

# Burgerjaarverslag 2007

Wij hebben  
**141.447** telefoontjes  
aangenomen

en **11.998** e-mails van  
u ontvangen.

Wij hebben  
**9588** uittreksels  
verstrekt

en **24.331** paspoorten  
afgegeven.



(036) 539 99 11

[info@almere.nl](mailto:info@almere.nl)

[www.almere.nl](http://www.almere.nl)

Hebt u vragen?

Wilt u reageren?

Meer informatie?

Gemeente Almere





## Voorwoord

# Mag ik tien minuten...

...van uw tijd, om het burgerjaarverslag 2007 te lezen? Ik wil namelijk graag uw mening horen over wat wij, de gemeente met uw inbreng, het afgelopen jaar hebben bereikt. Wat goed ging, en wat beter kan.

Almere is in 2007 uitgegroeid tot de zevende gemeente van Nederland met ruim 183.000 inwoners. Als relatief jonge stad zijn wij ambitieus in ons streven om een aantrekkelijk klimaat van wonen, werken en recreëren aan te bieden. Uw participatie daarbij vinden we zeer belangrijk. Ook ons aanbod van diensten is continu in ontwikkeling. Want het is altijd weer mogelijk om ons verder te verbeteren. Participatie en dienstverlening staan centraal in dit burgerjaarverslag over 2007.

We staan ook stil bij het tegengaan van vandalisme en het bevorderen van veiligheid, omdat wij dit belangrijke thema's vinden. 'Niet normaal!' luidde de titel van de vijf stadsdeelbijeenkomsten die we in 2007 rond het thema vandalisme hebben georganiseerd. Met als gevolg preventieve acties en extra geld bovenop het al bestaande beleid en budget.

Met elkaar geven de onderwerpen u een beeld van wat wij in 2007 hebben bereikt, maar ook wat we nog te doen hebben. Ik nodig u uit om dit burgerjaarverslag te lezen en ik vraag u om te reageren. Want voor alles dat bijdraagt aan een mooie, schone en veilige stad geldt: alleen met uw actieve hulp zullen we dat doel bereiken.

Met vriendelijke groet,

**Annemarie Jorritsma**  
*Burgemeester Almere*



## Over het Burgerjaarverslag

De burgemeester en met haar het bestuur en de ambtenaren van de gemeente Almere vertellen u graag wat wij wilden bereiken in het afgelopen jaar, of wij daarin zijn geslaagd en hoe wij ons willen verbeteren in 2008. Dat doen wij in dit burgerjaarverslag.

Eerst staan wij stil bij dienstverlening, ofwel de manier waarop u door ons geholpen wordt, hoe we de openbare ruimte schoonhouden en hoe we onze dienstverlening verder professionaliseren. Vervolgens vertellen wij u wat wij het afgelopen jaar extra aan veiligheid hebben gedaan. Daarna komt uw participatie aan bod, ofwel de manier waarop u kunt deelnemen aan besluitvorming over projecten in uw buurt of wijk.

Dit Burgerjaarverslag bevat slechts een selectie van wat we in 2007 hebben gedaan. Wilt u meer informatie over het afgelopen jaar? Het gehele verantwoordingsrapport bestaat uit de jaarrekening. U vindt die op [www.almere.nl/jaarrekening](http://www.almere.nl/jaarrekening). Wilt u reageren? Dat kan via het digitaal loket op [www.almere.nl](http://www.almere.nl) U krijgt in ieder geval binnen twee weken reactie.

Wij streven ernaar dat u veertig procent van de producten via het digitale kanaal afneemt. De producten die u via internet kunt aanvragen, zonder dat u ons hoeft te bezoeken of bellen, zijn verhuizingen en uittreksels uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA) of burgerlijke stand. Van de bijna 20.000 verhuizingen die u in 2007 doorgaf, deed u dat in 5500 keer digitaal. Dat is 27,5 procent. In totaal vroeg u 25.600 uittreksels aan. 4000 zijn digitaal aangevraagd. Dat is 15,6 procent van het totaal.

Vooraf voor ingewikkelder producten, is het raadzaam om eerst een afspraak met ons te maken. Dat kan telefonisch en via de website. Van de 31167 afspraken in 2007 heeft u dat 12560 keer digitaal gedaan. Dat is veertig procent van het totaal.

We nodigen u uit om ook in 2008 zoveel mogelijk producten en diensten via onze website aan te vragen. Dat kan via digitaal loket op [www.almere.nl](http://www.almere.nl)



## Burgerzaken

Een greep uit onze diensten in 2007. Er is bijzonder veel waarvoor u bij ons kunt aankloppen. Hier vindt u een greep uit de producten en diensten die wij leveren via de website, e-mail, telefoon en balie.

## Dienstverlening

Ontwikkelingen op het gebied van Informatie en Communicatietechnologie (ICT) stellen ons in staat om grote stappen vooruit te zetten. De komende paar jaar besteden we daarom veel aandacht aan internet, e-mail, telefoon, post en de balies. U als burger kunt zelf kiezen hoe u met ons in contact wilt komen.



**AMBITIE** U heeft in 2007 141.447 keer naar het algemene telefoonnummer van de gemeente gebeld. Wij vinden het belangrijk dat wij u snel te woord staan. Daarnaast vinden we het belangrijk dat wij u naar uw tevredenheid helpen. We hebben dit laten meten bij de belangrijkste nummers binnen de gemeente.

### IN 2007 GEREALISEERD

Een paar resultaten:

- Bijna altijd begroeten wij u beleefd en correct;
- 91 procent van u krijgt direct een antwoord of wordt intern doorverbonden om alsnog te worden geholpen. Negen procent van u krijgt een ander tele-

foonnummer of wij maken met u een terugbelafpraak;

- Voor verbetering vatbaar is dat bij doorverbinden niet altijd wordt verteld met wie of welke afdeling u wordt doorverbonden;
- U geeft ons een rapportcijfer van 7,2 voor de klant- en servicegerichtheid van de medewerker.

**EN IN 2008?** Om u in de toekomst nog beter en gemakkelijker te woord te kunnen staan, gaan we in 2008 verder met de voorbereidingen van één centraal telefoonnummer: 14036. De geplande introductie hiervan is in 2009. Op dit nummer kunt u uiteindelijk terecht voor alle zaken die met de gemeente te maken hebben.

Wat?	Aantallen
Telefoongesprekken algemene nummer	141.447
Verstuurde poststukken	1.120.000
Uittreksels burgerlijke stand/GBA etc.	9588
Aantal ontvangen en verwerkte e-mails	11.998
Afgegeven paspoorten	24.331
Europese Identiteitskaarten	12.000
Aantal uitkeringen	3.860
Aantal huwelijken	539
Aantal partnerschap-registraties	63





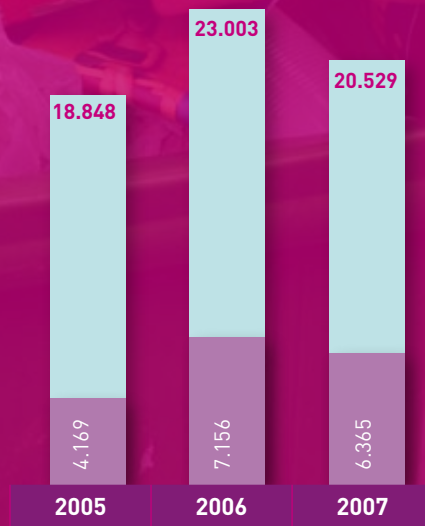
In 2007 zijn de stadsdeelkantoren van Almere Stad Oost en van Almere Haven dichtgegaan. In 2008 sluiten ook de andere kantoren. We starten dan met het KlantContactCentrum (KCC). Vanaf dan kunt u alle meldingen over afval en andere zaken in de openbare ruimte doen bij het KCC.

## Meldingen...

### ... over de openbare ruimte

Aantal meldingen openbare ruimte

■ totaal  
■ afval en milieu



**ONZE AMBITIE** is om de openbare ruimte schoner te houden. Onder meer door strenger te controleren op illegale dumpingen van afval. Daarom hebben wij afvalconsulenten ingezet. Zij zijn in de wijken aanwezig om bij de ondergrondse afvaldepots bewoners voor te lichten over het schoonhouden van de buurt.

**IN 2007 GEREALISEERD** De afvalconsulenten zijn actief geweest in Danswijk, Bouwmeesterbuurt, Kruidenwijk, Stedenwijk-Noord en Centrum Almere Haven. Hun acties zijn onder meer per brief en op de website van de gemeente bekendgemaakt. Op dit moment is nog niet volledig uit de registratie op te maken hoeveel minder afval er op straat ligt. Voor volgend jaar verwachten we dit wel te kunnen aangeven.

**IN 2008** zetten we opnieuw afvalconsulenten in. Op plekken waar afval zich blijft ophopen, zoeken we naar een oplossing. Het is in ieders belang als de bewoners van Almere het afval in de depots achterlaten in plaats van op straat. Het levert schone straten op en spaart kosten, waardoor geld voor andere projecten overblijft.



**Veiligheid verhogen door samenwerking en samenhang bij het aanpakken van overlast door jongeren, maar ook preventieve maatregelen aan woningen en de openbare ruimte, zodat vandalisme en zwaardere criminaliteit geen kans maken.**

## Veiligheid

**ONZE AMBITIE** Er is extra geld vrijgemaakt om bovenop de bestaande veiligheidsbevorderende maatregelen, nog meer te doen aan het terugdringen van vandalisme en zwaardere criminaliteit. Gemeente, politie en justitie kunnen dat niet alleen. Ook uw inbreng als bewoner of ondernemer is noodzakelijk. In 2007 heeft u in wijkbijeenkomsten voor alle betrokkenen, van bewoners tot instellingen en scholen, uw mening gegeven over veiligheid in de buurt. Hieruit is een top tien samengesteld van maatregelen. Initiatief nemen loont; uw ideeën ondersteunen wij met geld en andere middelen. In de komende drie jaar moet het schadebedrag door vandalisme met minstens tien procent verminderen. Samen maken we Almere veiliger.

**IN 2007 GEREALISEERD** Bedrijventerreinen moeten veiliger. Daarom werken we met een keurmerk. Bedrijventerrein de Steiger hebben we aangepakt met extra verlichting op donkere plekken en door hoogopstaand groen te snoeien. Maar ook door met alle ondernemers een samenwerkingsovereenkomst te sluiten om veiligheid te borgen. Want we kunnen de omgeving wel veiliger maken, maar als er bijvoorbeeld ramen blijven openstaan, dan hebben die inspanningen niet veel zin. Ook omgekeerd

### Enkele feiten uit de wijkpeiling

- U ervaart minder last van groepen jongeren en u voelt zich over het algemeen veiliger in uw woonwijk dan vijf jaar geleden.
- Helaas zijn er een paar wijken waarvoor dit niet geldt. In deze wijken bevestigt het aantal door de politie geregistreerde incidenten dit onveilige gevoel.

geldt dat als een bedrijf alles doet aan veiligheid ook de gemeente de openbare ruimte moet aanpakken. Dan bereiken we ons gezamenlijke doel: een veiliger Almere.

Belangrijk in de strijd tegen vandalisme en criminaliteit is de aanpak van overlastgevende jongeren. In 2006 begonnen we met jeugdinterventieteam: een divers gezelschap, van ambulante jongerenwerkers tot politieagenten pakken heel gericht groepen jongeren aan. Uit de wijkpeiling blijkt dat dit een succes is.

**EN IN 2008?** Ook in 2008 vragen wij uw medewerking. Ook u kunt voorstellen indienen om uw omgeving veiliger te maken. Samen staan we sterk. Wilt u meer weten of zelf een voorstel indienen? Kijk op [www.almere.nl/integraleveiligheid](http://www.almere.nl/integraleveiligheid). De gemeente doet er alles aan om de samenwerking met politie, justitie en andere partners in de stad te vergroten. Met hulp van de minister doen we dat in 2008 vanuit één veiligheidshuis.



**Ed van Doorn**

is voorzitter van Platform Filmwijk

*“Ik had al eens van het raadspanel gehoord en bedacht toen dat we dat konden vertalen naar wijkniveau. 's Morgens nam ik contact op met de raadsgriffie, 's middags had ik het antwoord: we mochten de deelnemers aan het raadspanel uit Filmwijk raadplegen over kwesties in Filmwijk. In 2007 hebben we dat twee keer gedaan: over het Lumièrepark en over vandalisme in de wijk. De meningen van deze bewoners van Filmwijk staan voor iedereen toegankelijk op [www.filmwijkalmere.nl](http://www.filmwijkalmere.nl). We zijn hierover verder in gesprek met de raadsfracties en met de gebiedsmanager. Een voorbeeld? Filmwijkers willen het park groen houden en dan met kunst erin.”*





**Edo van Tienen**



**is voorzitter van bewonersvereniging Grienden en Meenten**

*“In Almere Haven werden bijeenkomsten over vandalismebestrijding georganiseerd. In mijn beleving kun je veel doen om vandalisme te voorkomen. We moeten meer organiseren voor onze jongeren. En wat je organiseert moet je met hen samen opzetten, zodat het voldoet aan hun wensen. Ik ben met 25 jongeren in het buurthuis bij elkaar gaan zitten. Er bleek behoefte aan onder meer een graffitimuur. Dat idee hebben we bij de gemeente ingediend. De gemeente vond het zo'n goed idee dat zij het op de anti-vandalisme-conferentie hebben beloond met duizend euro; dat is de 'innovatieprijs vandalismebestrijding'. We mogen het vrij besteden aan de graffitimuur. Initiatief nemen loont!”*

# Uw invloed in 2007

## De meerwaarde van internet

Internet geeft de gemeente meer mogelijkheden om met u, de bewoners van Almere, te communiceren. Want internet maakt het u gemakkelijker om te participeren in het beleid dat de raad vaststelt. Via het raadspanel bijvoorbeeld...

## Participatie

### Raadspanel

In 2006 introduceerden we het raadspanel, bestaande uit geïnteresseerde burgers. In 2007 heeft de gemeenteraad het panel dertien keer gevraagd naar hun mening, om zodoende de mening van de raad aan te scherpen. Niet alleen de raad maakt gebruik van het panel; afgelopen jaar heeft het Platform Filmwijk de wijkgenoten onder de panelleden vragen gesteld over Filmwijk. Het Lumièrepark en de veiligheid in de wijk waren de onderwerpen. Over de resultaten publiceert het Platform op de website ([www.filmwijkalmere.nl](http://www.filmwijkalmere.nl)) en gaat zij in gesprek met het stadsdeelkantoor. Ook andere wijken kunnen gebruik maken van het raadspanel. Kijk op [www.almere.nl/raadspanel](http://www.almere.nl/raadspanel).

Begin 2007 waren 1106 bewoners lid, aan het einde van dat jaar waren er al 1551. Het streven is 2500 leden. Doet u in 2008 mee? Het kost u per onderzoek hooguit vijf minuten van uw tijd.

Aanmelding kan via [www.almere.nl/raadspanel](http://www.almere.nl/raadspanel).

### Nieuwe e-mailreminder

Wilt u op de hoogte zijn van alles wat speelt rondom de raad? Dan kunt u zich abonneren op de e-mailreminder. In 2007 kreeg die een nieuw jasje. Kijk op [www.almere.nl/politiekemarkt](http://www.almere.nl/politiekemarkt).

### Plannen voor 2008

Het verbeteren van uw mogelijkheden om deel te nemen aan het politieke proces, is een voortdurend proces. In 2008 maken we het mogelijk om de Politieke Markt te volgen via internet. Ook werken we toe naar het indienen van een petitie via internet.

## Uw mening telt

**Almere bouwt aan een schone, veilige en leefbare stad. Zonder uw mening lukt dat niet. In uw stadsdeel heeft u volop de gelegenheid om uw stem te laten horen, bij alle projecten die in uw buurt spelen. In 2007 speelden onder meer de volgende projecten.**





### Wat?

Deze groene long die dwars door Almere Buiten loopt, is in 2007 opnieuw veelbesproken geweest. Op de Politieke Markt van 22 februari 2007 (en daarna) spraken veel bewoners hun ongerustheid uit over de toekomst van de Meridiaan. Dit gebeurde naar aanleiding van een drietal toekomstscenari'o's waarin voorbeelden werden getoond over wat met dit groene gebied allemaal mogelijk is. De scenario's liepen uiteen van verregaande bebouwing tot verlaten groene velden. Het gemeentebestuur zou graag zien dat de Meridiaan een stadspark wordt waar voor alle bewoners van Almere Buiten iets te doen is.

### Uw mening

Een aantal van u vreesde dat de Meridiaan daadwerkelijk zou worden volgebouwd. Veel omwonenden willen het gebied het liefste laten zoals het is. Tijdens de presentatie in februari 2007 werd duidelijk dat meer tijd nodig was om met elkaar ideeën, meningen en ervaringen uit te wisselen. Vervolgens zijn in april opnieuw twee bijeenkomsten geweest, waarbij ongeveer 700 bewoners aanwezig waren. Daarna zijn workshops georganiseerd waar in alle rust met zoveel mogelijk betrokkenen is verder gepraat over de mogelijkheden van de Meridiaan.

### Het resultaat

Er bleek ruimte om het met elkaar eens te worden over het ontwikkelen van de Meridiaan tot een groenvoorziening die door veel meer mensen dan alleen omwonenden gebruikt kan worden. Een buitenplaats met aantrekkelijke voorzieningen zoals een park, een natuurlijke speelplaats en aantrekkelijke waterpartijen. Een gebied met mooie wandelpaden, met eventueel bebouwing op beperkte schaal die voor zoveel mogelijk bewoners van Almere Buiten aantrekkelijk en acceptabel is. In 2008 komt het gemeentebestuur met een nota van uitgangspunten voor de Meridiaan. Pas daarna zal besluitvorming over dit gebied plaatsvinden.

# Burgeractiviteiten

**Wij hebben in 2007 drie burgeractiviteiten van u ontvangen.**

**De gemeente maakt er werk van:**

- **Het blauwalgprobleem in Almere Haven**
- **Veiligheid op schoolplein OBS De Polygroen**
- **Bouwplannen Kolkplein.**

## De Wierden

### Wat?

De Wierden is een ruim opgezette wijk, met veel groen en dichtbij het Gooimeer. "Het is hier zo lekker rustig", aldus bewoners. "De woningen zijn hier niet alleen ruim, maar ook betaalbaar".

Maar er zijn ook steeds vaker andere, minder positieve geluiden te horen. Veel bewoners vinden dat de wijk achteruit gaat. Zij ergeren zich aan het achterstalig onderhoud, rondzwervend afval, vandalisme en overlast van medebewoners. Bewoners missen voorzieningen, zoals een gezellige ontmoetingsplek, een activiteiten-centrum en speeltoestellen voor de kinderen.

Hier wonen meer mensen met een minimum inkomen dan gemiddeld in Almere. Het aantal bewoners met een uitkering is hoger, net als de werkzoekenden. Velen van hen hebben weinig vertrouwen meer in de toekomst en kunnen een steuntje in de rug gebruiken. Er moest dus iets gebeuren. De gemeente heeft daarom de handen ineen geslagen met De Schoor, Politie, woningcorporaties, zorggroep Almere en Bredeschool De Wierwinde.

### Uw mening?

Op een bijeenkomst voor de hele buurt kwamen ruim 200 bewoners af. Ongeveer veertig van hen wilden meedenken in een klankbordgroep over concrete maatregelen voor de buurt. Er was enige scepsis onder de bewoners, want velen van hen vinden dat ze wel erg lang hebben moeten wachten op de maatregelen.

### Het resultaat

We hebben een aantal kernopgaven voor de buurt geformuleerd. Vervolgens heeft de klankbordgroep meegedacht over concrete maatregelen. Zo is er een activiteitenkalender gemaakt die we in 2008 uitvoeren. En de politie heeft een spreekuur ingesteld, waar bewoners met al hun vragen en problemen terecht kunnen. Een ander goed idee is het 'Wandelen in de Wierden'; met elkaar een wandeling maken met ruimte voor een praatje. We zoeken nu naar geld om dit idee uit te voeren.

### Zie ook

[www.almere.nl/dewierden](http://www.almere.nl/dewierden)



# Veilinghuizen

## Wat?

Almere beleefde met een viertal veilinghuizen een nieuwe manier om levendigheid, bedrijvigheid en veiligheid in de buurten te verbeteren. Bij een veilinghuis kan het publiek ideeën en wensen aanbieden als 'handelswaar'. Tijdens de veiling proberen de andere deelnemers onder leiding van de veilingmeester te onderzoeken wat er nodig is voor het uitvoeren van idee of wens. Wie kan ondersteunen, wie heeft de middelen? Wie kan er meedenken of meewerken? Professionele partners als de woningcorporaties, welzijnsorganisaties, scholen en de politie bieden op wensen en vragen van bewoners. Daarnaast blijkt de veiling uitstekend te werken voor initiatieven waarbij bewoners elkaar vinden.

## Uw mening

We nemen als voorbeeld de veiling in de Oostvaardersbuurt: ongeveer 45 mensen troffen elkaar daar. De gebiedsmanager zorgde als veilingmeester ervoor dat vrager, aanbieder en ondersteuners van de wens elkaar vonden. De match is daarna schriftelijk vastgelegd.

## Het resultaat

Twee voorbeelden van de geslaagde matches:

- Een natuurlijke speelplaats en vlinderstrook in de buurt wordt gematcht aan de behoefte van basisschool Egelantier om natuur en milieu te versterken en samen met alle professionals, ouders en kinderen te komen tot een complete herinrichting van het schoolplein.
- Op Valentijnsdag laten bewoners van de F. van Valentijnstraat met een hart op de deur zien open te staan voor een kennismaking met de burens. Valentijnsavond wordt gezellig en gezamenlijk afgesloten met vuurkorven in de straat. De Alliantie heeft geholpen het plannetje te maken en de gemeente ondersteunt het plan met een bijdrage uit het wijkbudget.

In 2008 staan alleen al in Almere Buiten vier veilinghuizen gepland. Overige buurten waar veilinghuizen zijn georganiseerd: Stripheldenbuurt, Tussen de Vaarten, Oostvaardersbuurt en een voor heel Almere Haven ('Wie, Wat, Water').

## Colofon

Dit burgerjaarverslag vindt u op [www.almere.nl](http://www.almere.nl)

Uitgave gemeente Almere, april 2008

**Tekst:**  
Ellen Kleverlaan

**Productie en ontwerp:**  
SBZ Communicatie/vormgeving

**Foto's:**  
Gemeente Almere  
Foto Meridiaanpark: J. de Bruin

**Gedrukte oplage:**  
200

**Drukwerk:**  
Koninklijke drukkerij  
Broese en Peereboom B.V.

**Gemeente Almere**  
Stadhuisplein 1  
(036) 539 99 11  
[info@almere.nl](mailto:info@almere.nl)  
[www.almere.nl](http://www.almere.nl)

**Openingstijden**  
Ma. t/m vrij. 8.00 tot 17.00 uur  
Do. 8.00 tot 20.00 uur  
Za. 10.00 tot 16.00 uur

Gemeente Almere

