvullingen daarop opgenomen, zoals van het Canisius College, de Vierdaagse en de Vierdaagsefeesten.

Ook in 2013 is er veel tijd en energie besteed aan de verdere verbetering van de digitale bereikbaarheid en toegankelijkheid van de bronnen via de Digitale Studiezaal, waarbij de klant in één keer kan zoeken naar foto's, films, boeken, krantenartikelen of indexen met gegevens over personen. Het aantal bezoekers van de website van het Regionaal Archief was naar schatting 195.000.

Omgevingsdienst Regio Nijmegen

Op 1 april 2013 is de Omgevingsdienst Regio Nijmegen (ODRN) van start gegaan. De ODRN is één van de zeven Gelderse omgevingsdiensten en levert kennis en expertise op het gebied van vergunningverlening, toezicht, handhaving en advies. Daarbij gaat het om taken op het gebied van milieu, bouwen, geluid, bodem en water.

De ODRN is een samenwerkingsverband van de gemeenten Beuningen, Druten, Heumen, Groesbeek, Millingen aan de Rijn, Nijmegen, Ubbergen, Wijchen en de provincie Gelderland.

Burgerparticipatie; Bewoners aan het roer

Andere rol overheid

De relatie tussen overheid en bewoners verandert. De overheid doet op meer terreinen een stapje terug en er wordt vaker een beroep op bewoners gedaan om zelf initiatief te nemen en medeverantwoordelijkheid te dragen voor de kwaliteit van de leefomgeving. De gemeente is dan minder initiatiefnemer en veel vaker alleen nog adviseur, stimulator of ondersteuner. Dat is een belangrijk uitgangspunt van het coalitieakkoord, de Stadsvisie en het ambitiedocument Burgerparticipatie. Binnen gemeente Nijmegen hebben we een traject uitgezet waarin aandacht is voor deze veranderende rol. Het gaat daarbij met name om de houding van de overheid: minder als hindermacht en meer in de rol van facilitator, initiator of partner. Geen burgerparticipatie meer maar overheidsparticipatie dus. Op diverse manieren wordt de veranderende rol geagendeerd waarbij centraal staat dat we ons de andere manier van werken daadwerkelijk eigen maken en daarbij leren van wat we doen. Het raadsteam Actief Burgerschap met daarin ook een vertegenwoordiging van het college bespreekt wat deze veranderende rol van de overheid en de ontwikkelingen in de wijken betekenen voor hun eigen rol. Het invullen van de andere rol gebeurt uiteraard vooral en bij voorkeur in de praktijk. In de rest van dit verslag de voorbeelden.

1 wijk, 1 plan

In Noord en Lindenholt zijn in het voorjaar van 2013 pilots gestart, onder de noemer '1 wijk, 1 plan'. Wijkmanagement faciliteert deze processen van bewonersparticipatie. In Noord is onder de vlag van 'Noorderstroom' een volledig nieuwe stroom ontstaan van bewoners die zich bezig houden met de wijkgerichte invulling van onderdelen van de WMO (maatschappelijk opdrachtgeverschap). In Lindenholt zit veel energie op de thema's Groen en Ontmoeting en ontstaan via bijeenkomsten en online via de mijnbuurtje nieuwe verbindingen tussen mensen en initiatieven. Samen met de wijk maken we de agenda op.

Aangepaste subsidierichtlijnen

In 2013 kwamen er ook geactualiseerde richtlijnen voor bewonerssubsidies. Belangrijk doel daarvan is om oude patronen voor een deel te doorbreken en ruimte te creëren voor nieuwe initiatieven. Ook is er nadrukkelijk aandacht voor de eigen (financiële) bijdragen van bewoners, cofinanciering of sponsoring uit de wijk en opdrachtgeverschap van bewoners.

Wijkaanpakprogramma's

In diverse aandachtsgebieden in de stadsdelen zijn Wijkaanpakprogramma's (WAP's) opgesteld. Wijkbewoners en betrokken wijkpartijen zoals woningcorporaties, politie, scholen, zorg- en welzijnsinstellingen en ondernemers zijn als actieve partners belangrijke mede-opstellers van deze WAP's. Alle actief betrokken partijen brengen hun plannen en wensen samen om ook gezamenlijk verantwoordelijkheid te dragen voor prioritering en uitvoering hiervan. In 2013 zijn WAP's voor Heseveld, Biezen, Zwanenveld, Voorstenkamp, Tolhuis, Gildekamp en Meijhorst gerealiseerd.

Wijkbeheerplannen

Bewoners en ondernemers werden in 2013 eveneens actief betrokken bij het beheer van de openbare ruimte. De wijkbeheerplannen werden zoals ieder jaar geactualiseerd en inwoners worden op de hoogte gehouden van de voortgang van het afgesproken werk. In het wijkbeheerplan staan de plannen voor het onderhoud en het beheer van de komende jaren. Bewoners en ondernemers kunnen hierbij de aandachtspunten en wensen voor hun wijk meegeven. En tevens is hen de vraag gesteld op welke plekken in de wijken zij mogelijkheden zien voor gezamenlijk beheer.

Om de wijkbeheerplannen up to date te houden zijn in alle wijken weer wijkstouwen georganiseerd. Tijdens zo'n wijkstouw gaan bewoners en ondernemers samen met hun wijkbeheerder door de wijk om de aandachtspunten aan te wijzen. We houden de bewoners op de hoogte van de afgeronde werkzaamheden en de plannen voor het nieuwe jaar door middel van een voortgangsrapportage die in de wijkbladen wordt opgenomen of huis-aan-huis in wijken die geen wijkblad hebben.

Arenagesprekken

Er waren vorig jaar twee arenagesprekken. Eén arenagesprek stond in het teken van participatie in de openbare ruimte met als doel meer inzicht te krijgen in de gewenste participatierol van bewoners.

Het is niet altijd duidelijk voor de gemeente in welke mate bewoners willen en kunnen participeren in het beheer van de openbare ruimte. Voor de gemeente is dit inzicht van belang om tot een goede rolverdeling te kunnen komen waarin de wederzijdse verwachtingen voor iedereen glashelder zijn.

Aan de hand van een drietal praktijkvoorbeelden uit de openbare ruimte zijn bewoners gevraagd in kleine groepjes aan te geven welke participatierol ze op zich zouden nemen.

Het tweede arenagesprek stond in het teken van Wijkservice. Wijkservice verricht de uitvoerende activiteiten van de bel- en herstelmeldingen. In het gesprek werd aan de deelnemers gevraagd wat goed gaat in deze service, wat kan verbeteren algemeen maar ook specifiek voor de Bel&Herstel-app en de website en welke aanbevelingen ze aan de gemeente willen mee geven.

Participatie in de wijken

In de stadsdelen hebben we in het afgelopen jaar sterke staaltjes van bewonerskracht gezien. Soms met hulp van de gemeente, maar even zo vaak geheel op eigen kracht, maakten bewoners het verschil in hun woonomgeving. Zo zorgden bewoners in Oosterhout er voor dat in enkele speeltuinen aangepaste speeltoestellen voor gehandicapte kinderen kwamen, in Dukenburg startte een buurtbewoonster een huiskamerrestaurant, gekoppeld aan optredens en exposities van kunstenaars uit de wijk. Een groep bewoners zette een grootschalig project op om in het eigen stadsdeel een dekkend AED-systeem op te zetten, inclusief apparaten en opleiding van buurtbewoners. In het Centrum realiseerden bewoners als opdrachtgever een beweegtuin in samenwerking met gezondheidspartners. In Lindenholt zijn bewoners mede initiatiefnemer voor het Wijkatelier, een ontmoetingsplek voor en door bewoners, met daarin ook het STIP, flexibele werkplekken voor wijkwerkers (waaronder het sociale wijkteam) en zzp-ers en een beschermde ontmoetingsomgeving speciaal voor kwetsbare bewoners. In diverse wijk- en jongerencentra lopen experimenten met zelfbeheer. In de Wolfskuil maken bewoners samen een stripboek met sterke verhalen uit hun wijk.

Verder ontstaan in alle wijken en buurten kleine en grotere clubjes bewoners die elkaar vinden op hun passies en interesses: wandelen, fietsen, handwerken, fotografie, boekbinden etc. Maar ook wordt er druk geëxperimenteerd met buurttafels, repair cafés en buddyprojecten. Naast de vele nieuwe initiatieven zien we ook dat al bestaande initiatieven zich openstellen voor nieuwe deelnemers. Om te zorgen dat al deze bijzondere en inspirerende initiatieven ook gedeeld kunnen worden met andere Nijmegenaren, is er sinds kort het youtubekanaal NMGN Doet! waarop korte filmpjes over veel initiatieven verschijnen.

Participatie Openbare ruimte

Begin 2013 is de beleidsnota "Geef ze de (openbare) ruimte" vastgesteld door de Raad. Deze nota is opgesteld naar de geest van de stadsvisie. We willen met deze nota meer ruimte bieden aan initiatieven voor het beheer van de openbare ruimte door bewoners, ondernemers en corporaties: participatie in de openbare ruimte, samen maken we het! In 2013 zijn een aantal mooie participatieprojecten gestart verspreid door de hele stad. Het opfleuren van de muur Graafse brug is zo'n project. De bewoners hebben bedacht hoe ze deze saaie muur kunnen opfleuren. Ze kunnen nu door de jaren heen wissellijsten invullen met schilderijen of teksten. Een andere project is de herinrichting van het Azaleaplein om een ontmoetings- en sportplek te creëren voor jong en oud waarbij de bewoners zelf het ontwerp maken en ook in het onderhoud zelf dingen willen doen. In de Kluijskamp hebben bewoners een initiatief voor een moestuin aangedragen om elkaar te ontmoeten, samen te tuinieren en gezonder te eten. Zij regelen alles zelf hiervoor. In het centrum is op initiatief van een aantal buurtbewoners op het Vinkengas een gezellige burentuin gerealiseerd. Bewoners zaaien en planten eetbare groenten en fruit en beheren zelf de burentuin. Onder de Lindeboom in de Muntenbuurt is door de bewonersvereniging samen met woningcorporatie Standvast en de gemeente schoongemaakt en opnieuw ingericht met onder andere speeltoestellen en een grote bank onder een Lindeboom, wat een mooie plaats is om elkaar te ontmoeten. In Lent is voor de Moestuinvereniging "De Lentse Aarde", een initiatief van enkele wijkbewoners, een tijdelijke moestuin gevonden waarop meer dan 50 wijkbewoners vanaf februari 2014 op hun eigen locatie sla en tuinboontjes gaan verbouwen. Nog meer leuke voorbeelden van participatieprojecten zijn te vinden op www.participatiekaart.nl/nijmegen. In 2013 zijn hier ook andere soorten participatieprojecten aan toegevoegd zoals de Boekenboom in Lindenholt als onderdeel van meer ontmoetingsplekken in de wijk. Tijdens het wijkenfestival op 24 november zijn veel bewoners enthousiast aan de gang gegaan om hun initiatief toe te voegen op de kaart en is het aantal in 2013 van 93 naar 141 met meer dan de helft verdubbeld. De participatiekaart biedt een mooie gelegenheid voor bewoners om ideeën op te doen voor participatie in hun buurt en contact op te nemen met de initiatiefnemers voor advies.

Plant je Vlag

In de Vossenpels in Nijmegen-Noord is een gebied in ontwikkeling dat we Plant je Vlag hebben genoemd. Hier kunnen toekomstige bewoners zelf hun kavel bepalen en het huis van hun dromen bouwen. De welstandregels gelden hier niet. Ook voor de inrichting van de openbare ruimte zijn de bewoners aan zet om te bepalen wat ze willen en wat ze belangrijk vinden. De bedoeling is dat ze zich

ook gaan inzetten voor het beheren van die openbare ruimte. De aftrap hiervoor is op 25 juni geweest. Op www.plantjevlag.nl is meer informatie te vinden over dit bijzondere project.

Honigcomplex krijgt nieuw leven

Een bijzonder project dit jaar is het Honigcomplex, de oude soep- en vermicellifabriek in Nijmegen-West. Op de lange termijn is op deze plek in het Waalfront woningbouw gepland. Tot die tijd worden de fabriekshallen verhuurd aan zo'n twintig jonge bedrijfjes en initiatieven. De ontwikkeling naar een hotspot aan de Waal is gestart.

In april 2013 is het complex overgedragen aan het Ontwikkelingsbedrijf Waalfront (de samenwerking tussen de gemeente Nijmegen en Bouwfonds Ontwikkeling). Om de oude fabriek de komende acht jaar niet leeg te laten staan of af te breken is besloten om er een nuttige en publiekstrekkende plek van te maken: een 'hotspot' voor creatieve ondernemers. Ondernemers krijgen kansen, het gebied krijgt bekendheid en een impuls.

Samen met vele partijen in de stad is er in januari een brainstormdag gehouden over de mogelijkheden van het complex, 'de dag van de Honig'. Ter plekke en daarna meldden zich veel initiatieven die in verschillende sessies hun ideeën kwijt konden. De gemeente creëerde ondertussen ruimte voor nieuwe initiatieven door te kiezen voor minder regels op deze bijzondere plek: er wordt expliciet gedoogd. Alles is wel vastgelegd in contracten en ondernemingsplannen voor een kostenneutrale ontwikkeling.

In augustus en september startte het nieuwe leven voor de fabriek. Drie festivals zorgden voor cultuur en actie in het westelijk deel van de stad: Het Zomerkwartier, Prateur van theater De Plaats en de Kunstraftinaderij XL Duo 2013. Aan het eind van het jaar is er in het Honigcomplex een bazaar gestart die elk weekend enkele duizenden bezoekers trekt en staan veel andere initiatieven in de steigers. Voor bijna alle 33.000 vierkante meter zijn jonge ondernemers in beeld die elkaar onderling steunen en samenwerken. Ze bepalen zelf mee hoe het complex er de komende tijd uit gaat zien en wat voor smoes het krijgt. Horeca, sport, cultuur, winkelen en ambacht gaan hand in hand.

Schone wijken

Er zijn verschillende lokale opschoonacties geweest op initiatief van bewoners zelf, van de woningbouwcorporaties en van de gemeente. In het najaar hielpen vele bewoners weer mee met het opruimen van bladafval. Hiervoor werden in de wijken bladkorven geplaatst die wekelijks werden geleegd. In het beleid voor gladheidsbestrijding worden burgers opgeroepen om hun eigen stoep en zo nodig die van hun buren, begaanbaar te houden. De gemeente faciliteert gemeenschappelijk georganiseerde acties om gladheid te bestrijden door zoutkisten te verstrekken.

Nijmegen kent een systeem van buurtranger-teams. Een buurtranger-team is een groep kinderen, onder begeleiding van een aantal volwassenen, die ervoor zorgt dat een buurt schoon blijft. De teams gingen op gezette tijden in de hun toegewezen straat, buurt of wijk aan de slag om het zwerfvuil op te ruimen. Een belangrijk karwei, want zwerfvuil is vaak het begin van een neerwaartse spiraal als het gaat om de leefbaarheid van een gebied. Zwerfvuil opruimen heeft dus een preventieve werking.

In 2013 zijn op zoveel mogelijk locaties glasbakken ondergronds gebracht samen met ondergrondse containers voor textiel. Bij de uitvoering van dit traject stond de communicatie met de omwonenden centraal. We wilden de bewoners betrekken in de aanstaande veranderingen. Via publicaties in de Brug en gerichte mailings zijn buurtbewoners en wijkraden vooraf geïnformeerd over het voornemen om een glasbak ondergronds te brengen, te verplaatsen of op te heffen. Bewoners met bedenkingen konden deze kenbaar maken bij Dar via de mail en een telefoonnummer. Ook stond dit met een sticker op elke glasbak. Tot slot was er een website ingericht bij Dar waar bij alle glasbaklocaties was aangegeven wat de plannen waren.

Bij die locaties waarop bedenkingen binnenkwamen, is contact gezocht met de bezwaarmaker en/of de wijkraden om de plannen inhoudelijke te bespreken of alternatieven te zoeken. Door deze actieve interactie met en participatie van de wijkbewoners heeft dit in nagenoeg alle gevallen geleid tot een oplossing waar bewoners tevreden over waren.

Wijkenfestival “Nijmegen maken wij”

Op zondag 24 november was het eerste Wijkenfestival “Nijmegen maken wij” voor alle Nijmegeners in het Goffertstadion. De insteek was dat bewoners elkaar inspireren door hun sprankelende initiatieven te delen met hun stadgenoten. Bijv. hoe start je een kookclub, knap je samen een pleintje op, hoe organiseer je een kerstlichtjestocht door de wijk, start je een loopgroep of begin je met de buurt een moestuin? Er waren 70 kraampjes met bewonersinitiatieven en verschillende workshops. Ongeveer 500 mensen maakten die middag kennis met participatieprojecten in Nijmegen en met de vele enthousiaste en actieve bewoners uit de stad. De buurtrangers uit het Willemskwartier wonnen de prijs van het “beste wijkidee” en mochten over hun project. Er waren diverse optredens van dansgroepen en muzikanten uit de wijken.

De gemeente presenteerde een digitaal wijkmagazine waarin veel mooie initiatieven voor het voetlicht werden gebracht.

Social media en wijkwebsites

De gemeente Nijmegen ziet sociale media als één van de kanalen voor communicatie en participatie met haar inwoners. Het gebruik van Facebook en Twitter in Nederland is in 2013 sterk gestegen. In Nijmegen neemt het aantal fans/followers ook gestaag toe. Vooral de opening van de Oversteek heeft voor een forse toename gezorgd.

Het twitteraccount @gem_nijmegen groeide sterk door tot meer dan 10.000 volgers. Omdat de gemeente met zogenaamde webcare op tweets over de gemeente Nijmegen reageert, is de interactie toegenomen. Het account @naarnijmegen, met specifieke informatie over de bereikbaarheid van Nijmegen, groeide tot ruim 3.700 volgers.

De Facebookpagina in met ruim 2.600 likes een van de grootste gemeentelijke Facebookpagina's van Nederland. Gemiddeld plaatste de gemeente er één bericht per dag op, vaak met foto, met aandacht voor wat de gemeente doet, maar ook voor wat anderen voor de stad doen. De stijl van de pagina is passend bij die van Facebook: informeel, persoonlijk, met ruimte voor 'feel-good' berichten en met levendige interactie met de fans tot gevolg.

De gemeente Nijmegen heeft voor ieder stadsdeel een eigen facebook- en twitteraccount en daarnaast een aantal thematische accounts zoals NaarNijmegen (met actuele verkeersinformatie) en de Bel- en Herstelapp waarmee burgers bel & herstelmeldingen kunnen doorgeven met hun smartphone. Een bijzonder onderdeel is de Facebookgroep ABN: Algemeen Begrijpelijk Nijmeegs. Daarin beoordelen en verbeteren inwoners van Nijmegen verschillende brieven die de gemeente aan de inwoners stuurt.

In steeds meer stadsdelen zijn de buurtwebsites Mijnbuurtje actief, websites die een belangrijke rol spelen in het organiseren van de verbinding in de wijken. De webmasters zijn wijkbewoners, vrijwilligers die een uitgebreide training hebben gehad tot digitale buurtverbinders. Bewoners kunnen zo elkaar en wijkprofessionals makkelijker vinden en informatie, diensten en goederen uitwisselen. Daarnaast bestaan in sommige buurten zeer intensief gebruikte facebookpagina's van bewonersgroepen die zorgen voor nieuwe verbindingen en ontmoeting tussen bewoners.

Collegebezoeken

In 2013 bezocht het college vijf wijken en sprak daar met bewoners, ondernemers en beroepskrachten.

Het bezoek aan Grootstal stond in het teken van veranderende wijk, dat viel te merken aan de verhalen op de Kindcampus, aan de signalen van bewoners over botsende leefstijlen maar ook aan de positieve geluiden over meer dynamiek en nieuwe kleinschalige woonvormen in de wijk.

In de Kolping waren de Collegeleden te gast bij enkele bewoners thuis. Bewoners vertelden openhartig over hoe ze samenwonen in de wijk, welke zorgen ze hebben en hoe ze de toekomst zien. In 't Acker sprak het college met bewoners en professionals over ruimtelijke projecten als de Poort van Neerbosch, maar ook over ontmoetingsinitiatieven als het wijkatelier en de boekenboom.

In de Wolfskuil was er een ontmoeting met de Wijkraad die hun visie voor de toekomst van de wijk presenteerde. Ook was er aandacht voor de ontwikkeling van de winkelstrip aan de Molenweg, het participatieproject bij Azaleaplein en de aangebrachte verfraaiing met groen en muurschilderingen aan de muur bij de Graafsebrug.

Tijdens het wijkbezoek aan Heseveld in maart 2013 heeft het college een bezoek gebracht aan de Moskee Heseveld waar onder andere een huiswerkproject loopt, is een bezoek gebracht aan het buurtpark Hoog Heseveld dat door bewoners zelf is ingericht en wordt beheerd en is een bezoek gebracht aan de Boskapel aan de Graafseweg waar ook de verschillende bewonerscomités een informatiemarkt hadden ingericht.

Raadsleden als volksvertegenwoordigers

De raad is in 2013 weer twee keer op wijkbezoek geweest: in het voorjaar naar Nijmegen Centrum en in het najaar naar stadsdeel Nijmegen Zuid. Tijdens deze bezoeken nam de raad een kijkje bij diverse projecten en maakten raadsleden kennis met veel betrokken inwoners.

Bewoners kwamen ook naar het Stadhuis. Tijdens de Politieke Avond hebben 243 mensen hun mening gegeven over een onderwerp op de agenda. Raadsleden en griffiemedewerkers verzorgen

ook regelmatig voorlichting aan scholen. Leerlingen van diverse onderwijsinstellingen (zowel HBO, ROC als voortgezet onderwijs) kregen een presentatie over de raad, een rondleiding door het Stadhuis of debatteerden over zelfgekozen onderwerpen in de raadzaal.

Klachten en bezwaren

In 2013 behandelde de gemeente 300 klachten. In de meeste gevallen waren de klagers ontevreden over de zorgvuldigheid van de dienstverlening van de gemeente. De gemeente heeft als doelstelling om minimaal 80% van de klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen. Dat streven werd met een percentage van 91% ruimschoots gehaald. Slechts in 1% van de gevallen werd de klacht gegrond verklaard. Bij het merendeel van de klachten was een formele uitspraak niet nodig en kon de klacht na met de burger te hebben gesproken, op een minnelijke wijze worden afgehandeld. Dat was het geval in 80% van de klachten.

We handelden daarnaast 1494 bezwaren af (bezwaren belastingen uitgezonderd), waarvan 83% binnen de wettelijke termijn, wat een stuk meer is dan de gemeentelijke doelstelling van 70%. Ook de doelstelling van maximaal 18% gegrond verklaarde bezwaren haalden we. Dat percentage bedroeg ruim 16%. Ook bij de afhandeling van bezwaren kijken we met de bezwaarmaker of een informele behandeling van het bezwaar mogelijk is. Ongeveer 20% van de bezwaren konden we op die manier afhandelen.