



# Burgerjaarverslag

**2011**



# BURGERJAARVERSLAG 2011

## VOORWOORD

Dit is het Burgerjaarverslag 2011. Ditmaal een beknopt en volledig digitaal verslag. Om een aantal redenen is daar voor gekozen.

Al enige tijd loopt er op landelijk niveau een discussie over de afschaffing van de wettelijke verplichting tot uitgifte van een Burgerjaarverslag. Die discussie is nog steeds niet afgerond en daarmee blijft de wettelijke verplichting overeind. De verplichting is echter beperkt en bestaat er uit dat verslag gedaan moet worden over twee onderwerpen. Dat zijn **gemeentelijke dienstverlening** en **burgerparticipatie**. U vindt in dit BJV dus alleen een verantwoording over die onderwerpen terug.

Een andere overweging om het BJV beknopt te laten zijn, is het kostenaspect. Ook gemeente Waterland wordt immers geconfronteerd met beperking van de budgetten. Tenslotte is digitalisering in onze samenleving steeds belangrijker. Een gemeente heeft daarin een voorbeeldrol. Dat het BJV alleen in een digitale vorm verschijnt, is vanuit die optiek een logische ontwikkeling.

Deze beknopte uitgave betekent niet dat wij niet openstaan voor tips, ideeën of kritiek. Wilt u reageren op dit Burgerjaarverslag? Ik nodig u van harte uit contact met ons op te nemen.

Cornelis Mooij  
Waarnemend burgemeester

## 1. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

### Bezoekers

Elk jaar ontvangen wij veel bezoekers in het gemeentehuis. In 2011 waren dat er in totaal 14.303. Ten opzichte van 2010 is dat een daling. Toen bezochten 17.214 personen het gemeentehuis. In 2011 is het aantal producten dat via de gemeentelijke website volledig digitaal aan te vragen is, verhoogd naar twaalf. Voor het aanvragen van parkeervergunningen, inrijdontheffingen, een kopie WOZ-beschikking, Wmo-voorziening of het inzien van een WOZ taxatieverslag hoefde u niet meer de deur uit. Die zaken konden gewoon thuis worden afgehandeld. Uit het feit dat minder mensen het gemeentehuis bezochten, maken wij op dat het steeds makkelijker is de digitale weg te bewandelen.

In de ontwikkeling van een Klanten Contact Centrum hebben wij vorig jaar flinke stappen vooruit gezet. De Centrale Balie en de balies van de afdeling Publiekszaken zijn geïntegreerd en er zijn meer producten bij de afdeling Publiekszaken ondergebracht. Dat voorkomt dat u voor verschillende producten naar verschillende loketten wordt (door)verwezen.

Digitalisering betekent niet dat wij persoonlijk contact onbelangrijk vinden. Daar blijven wij aandacht voor houden. U treft bij de balies klantvriendelijke medewerkers die met u meedenken. Ook worden inwoners die niet mobiel zijn thuis bezocht voor het aanvragen van reisdocumenten. Op die manier zetten wij ons in voor optimale (persoonlijke) dienstverlening.

### Postbehandeling

In 2011 ontving de gemeente 3.276 brieven. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2010 (3.385 stuks). De afhandeling van de brieven is ten opzichte van 2010 iets minder goed verlopen. Was in 2010 94% van de poststukken afgehandeld, in 2011 was dat 90%. Voor zover wij dat nu kunnen beoordelen, is dat een gevolg van een andere manier van (digitaal) registreren. Wel is het voor ons een signaal om strak te blijven sturen op tijdige en correcte afhandeling van brieven.

### Gemeentelijke informatievoorziening/Communicatie

- Website

In oktober 2011 is onze website volledig herbouwd en -ingericht. Het uiterlijk en de navigatiestructuur werden aangepast waardoor de website functioneler, actueler en klantvriendelijker is geworden. De “look en feel” van de site is nu veel eigentijdser en past bij de uitstraling die gemeente Waterland nastreeft. Voor die vernieuwing hebben wij inwoners gevraagd mee te helpen/denken door te participeren in een klankbordgroep.

Uit het aantal bezoekers van de website en het aantal keren dat de website is geraadpleegd, is op te maken dat die aanpassing vruchten heeft afgeworpen. In 2010 bezochten 69.766 unieke bezoekers 121.139 keer de website en vorig jaar waren dat 71.208 unieke bezoekers die 126.536 keer de website bezochten. Dat is een gunstige ontwikkeling.

Voor de werving van personeel is de website ook een belangrijk instrument. Alle vacatures worden op de website geplaatst en het sollicitatieproces is vrijwel geheel gedigitaliseerd. Tevens zijn alle gemeentelijke projecten en (bouw)plannen veel beter op de site te vinden omdat er hiervoor een speciale pagina is gemaakt. Wij verwachten dan ook dat het gebruik van de website verder toeneemt.

Veel meer (gemeentelijke) instellingen beschikken tegenwoordig over een eigen website. Zo heeft in 2011 ook het Centrum voor Jeugd en Gezin (=CJG) een eigen website in gebruik genomen. Op deze website is informatie te vinden over allerlei thema's rondom opvoeden en opgroeien. Bezoekers van de website kunnen ook digitaal vragen stellen. Deze vragen worden dan door erkende landelijke instellingen beantwoord.

- **Overige communicatiemiddelen**

Net als andere jaren hebben wij u behalve via de website, ook via de wekelijkse gemeentepagina in Ons Streekblad geïnformeerd over allerlei zaken. Ook is er weer een gemeentegids verschenen en hebben wij ruim 50 persberichten verstuurd. Nieuw in 2011 is het Electronisch Gemeenteblad. Met ingang van februari 2011 nemen wij in dit digitale blad alle officiële publicaties in uitgebreide vorm op. Op de gemeentepagina plaatsten wij vanaf dat moment slechts een verkorte weergave van alle deze publicaties.

Om zo transparant mogelijk te zijn, wordt sinds eind 2011 wekelijks op de website een overzicht geplaatst van de representatieve activiteiten van het college.

## Diensten in de openbare ruimte

Een schone, hele en veilige omgeving blijft een belangrijk aandachtspunt. Klachten die binnenkomen, handelen we zo snel mogelijk af. Gemiddeld hanteren we als afhandelingnorm drie werkdagen. In 2011 is het grotendeels gelukt deze norm te halen. Voor klachten over de openbare verlichting schakelen we een andere partij in. Helaas neemt de afhandeling van “grotere klachten” op dit gebied soms iets meer tijd in beslag. Het totaal aantal klachten/meldingen over de openbare ruimte is in 2011 gedaald. Dat stemt tot tevredenheid. Onderstaand een overzichtje.

Melding/klacht	2010	2011
Afval	415	453
Bestrating	298	275
Bruggen	23	19
Gemalen	183	125
Openbare gebouwen	115	110
Openbare verlichting	6	4
Riolering	216	115
Verkeerszaken	64	37
Waterwegen	2	4
Diversen	132	84
<b>TOTAAL</b>	<b>1.454</b>	<b>1.226</b>

## Milieu

Klachten die wij over het milieu ontvangen, worden afgehandeld door de Milieudienst Waterland. Het aantal milieuklachten dat in 2011 is ontvangen, bedroeg twaalf. Tot ons genoegen is dat ten opzichte van 2010 een daling. Ook hiervan een overzichtje.

Aard van de milieuklacht	2010	2011
Geluidsoverlast	8	6
Stankoverlast	7	4
Verontreiniging oppervlaktewater	5	0
Asbest	0	0
Afvalopslag	4	2
Bodemverontreiniging	3	0
Trillingen	1	0
Afval verbranding	0	0
<b>Totaal</b>	<b>28</b>	<b>12</b>

## Klachten

Het gemeentebestuur neemt jaarlijks tal van besluiten. Met veel daarvan wordt ingestemd. Maar met andere besluiten niet. Ook gebeurt het dat inwoners of externe partijen vinden dat zij niet op een goede manier behandeld zijn. In dat soort situaties kan een klacht of een bezwaarschrift worden in gediend. Het aantal **klachten** dat wij in 2011 ontvingen, bedroeg 13. Dat is een daling

ten opzichte van 2010 toen in totaal 22 klachten zijn ingediend. De klachten hadden vooral betrekking op contacten tussen burgers en de gemeentelijke organisatie. Van de klachten zijn er zes gegrond, één gedeeltelijk gegrond, vijf ongegrond en één niet ontvankelijk verklaard. De zaken zijn binnen de wettelijke termijnen afgehandeld. De termijn is afhankelijk van het bezwaar en de eventuele vervolgstappen.

Zoals al eerder is vermeld, biedt de nieuwe website veel meer digitale mogelijkheden. Het indienen van bezwaar tegen een WOZ-beschikking kan sinds dat moment ook digitaal. Daarvan is meteen gebruik gemaakt. Wij ontvingen vorig jaar 82 van dergelijke bezwaarschriften en daarvan zijn er 20 digitaal ingediend. Die bezwaarschriften zijn allen binnen de gestelde termijn afgehandeld.

## 2. **BURGERPARTICIPATIE**

Ook in 2011 hebben wij ons ingezet om inwoners en belanghebbenden zoveel mogelijk te stimuleren om op een interactieve manier bij te dragen aan het maken van plannen of beleid. Om dat te bereiken zijn er in 2011 weer verschillende middelen voor tal van onderwerpen ingezet. Workshops, inloopavonden, spreekuren, presentaties of de mogelijkheid om een e-mail te sturen naar een speciaal e-mailadres. Alles met het doel om zoveel mogelijk inwoners te kunnen bereiken, te betrekken en mee te laten doen. In bijlage I is een globale opsomming te vinden hoe de burgerparticipatie in 2011 is vormgegeven.

Andersom laten wij ook graag onze betrokkenheid zien. De inzet van allerlei organisaties en vrijwilligers waarden wij enorm. Diverse leden van het gemeentebestuur hebben daarom vorig jaar weer tal van bijeenkomsten bijgewoond of deelgenomen aan activiteiten. Een globaal overzicht van verschillende activiteiten/bijeenkomsten die zijn bijgewoond, is in bijlage II terug te vinden. (Voor beide bijlagen geldt dat deze niet uitputtend zijn).

Doelstelling van burgerparticipatie is onder andere het benutten van kennis, denkkraft en ervaringen van burgers en organisaties. Daar hebben wij ons in 2011 opnieuw sterk voor gemaakt. Een mooi voorbeeld daarvan is de marktconsultatie voor de aanbesteding van de exploitatie van het pontveer IJpendam. Samen met de gemeente Landsmeer is deze marktconsultatie ontwikkeld en daarbij is de actiegroep Beste Verbinding actief betrokken. Voor de definitieve offerteaanvraag is deze actiegroep ook geconsulteerd.

### **Kern- en dorpsraden**

De gemeente Waterland bestaat uit 10 kernen elk met een eigen dynamiek. De dorps- en kernraden zijn voor ons een belangrijke partner bij het bevorderen van burgerparticipatie. Twee keer per jaar vindt er een bestuurlijk overleg plaats waarvan één van die momenten wordt gebruikt voor het houden van een schouw van die betreffende kern. Verder is er één keer per jaar een gezamenlijk overleg van alle kernraden en het college van B&W. Onderwerpen die in 2011 aan de orde kwamen, waren verkeersveiligheid, openbare ruimte, ruimtelijke ordening en (woning)bouwprojecten.

- **Pilot burgerparticipatie**

Naast die structurele overleggen is in 2011 ook geëxperimenteerd met een verdergaande vorm van burgerparticipatie. Twee kernraden (van Broek in Waterland en Marken) meldden zich aan voor de pilot. Afspraak was dat elke kern een bedrag van € 15.000,- ontving. Daarvoor moest volgens een bepaalde aanpak en op basis van een aantal spelregels een plan worden opgesteld en uitgevoerd. Belangrijke randvoorwaarden bij de opstelling en keuze van die plannen waren: inbreng van de “eigen” inwoners, dialoog, draagvlak, directe leefomgeving, haalbaarheid en duurzaamheid. Voor de kern Broek in Waterland leidde dit tot de opstelling van een (stedenbouwkundige) “Visie op Broek”. In de loop van 2012 wordt dat plan gepresenteerd. Op Marken werd een herdenkingsmonument voor de slachtoffers van WO II gerealiseerd. Dat monument is op 11 november 2011 onthuld door de Commissaris van de Koningin. In 2012 wordt de pilot geëvalueerd. Op basis van die uitkomsten en de financiële mogelijkheden wordt besloten of deze experimenten een vervolg krijgen.

### **Activiteiten gemeenteraad**

De gemeenteraad heeft in 2011 onder het motto “Langs de kernen” bijeenkomsten met de bewoners van Uitdam en Zuiderwoude georganiseerd. Doel daarvan is om via direct en persoonlijk contact te achterhalen wat inwoners van de verschillende kernen bezig houdt in hun directe woonomgeving.

De uitkomsten hiervan zijn besproken in raadsvergaderingen en hebben zelfs tot een motie geleid.

Andersom heeft het ook zin de gemeenteraad zelf te benaderen. Een goed voorbeeld daarvan is een ingezonden brief met het verzoek de oefenavonden op Marken voor het bedienen van automatische externe defibrillatoren (AED) te subsidiëren. Via een motie heeft de gemeenteraad unaniem besloten dit verzoek te honoreren. Ook de perikelen rond de huisvesting van de dorpswinkel in Ilpendam hebben geleid tot een motie en daarmee heeft de raad het college opdracht gegeven tot een oplossing te komen.

- **Bedrijfsbezoek**

De gemeenteraad heeft vorig jaar ook een bedrijfsbezoek gebracht. In september werd de nieuwe Brede School in Ilpendam bezocht. De raadsleden hebben zich uitgebreid laten voorlichten door de jongerenwerker over de diverse jeugdprojecten in Waterland. Over dit onderwerp heeft de raad ook informeel met jongeren gesproken.

- **Inspraak op besluitvorming**

Inspreken tijdens een raadsvergadering is ook een manier om uw mening kenbaar te maken. In 2011 hebben 32 personen bij geagendeerde onderwerpen van die mogelijkheid gebruik gemaakt. Alle inspraakreacties zijn meegenomen bij de uiteindelijke besluitvorming. Verder hebben 5 personen ingesproken over een diverse onderwerpen die niet op de raadsagenda stonden. Een voorbeeld hiervan is de heffing van dagtoerismebelasting op Marken.

- **Gast in de raad**

Op 20 november 2011 hebben de fractievoorzitters het besluit genomen om inwoners van Waterland uit te nodigen om “gast in de raad” te zijn. Gasten krijgen dan van raadsleden, de voorzitter van de gemeenteraad en de griffier informatie over de werkzaamheden van de raad. Daarna worden zij uitgenodigd een raadsvergadering bij te wonen. Aan dit project wordt in 2012 uitvoering gegeven.

.

.

## Bijlage I – Globaal overzicht activiteiten in het kader van Burgerparticipatie 2011

- **14 maart:** Informatieavond voor bewoners van 't Spil over de Brede School Scholeneiland Monnickendam.
- **23 maart:** Informatieavond voor belangstellenden over de ontwikkeling van de Brede School Scholeneiland.
- **10 mei:** Informatieavond rond het thema JOP in het Groene Hart Monnickendam
- **8 juni:** Workshop en Infomarkt over de Brede School Scholeneiland.
- **28 september en 6 oktober:** Workshops voor instellingen, Wmo- en cliëntenraden over nieuwe taken die op gemeenten afkomen op het gebied van de Wmo.
- **29 september:** Informatieavond voor bewoners over de JOP op Marken.
- **10 oktober:** Deskundigheidsbevordering voor professionals en vrijwilligers die met jongeren werken over alcohol en drugs.

En verder:

- Informatieavond vernieuwing Pelserbrug Broek in Waterland
- Inloopavond herinrichting speelvoorziening Groene Hart Monnickendam
- Toelichting op plannen voor nieuwe regels grafbedekking op algemene graven begraafplaats Marken
- Bijeenkomsten in het kader van de Bereikbaarheid Waterland georganiseerd i.s.m. Provincie, de Stadsregio Amsterdam en de gemeente Waterland
- Inloopavond voor verbeteren bushaltes in het kader van toegankelijkheid invaliden
- Inloopavond Bestemmingsplan Winkelpanden Binnenstad Monnickendam
- Inloopavond/presentatie/inspraakavond bestemmingsplan woningbouw De Bankier Monnickendam
- Workshop/inloopavond/presentatie/consultatieavond discussienota bestemmingsplan Binnenstad Monnickendam
- Presentatie woningbouwplannen Woningbouw Plan Lagedijk Katwoude
- Presentatie SPVE Woningbouw Zeedijk 1 Uitdam
- Inspraakavond voorontwerpbestemmingsplan Woningbouw De Bennewerf Marken
- Informatieavond nieuwbouw Museum De Speeltoren Monnickendam



## Bijlage II – Selectie bijgewoonde activiteiten/bijeenkomsten gemeentebestuur 2011

- **16 februari:** Startbijeenkomst project 'Ik rij nuchter'.
- **18 maart:** Deelname aan de jaarlijkse vrijwilligersdag 'NL Doet'.
- **21 april:** Bijeenkomst Cultureel Platform.
- **4 juli:** Kindergemeenteraad. Wethouder Schalkwijk, waarnemend burgemeester Mooij en de raadsleden Yvonne Gras en Laura Bromet vervulden de rol als leden van de jury en als voorzitter van de raad).
- **3 september:** Officiële opening wijksteunpunt Broek in Waterland.
- **10 oktober:** Start Week van de opvoeding. Wethouder Schalkwijk en een aantal raadsleden waren in de raadzaal aanwezig bij de vertoning van een door jongeren uit IJpendam gemaakte film Opvoedsel over opvoeden en opgroeien (vroeger en nu).
- **13 oktober:** Thema avond "Opvoeden vroeger en nu" in verzorgingshuis Swaensborch, tevens de locatie van het Centrum voor Jeugd en gezin.
- **9 en 10 november:** Openingshandelingen Brede School IJpendam.
- **11 november:** Dag van de mantelzorger
- **17 november:** Snoeiactie gemeente, Bernard Nieuwentijt College en Gouwzeeschool.
- **24 november:** Aftrap vuurwerkproject Bernard Nieuwentijt College.
- **15 december:** Slaan 1<sup>e</sup> paal voor de Gouwzeeschool in Monnickendam.

## Bijlage III - Overige gegevens

### Aantal inwoners

<b>Kern</b>	<b>31-12-2011</b>	<b>31-12-2010</b>
Broek in Waterland	2.396	2.399
Ilpendam	1.808	1.833
Katwoude	223	218
Marken	1.813	1.793
Monnickendam	9.770	9.891
Purmer	147	146
Uitdam	130	138
Watergang	403	406
Zuiderwoude	314	315
<b>TOTAAL</b>	<b>17.004</b>	<b>17.139</b>

	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Aantal geboortes</b>	126	130
<b>Aantal huwelijken</b>	108 *)	102 *)
*) op 10 verschillende locaties		

### Leeftijdsopbouw inwoners gemeente Waterland

<b>Leeftijdsklasse</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
0 - 4 jaar	802	848
5 - 9 jaar	1.008	1.015
10 - 14 jaar	985	978
15 - 19 jaar	1.057	1.111
20 - 24 jaar	883	898
25 - 29 jaar	664	645
30 - 34 jaar	667	693
35 - 39 jaar	909	989
40 - 44 jaar	1.252	1.289
45 - 49 jaar	1.367	1.401
50 - 54 jaar	1.396	1.413
55 - 59 jaar	1.406	1.358
60 - 64 jaar	1.294	1.375
65 - 69 jaar	1.163	1.042
70 - 74 jaar	836	793
75 - 79 jaar	612	604
80 - 84 jaar	400	403
85 - 89 jaar	219	202
90 - 94 jaar	73	71
95 - 99 jaar	11	11
<b>TOTAAL</b>	<b>17.004</b>	<b>17.139</b>

### Aantal woningen per kern 2011

<b>Kern</b>	<b>Aantal</b>	<b>Kern</b>	<b>Aantal</b>
Broek in Waterland	973	Purmer	55
IJpendam	753	Uitdam	55
Katwoude	88	Watergang	173
Marken	789	Zuiderwoude	115
Monnickendam	4.001		