



Hoe heeft de gemeente het gedaan in 2009?

Inspraak

Bij het maken van beleid en het uitvoeren van projecten is inbreng van inwoners van belang. Per onderwerp is bekeken of en hoe inwoners betrokken konden worden. Dit heeft geleid tot meerdere interactieve trajecten. Hieronder twee opvallende trajecten uit 2009.

De inrichting van de ecologische oevers aan de Gouw, met een speelplek, is tot stand gekomen met de ideeën van enkele basisscholen. Ook kunnen mensen die dat willen actief helpen bij het onderhoud van de eco-oevers.

In Poelenburg werd midden in de wijk een tent neergezet, waar bewoners konden meepraten over de nieuwe verkeersontsluiting van de zuidkant van Poelenburg. De opmerkingen die in de tent verzameld zijn, worden meegenomen in het vervolgonderzoek. Dit onderzoek leidt tot een aangepaste verkeersontsluiting van de wijk.

Dienstverlening

Sinds 2009 kunt u al uw vragen stellen via het telefoonnummer 14075 of het emailadres antwoord@zaanstad.nl. Met de invoering van 14075 is de telefonische bereikbaarheid

van de gemeente teruggebracht naar kantooruren. Door een succesvolle communicatiecampagne werd het telefoonnummer eind 2009 door 92% van alle inwoners gebruikt. Deze snelle inburgering is uniek te noemen in Nederland.

Om uw vragen buiten kantooruren te kunnen beantwoorden, introduceerde de gemeente in 2009 iFO. iFO is het digitale wezentje op de website van de gemeente. Deze helpt u bij het snel en goed het vinden van een antwoord op uw vraag.

Klachten

De gemeente heeft meer dan honderdduizend keer per jaar contact met u, als inwoner. Hierbij gaat wel eens iets fout. Zo'n contact kan dan leiden tot een klacht. Gemiddeld ontvangt de gemeente 210 officiële klachten per jaar. Het onderstaande overzicht geeft het aantal klachten over de laatste vijf jaar weer:

Klachten ingediend bij de gemeente				
2005	2006	2007	2008	2009
232	201	184	203	227

In 2009 zijn 227 officiële klachten geregistreerd.

Gemeente Zaanstad

Bannehof 1
1544 VX Zaandijk
Postbus 2000
1500 GA Zaandam
Telefoon: 14075
E-mail: antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl

COLOFON

Teksten: Bas Husslage, Jan Faber en gemeente Zaanstad
Coverfoto: Gemeente Zaanstad
Foto's MijnZaanstreek.nl: Irene Jongejans, Simone Ronchetti, Atse Kroes, Liesbeth Feij, Jan Korringa, Ben Rijks, Siem van Westen, Oscar Dammad, Marco Kaaijk, Irene Meijer
Vormgeving: Vorm & Kleur, Zaandijk
Drukwerk: Zwaan printmedia, Wormerveer
Oplage: 65.000 exemplaren
Uitgavedatum: mei 2010

2009

Burgerjaarverslag

Iedereen ambassadeur

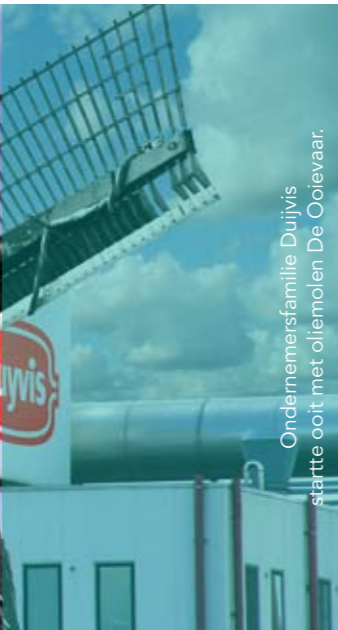
Voor u ligt het burgerjaarverslag 2009. Hierin blik ik graag met u terug op het afgelopen jaar. Wat hebben we als gemeente in 2009 gedaan op het gebied van inspraak, dienstverlening en klachtenafhandeling? Ging dit allemaal goed? Als gemeente spannen we ons iedere dag weer in voor de ruim 145.000 inwoners van Zaanstad, maar er blijven natuurlijk altijd aandachtspunten.

In dit burgerjaarverslag is uitgebreid aandacht voor de website Mijnzaanstreek.nl. Een goed geslaagd voorbeeld van hoe inwoners bij de stad en streek betrokken worden. Inmiddels telt de website 340 enthousiaste ambassadeurs, die via prachtige foto's, video's en verhalen hun trots op onze mooie omgeving tonen. Ik kom deze enthousiaste betrokkenheid steeds vaker tegen. Van de foto's maken we in deze brochure dankbaar gebruik. Voor de video's en verhalen, en voor nog meer foto's, nodig ik u graag uit om de website www.mijnzaanstreek.nl te bezoeken.

*Geke Faber
Burgemeester van Zaanstad*



MIJNZAANSTREEK.NL



Oudememersfamilie Duijvis startte ooit met oliemolen De Ooievaar.

'Ik hou van de streek'

'Ik woon hier nu bijna 50 jaar maar zie nu pas hoe groot en groots de Zaanstreek is en wat er aan mogelijkheden en uitdagingen zijn', zegt lid van het eerste uur Willem Stoter. 'Ik voel me een beetje vereerd dat ik in deze brochure sta. Eén van mijn foto's staat ook op de nieuwe informatiepanelen tussen station Zaadijk en de Zaanse Schans. Ik hou van de streek en die liefde deel ik graag!'



Het mysterieuze Hemburgerrein spreekt tot de verbeelding.

"Mijn stad, mijn stad, eerst, vervuilden, je jaren, je water en nu reanimeren, je jouw hart!"

MijnZaanstreek.nl

Op de website MijnZaanstreek.nl kan iedereen zijn trots op de Zaanstreek verbeelden via foto's, video's en verhalen. Onlangs vierde de website haar éénjarig bestaan. De website telt inmiddels 340 leden en ruim 10.000 foto's. Deze foto's tonen mooie en vaak onverwachte plekjes en details. Van de rijke historie, de ontwikkelingen in het centrum en het waterrijke landschap. De Zaanstreek heeft het allemaal!



Rust en ruimte in het waterrijke landschap.

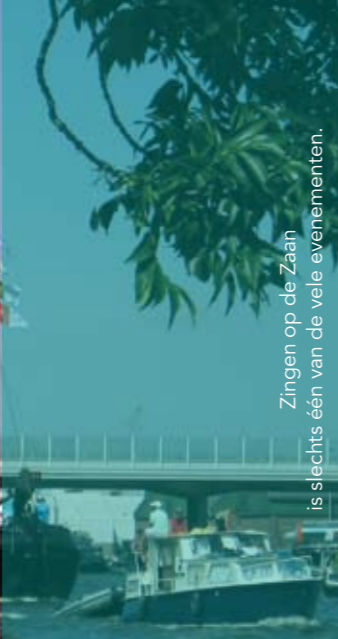


'Uitgestrekte polders'

'Door MijnZaanstreek is mijn enthousiasme voor de streek ontstaan', zegt Simone Ronchetti. Van oorsprong is zij geen Zaanse. Desondanks is Simone inmiddels één van de drijvende krachten achter de website. 'Steeds weer zoek ik naar bijzondere plekjes in het Zaanse erfgoed, anders dan het geijkte. En als ik in het uitgestrekte poldergebied sta, dan denk ik: wauw! Ik ben trots op alles wat hier gebeurt.'



Schooiklas op ontdekkingsreis in de Zaanse natuur.



Zingen op de Zaan is slechts één van de vele evenementen.

"Koek, Ruffie en, cacaag... ik ook van jou."



Stedelijke allure op 12 treiminuten van Amsterdam.

'Stadspanorama's en bouwplaatsen'

Veel foto's van André Winter geven een indruk van onze stad in ontwikkeling. André: 'Ik volg de bouw van Inverdan en vorig jaar was ik bij de opening van de nieuwe Julianabrug. Ook maakte ik stadspanorama's vanuit de Perim, die hoge flat bij Poelenburg.' André zoekt steeds naar nieuwe uitdagingen. 'Ik fotografeer graag op terreinen waar je normaal niet op mag: bouwplaatsen, fabrieksterreinen of gebouwen die op de sloophominatie staan.'