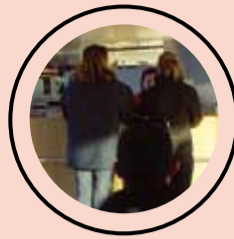


BURGERJAARVERSLAG



Samenwerken
aan Alkmaar
pag. 1



Publieke
Dienstverlening
pag. 2



Openbare Orde en
Veiligheid
pag. 3

UITGAVE: GEMEENTE ALKMAAR

WOENSDAG 25 FEBRUARI 2009

Terugblik op 2008 Samenwerken aan Alkmaar



Alkmaar is een prachtige historische stad: je kunt hier goed wonen, werken en recreëren. Om dit ook zo te houden, stond Alkmaar afgelopen jaar in het teken van het jaar 2030. Een vooruitblik naar de toekomst: hoe willen we worden gezien en hoe gaat de ontwikkeling van Alkmaar verlopen? Een goede balans tussen de cultuurhistorische waarden en duurzame ontwikkelingen is daarbij gewenst. Immers de ontwikkelingen van vandaag vormen de historie van morgen.

In dit burgerjaarverslag – waarbij ik verantwoording afleg over de beleidsterreinen waarvoor de burgemeester verantwoordelijk is – laat ik u graag zien aan welke ontwikkelingen ik in 2008 samen met de gemeenteraad, de wethouders, de ambtelijke organisatie en partners in de stad heb gewerkt om het leven in Alkmaar voor u als burger zo goed mogelijk te maken.

Een optimale dienstverlening is essentieel voor het vertrouwen in de gemeentelijke overheid. Afgelopen jaar is daarin veel verbeterd: niet alleen aan de balies, maar ook in de afhandeling van telefoontjes en door uitbreiding van de digitale dienstverlening: op internet worden veel van onze diensten en producten 24 uur per dag aangeboden op onze website.

Ook is er het afgelopen jaar veel energie gestoken in het verbeteren van de veiligheid in de stad, zoals de uitbreiding van de camera-bewaking in de binnenstad, het terugdringen van de criminaliteit en de overlast in het prostitutiegebied aan de Achterdam.

In 2008 zijn er door mij contacten gelegd en onderhouden met partners binnen en buiten Alkmaar. Contacten met maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven, hogere overheden, maar ook met vrijwilligers, buurtvaders, vertegenwoordigers van de zustersteden, veteranen en nog veel meer. Als centrumstad heeft Alkmaar ook een belangrijke functie voor de inwoners van de omliggende gemeenten. Alkmaar maakt zich sterk voor de regio en onderhoudt nauwe contacten met de buurgemeenten, onder meer over Alkmaar 2030, de toekomstvisie die de gemeenteraad heeft vastgesteld.

Toch zijn het niet alleen de zaken die de gemeente voor u als burger kan doen, die Alkmaar leefbaar maken. Het gaat ook om wat u als burger voor de gemeenschap kunt doen. En dat is in Alkmaar niet aan dovemansoren gezegd. Want heel veel mensen voelen zich betrokken bij de stad. Vrijwilligers, maar bijvoorbeeld ook burgers die de politie te hulp schoten bij aanhoudingen en arrestaties. Daar ben ik als burgemeester trots op. Trots op samenwerken aan onze mooie stad.

Piet Bruinooge
burgemeester



ALKMAAR 2030

Wat is het gewenste beeld; hoe ziet Alkmaar eruit in 2030? Deze vragen stonden centraal in het interactieve proces dat heeft geleid tot de toekomstvisie Alkmaar 2030 die in december 2008 is vastgesteld door de gemeenteraad. De visie Alkmaar 2030 is het spoorboekje voor de toekomst. Een lange termijn visie voor de verdere ontwikkelingen in Alkmaar.

Oftewel een wensbeeld in 2030:

1. Alkmaar is een levendige stad voor jong en oud.
2. Alkmaar is een duurzame stad in het groen.
3. Alkmaar is hoofdstad van Noord-Holland noord.

De visie is geen blauwdruk voor de toekomst en pretendeert ook niet de toekomst te kunnen voorspellen. Het vormt een inspiratiebron om koers te houden. De gewenste ontwikkelrichting is tot stand gekomen in een interactief proces met afvaardigingen uit het bedrijfsleven, diverse instellingen, de Kennisgroep Stad Alkmaar en de bevolking. Op 16 september werd – ter afsluiting van Alkmaar 2030 een groot slotdebat gehouden in de Grote Kerk. Onder leiding van leden van de gemeenteraad werd gediscussieerd over verschillende stellingen en waren er optredens van Angela Groothuizen en haar band en Karin Bloemen (beiden oud inwoners van Alkmaar).





Publieke dienstverlening

De klant staat centraal: dat is waar het om gaat bij publieke dienstverlening. Waar heeft de klant behoefte aan? Hoe zorgen we ervoor dat klanten de weg naar gemeentelijke producten en diensten eenvoudig kunnen vinden? Daarnaast streven we na dat de klant niet lang hoeft te wachten bij de balie, om telefoontjes snel op te nemen en vragen snel af te handelen. Maar naast snel, willen we de klanten natuurlijk ook vriendelijk, duidelijk en zorgvuldig helpen. Met het vaststellen van de Alkmaarse servicenormen, waarborgen we de kwaliteit van onze dienstverlening.

Alkmaarders zijn tevreden over de gemeentelijke dienstverlening:

AAN DE BALIE

Totaal oordeel: 7,7 (landelijk 7,6).

AAN DE TELEFOON

Totaaloordeel: 7,4 (landelijk 7,2)

SERVICE EN KWALITEIT BINNEN DE AFGESPROKEN TIJD

Dat is het motto van de gemeente Alkmaar om een aantal producten binnen een bepaalde tijd af te handelen. Lukt dat niet, dan heeft de klant recht op een tegenprestatie zoals een kopje koffie of kaartjes voor het Stedelijk Museum. Wij nemen de service aan de burger serieus. Maar streven vooral naar een steeds hogere kwaliteit van onze dienstverlening.

In 2008 is 250 maal een tegenprestatie geleverd voor het overschrijden van de servicenorm.

WACHTTIJDEN PUBLIEKSRUIMTEN

Norm: maximale wachttijd 15 minuten.

	2006	2007	2008
Stadskantoor % < 15 minuten	91%	92%	92%
DC Alkmaar-Nrd % < 15 min.	93%	89%	86%

BEHANDELTIDEN PUBLIEKSALIES

Norm: (aan)uragen aan de balie binnen 15 minuten afhandelen.

	2006	2007	2008
Stadskantoor % < 15 minuten	90%	92%	91%
DC Alkmaar-Nrd % < 15 min.	90%	92%	91%

MAAK EEN AFSPRAAK

Dat kan sinds 2008 voor een aantal producten in het Stadskantoor. De klant hoeft niet meer te wachten en kan zelf bepalen wanneer het hem/haar het beste uitkomt.

In 2008 maakte ruim 7% van de klanten vooraf een afspraak.



WACHT NIET LANGER MAAK EEN AFSPRAAK!

TELEFOON

In 2008 ging het klantcontactcentrum (KCC) van start met het telefoonnummer (072) 548 8888. Dit is dé telefonische ingang voor alle klanten van de gemeente Alkmaar. Veel vragen kunnen de KCC-medewerkers zelf afhandelen, maar natuurlijk niet alle. De bereikbaarheid van de vakafdelingen voor de specialistische vragen blijft nodig. Zoals alle begin moeilijk is, kon de bereikbaarheid van het KCC beter. En hiervoor zijn verschillende maatregelen getroffen.

WEBSITE

Informatie uit het KCC is gekoppeld aan de website. In oktober is gestart met het actualiseren en herschrijven in duidelijke taal van de site. Verwachting is dat in het voorjaar van 2009 de hele site up-to-date is. Of de klant nu belt of zijn informatie zoekt via de website, het antwoord is altijd hetzelfde.

DIGITAAL LOKET

Thuis vanaf de computer producten aanvragen, betalen en ontvangen, dat kan voor een groot aantal producten via het

begin 2008 de cursus Klantgericht Schrijven gevolgd. Na de cursus zijn alle standaardbrieven van Publiekszaken onder de loep genomen en vervolgens in begrijpelijke taal herschreven en in de huisstijl opgesteld.

WELKOMSTPAKKET

Als 'warm welkom' ontvangen nieuwe Alkmaarders vanaf 20 augustus 2008 een welkomstpakket. Dit pakket is speciaal samengesteld om nieuwe inwoners kennis te laten maken met de diversiteit van Alkmaar. In 2008 hebben 1.043 nieuwe inwoners het welkomstpakket ontvangen.

BURGERLIJKE STAND

Vragen naar de bekende weg? Dat doen we niet meer. Tijdens de huwelijksaangifte hoeft de klant geen akten meer te overleggen met gegevens uit de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA). Dit levert de klant een besparing in geld en tijd op. De gemeente Alkmaar loopt met deze actie vooruit op wijziging van landelijke regelgeving.

NATURALISATIECEREMONIE

Alkmaarders die door naturalisatie of optie de Nederlandse nationaliteit hebben gekregen, ontvangen tijdens de feestelijke naturalisatieceremonie uit handen van de (loco)burgemeester het Bewijs van Nederlander-schap. In 2008 zijn 271 Alkmaarders genaturaliseerd tot Nederlander.

THUIS EEN PRODUCT AANVRAGEN? GA NAAR WWW.ALKMAAR.NL

digitale loket op www.alkmaar.nl. Het streven is het digitale loket steeds verder uit te breiden. Bijna de helft (47%) van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder is bekend met het digitale loket.

In 2008 heeft Publiekszaken de volgende producten aan het digitale loket toegevoegd:

- verhuisaangifte vanuit een andere gemeente
- aanvraag akten Burgerlijke Stand, inclusief betaling
- verzoek wijziging naamgebruik
- afspraken producten Burgerlijke Stand

LEESBARE BRIEVEN

Geen brief meer de deur uit die niet leesbaar is of in ambtelijke taal is geschreven. Om dit waar te maken hebben alle medewerkers van sector Publiekszaken



Naturalisatieceremonie in het Stedelijk Museum



Openbare orde en veiligheid

Alkmaar is een veilige stad. Dat blijkt niet alleen uit gegevens van politie, het is ook het gevoel van de burgers. Toch ontkomt ook Alkmaar niet aan ongevallen, delicten en criminaliteit. Om Alkmaar veilig te houden werkt de gemeente aan een nota Integrale Veiligheid. Hierin worden samen met alle partners in de veiligheidsketen, zoals politie, justitie en wijk- en buurtbeheer, afspraken gemaakt over voorzorgs- en handhavingsmaatregelen. In 2008 is er met de partners actief gewerkt aan diverse openbare orde en veiligheidsaspecten. Van enkele wordt hieronder een beeld gegeven.



BRANDWEER OEFENT KRIS-KRAS

Direct na het in gebruik nemen van de ongelijkvloerse oostelijke ring om Alkmaar (N242) in februari 2008, hield de Brandweer Alkmaar in samenwerking met politie, geneeskundige hulpverleners, Veiligheidsregio en provincie Noord-Holland een grootschalige oefening op de weg.

De hulpverleningsdiensten oefenden op het nieuwe weggedeelte hoe zij snel en adequaat moeten optreden bij grotere calamiteiten, zoals kettingbotsingen.



BRANDWEERKAZERNE TIJDELIJK EN NIEUW

Om plaats te maken voor winkels en woningen op de Paardenmarkt én omdat de kazerne niet meer aan de hedendaagse eisen voldeed, is de kazerne aan de Koningsweg in september 2008 tijdelijk verhuisd naar de Stationsweg.

De bouw van definitieve brandweerkazerne aan de Helderseweg is vanaf 5 november 2008 in volle gang. Ook de meldkamer van Parkeerbeheer, de video-observatiepost van Stadstoezicht en de dagopvang van de Brijder Verslavingszorg gaan zich in dit pand vestigen. Op het parkeerdek komen 99 parkeerplaatsen, die na kantoor tijden en in het weekend beschikbaar zijn voor iedereen. In juni 2010 moet het pand klaar zijn.

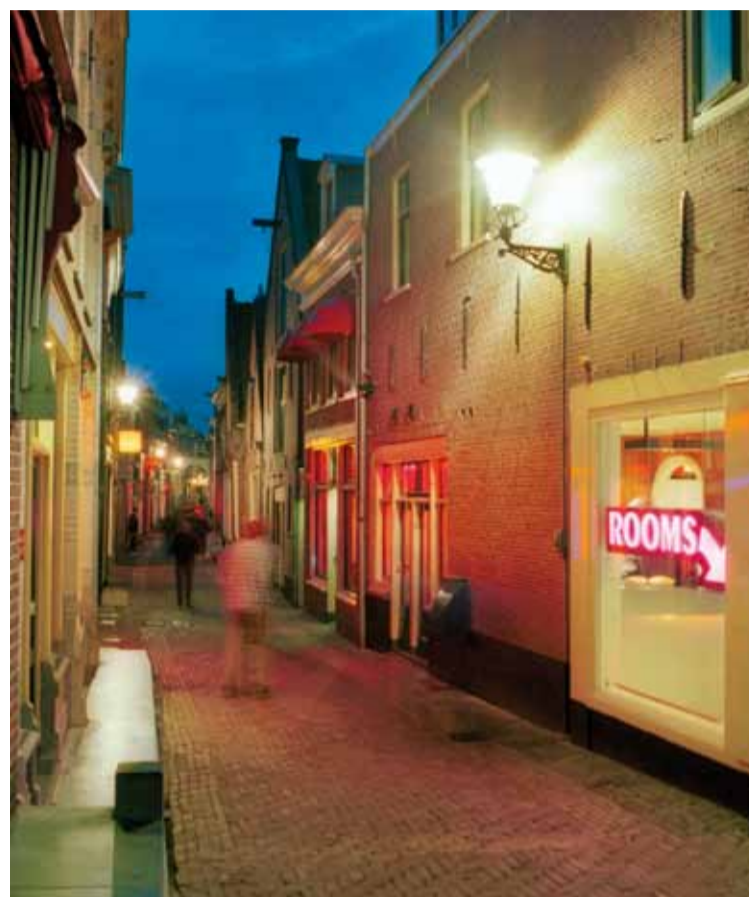
OVERLAST EN CRIMINALITEIT OP ACHTERDAM AANGEPAKT

De burgemeester besloot op 27 oktober 92 prostitutieramen op de Achterdam te sluiten. Het besluit (een gevolg van het toepassen van de wet Bibob), was gericht om de overlast voor de directe omgeving en om de criminaliteit in het gebied terug te dringen. De exploitant van het prostitutiebedrijf heeft tegen dit besluit bezwaar gemaakt bij de gemeente. De behandeling van het bezwaar is in het voorjaar van 2009.

De toepassing van de wet Bibob maakt deel uit van een samenhangend pakket van maatregelen dat in 2007 door de gemeenteraad is vastgesteld. Dit bestaat onder meer uit: fysieke en technische aanpassingen in de inrichting van de buitenruimte, waaronder cameratoezicht door de gemeente, en extra surveillance door politie en stadstoezicht. Zo is de omgeving van de Achterdam in september 2008 voor een periode van zes maanden

aangewezen als veiligheidsrisicogebied. Dit maakt het de politie mogelijk bezoekers van de Achterdam en directe omgeving preventief te fouilleren op de aanwezigheid van wapens en munitie. De beslissing om de omgeving van de Achterdam aan te wijzen als veiligheidsrisicogebied is genomen na een toenemend aantal incidenten in het gebied met (vuur)wapengeweld en andere geweldsvormen.

Daarnaast wil de gemeente een einde maken aan gedwongen prostitutie en vrouwenhandel op de Achterdam. Bekend is dat in de raamprostitutiegebieden van onder meer Alkmaar, Amsterdam en Utrecht een groep buitenlandse vrouwen gedwongen in de prostitutie werkt. De gemeente werkt aan een gecoördineerde aanpak om dit tegen te gaan.



VERPLAATSING VAN DE PROSTITUTIE IS NIET HET DOEL, MAAR CRIMINELE ELEMENTEN ZIJN NIET WELKOM IN ALKMAAR

Overigens is de gemeente Alkmaar niet uit op verplaatsing van de prostitutie. Alleen de aan prostitutie gerelateerde criminaliteit en overlast worden krachtig bestreden: ze beïnvloeden in negatieve zin het algemeen geaccepteerde beeld van de Achterdam als prostitutiegebied.

UITBREIDING CAMERATOEZICHT IN BINNENSTAD
Het cameratoezicht in de binnenstad is in 2008 uitgebreid naar het Waagplein, Platte Stenenbrug, de Achterdam en de verbinding routes met het Canadaplein en de Molenbuurt. In totaal hangen er nu 35 camera's.

SCHENKEN VAN ALCOHOL IN BUITENRUIMTE

Voor evenementen in de openbare buitenruimte ontvangt de burgemeester regelmatig verzoeken voor ontheffing op het verbod van het schenken van alcoholhoudende dranken. Deze aanvragen worden vanaf 2008 getoetst aan een zogenaamde beleidsregel voor 'buitentaps'.

Om het alcoholgebruik te beperken en verstoring van openbare orde te voorkomen wordt bij het verlenen van de ontheffingen een terughoudend beleid gevoerd. Ontheffing geldt alleen voor het schenken van zwakalcoholhoudende dranken, zoals bier, wijn, port, sherry.

TEGEL TEGEN ZINLOOS GEWELD

Leerlingen van openbare basisschool Liereland, plaatsten als afsluiting van een project, samen met de burgemeester op 19 juni 2008 in Winkelcentrum De Mare een tegel tegen zinloos geweld. Deze tegel met het

lieveheersbeestje, staat symbool tegen pesten, agressie en geweld.

BUURTVADERS OVERDIE

Een geweldig initiatief van Marokkaanse buurtvaders van Overdie om tijdens oudejaarsnacht op te treden als buurtwachters. Op 14 februari ontving de burgemeester deze mannen en sprak zijn waardering uit over de inzet. De politie, welzijnsinstelling Kern8 en de gemeente ondersteunden de groep bij hun preventieve optreden. Mede door hun bemoeienis kende de oudejaarsnacht relatief weinig ongeregelde heden.



DOOR DE BOUW VAN DE TIJDELIJKE BRANDWEERKAZERNE KAN HET BOUWPROJECT AAN DE PAARDENMARKT SNELLER VAN START EN HOEFT DIT NIET TE WACHTEN OP DE OPLEVERING VAN DE NIEUWE KAZERNE BIJ HET STADSKANTOOR. ZO BLIJFT ER TOCH EEN SNELLE UITRUK VAN DE BRANDWEER MOGELIJK.



Ontvangsten en bijeenkomsten

Het gemeentebestuur treedt vaak op als gastheer van de stad. Dat betekent veel ontvangsten en bijeenkomsten. In 2008 waren er dan ook ruim driehonderd representatieve activiteiten waar leden van het college van burgemeester en wethouders 'acte de presence' gaven. Hieronder een korte (foto)impressie van de vele activiteiten.

DRIE KEER KONINKLIJK BEZOEK

Alkmaar werd in 2008 maar liefst drie keer getraakteerd op Koninklijk bezoek. Op 23 april opende Koningin Beatrix de nieuwe bio-energiecentrale van de Huisvuil Centrale (HVC) op het bedrijventerrein Boekelermeer.

Op 28 oktober ontving de burgemeester Prinses Maxima die een bezoek bracht aan de tentoonstelling 'Macht en Mystiek: Egmond in de Middeleeuwen' in het Stedelijk Museum Alkmaar.

Op 14 november bezocht de Koningin wederom Alkmaar. Ditmaal om de opening te verrichten van de nieuwbouw van het Horizoncollege aan de Kruseman van Eltenweg.



LINTJESREGEN: DRIE KONINKLIJKE ONDERSCHIEDINGEN

Op vrijdag 25 april reikte burgemeester Bruinooge drie Koninklijke Onderscheidingen uit. Eén Alkmaarder, de heer Arne Mast, werd benoemd tot Ridder in de Orde van Oranje-Nassau, twee Alkmaarders, de heren Rudi Oranje en Martin Mosk werden benoemd tot Lid in de Orde van Oranje-Nassau.

STEDENBAND MET DARMSTADT EN TROYES 50 JAAR

In 2008 bestond de stedenband van Alkmaar met Darmstadt in Duitsland en met Troyes in Frankrijk vijftig jaar. Om dit te vieren waren delegaties uit beide steden in Alkmaar te gast. Alkmaar heeft ook een stedenband met Bath in Engeland, Tata in Hongaarse en Bergama in Turkije. Meer informatie over de stedenbanden vindt u op www.alkmaarsezustersteden.nl.

SONJA BAKKER OPENDE KAASMARKTSEIZOEN 2008



Voedingsdeskundige en schrijfster Sonja Bakker opende 21 maart 2008 met het luiden van de bel op traditionele wijze de eerste Alkmaarse kaasmarkt van 2008.

Zij weet met haar Noord-Hollandse nuchterheid onze regio op een uiterst positieve manier onder de aandacht te brengen, nationaal en internationaal. Dit is ook één van de belangrijke doelstellingen van de kaasmarkt.

