

# Burgerjaarverslag 2009



## Dynamisch jaar met grote betrokkenheid bewoners

Harlow Brammerloo, voorzitter van de deelgemeente, blikt tevreden terug op 2009. 'Ik ben trots op wat wij samen met de burgers hebben bereikt.'

Op het gebied van participatie is Brammerloo positief gestemd. Veel inwoners wisten de weg te vinden naar een subsidie uit het Participatiefonds om hun wijk, buurt of straat te verbeteren. Daarnaast zijn ruim honderd bewonersinitiatieven ingediend en goedgekeurd om activiteiten in krachtwijken te organiseren. De subsidies zijn voor de meest uiteenlopende ideeën ingezet. Bijvoorbeeld zomermuziek op de Rotte, de geveltuinendag, voorleesdagen voor groot en klein en een buurtfestival voor de Agniesebuurt. Harlow Brammerloo: 'Bewoners zijn betrokken bij hun omgeving, er heerst veel dynamiek. De mensen die meedoen en verantwoordelijkheid nemen voor hun buurt willen wij zoveel mogelijk ondersteunen. Ik was verrast door de belangstelling en bereidheid van bewoners om met elkaar zaken in hun wijk aan te pakken. We willen zorgvuldig met die bewoners omgaan en hen ons vertrouwen geven.'

### Goede service

Contact met de burgers is belangrijk, daarom wil deelgemeente Noord zoveel mogelijk in gesprek zijn met inwoners. 'Dat doen we via buurttafels, actiedagen, inspraakavonden en evenementen. Dat zetten we zoveel mogelijk

voort', vertelt Brammerloo. De voorzitter waardeert het dat bewoners hun mening uiten aan de deelgemeente. 'We krijgen positieve reacties van bewoners over bijvoorbeeld de ondergrondse vuilcontainers. Mensen zijn blij dat hun straten schoon zijn. Het komt natuurlijk ook voor dat mensen niet tevreden zijn en een klacht hebben. Die behandelen we zorgvuldig.' De prestaties van de stadswinkel stemmen Brammerloo tevreden: 'We scoren een hoog cijfer voor klantvriendelijkheid. De winkel trekt op een na de meeste bezoekers van Rotterdamse stadswinkels. De komende tijd zorgen we ervoor dat we die kwaliteit en service kunnen blijven bieden.'

### Burgerjaarverslag 2009

Ieder jaar presenteert de voorzitter van een deelgemeente een burgerjaarverslag over de publieksgerichte taken in zijn portefeuille. In dit verslag legt hij verantwoording af voor de kwaliteit van dienstverlening, participatie en afhandeling van bezwaren en klachten. Deelgemeente Noord behandelt in het verslag aanvullende onderwerpen zoals openbare orde, veiligheid en communicatie en laat bewoners zelf aan het woord. Het burgerjaarverslag is bedoeld voor de bewoners, ondernemers en de deelraad van deelgemeente Noord.

## Openbare orde en veiligheid

### Rookmelders, schone straten en aanpak hondenpoep

Wat hebben frituurpannen, graffiti en hondenpoep met elkaar te maken? Ze vallen allemaal onder openbare orde en veiligheid. Om te zorgen dat mensen prettig wonen, zet de deelgemeente zich in voor schone, hele en veilige wijken.

Zo begint Roteb iedere ochtend met het reinigen van de winkelstraten in Noord. Daarnaast heeft Roteb in 2009 ruim 1800 keer graffiti verwijderd in samenwerking met de corporaties, Stadstoezicht, het buurtpreventieteam en oplettende bewoners.

De politie heeft door de inzet van de lok-auto een aantal autoinbraken kunnen oplossen. In het Oude Noorden heeft de deelgemeente zich ingezet voor brandpreventie. Door de oude bebouwing en dichtheid zijn de brandrisico's hier groter dan in andere wijken. De brandweer

heeft, in samenwerking met de deelgemeente en corporaties, duizend bewoners advies gegeven over het reinigen van wasdrogerfilters, frituurpannen zonder thermostaat en televisies in de stand-by stand. De brandweer is in 628 woningen binnen geweest en heeft 803 rookmelders geplaatst.

De Stadswachten hebben in 2009 meer bevoegdheden gekregen. Zo kunnen zij boetes uitdelen als mensen hun vuilniszak naast de container zetten in plaats van er in. Ook mogen ze hondenbezitters bekeuren als deze bijvoorbeeld de poep van hun viervoeter niet opruimen.

Frontlijn-regisseur Jos Stegeman over 2009: 'Om Noord schoon en heel te houden, is het nodig dat de verschillende partijen en organisaties samenwerken. We hebben er veel tijd en energie in gestoken om die samenwerking uit te breiden en te versterken.'



### Fietswrakken

In 2009 zijn er in totaal 1026 fietswrakken verwijderd uit de wijken. In 2008 waren dit er 877.

### Burgerjaarverslag 2009

Openbare orde en veiligheid	1
Participatie en inspraak	2
Communicatie	3
Bezwaar en beroep	4
Servicebalie	4

## Participatie

# Bewoners zijn de deskundigen

Participatie houdt in dat inwoners actief betrokken zijn bij de ontwikkeling en uitvoering van het beleid. Geen eenrichtingsverkeer maar elkaar raadplegen, informeren én met elkaar samenwerken. Bewoners hebben vaak goede ideeën over wat er moet gebeuren om hun wijk te verbeteren.

Bewonersinitiatieven en participatieprojecten, gespreksavonden en bewonersgroepen. Inwoners van de deelgemeente Noord zijn op vele manieren betrokken bij hun straat, buurt of wijk. Wie een goed idee heeft voor een activiteit kan daarvoor subsidie aanvragen. De deelgemeente stimuleert initiatieven die de wijk of buurt verbeteren met het participatiefonds en het fonds Bewonersinitiatieven. Subsidie van het participatiefonds is er voor bewoners van alle wijken. Subsidie voor Bewonersinitiatieven is alleen bestemd voor activiteiten in krachtwijken. Hieronder volgen enkele voorbeelden.

### Gitaarles, wroeten in de aarde en een voetbalveldje

- Gitaarles, knutselen of leren fietsen. Het kan allemaal in Buurtcentrum Bergpolder dat op volle toeren draait. Op eigen initiatief openden de bewoners het buurthuis waar uiteenlopende activiteiten te doen zijn.
- Lekker met je vingers in de aarde wroeten. Twee basisscholen, De Klimop en De Provenier in de Provenierswijk stellen hun schoolpleinen na schooltijd open voor kinderen uit de buurt. De pleinen zijn eerst op de schop gegaan. Samen met de buurtbewoners zijn de pleinen in een nieuw jasje gestoken.



Er zijn afspraken gemaakt over het beheer en het tegengaan van overlast. De ouders houden toezicht op de pleinen.

- Jongeren uit de Agniesebuurt namen zelf het initiatief om op het Schoterbosplein een Johan Cruyff Court te maken. De jongeren zijn nauw betrokken bij het beheer van het Cruyff Court en zorgen ervoor dat alles netjes blijft.
- Een bekend Rotterdamse fenomeen is 'Opzomerer', waarbij bewoners en hun kinderen de straat eens flink aanpakken, schoonmaken en allerlei activiteiten organiseren om het onderling contact te verbeteren. Noord telt circa 160 Opzomererstraten. Daarnaast zijn er 30 Met Eigen Kracht straten. Onder begeleiding van opbouwwerkers maken bewoners afspraken over omgang met elkaar, gedrag op straat en de zorg voor de straat.
- Ook bij de buurttafels gaan de bewoners in gesprek met elkaar én met de deelgemeente, politie, gemeentelijke diensten, corporaties en andere instellingen.

Bewoners uiten hun opmerkingen en suggesties. Tegelijkertijd vertellen de instellingen en diensten over werkzaamheden, projecten en andere zaken die spelen in de buurt. Na elke buurttafel volgt een Dag van de Buurt waarin de besproken zaken, die snel aan te pakken zijn, worden aangepakt. In 2009 zijn er zeven buurttafels georganiseerd.

- Op de 'Voor mekaar dag' laten organisaties en instellingen die zich bezig houden met zorg, welzijn en wonen hun gezicht zien. Bewoners ervaren op een leuke en ontspannen manier welke hulp en activiteiten er voor hen zijn.

Aanvragen Bewonersinitiatieven:	128
Gehonoreerde Bewonersinitiatieven:	81
Aanvragen Participatiefonds:	39
Gehonoreerde aanvragen Participatiefonds:	18

## Groengroep Bergselaan heeft bomen en struiken behouden



'Het contact met de deelgemeente is plezierig. Er zijn altijd wel dingetjes die beter kunnen zoals stoeptegels die te laag liggen. Maar de deelgemeente toont altijd haar goede wil en als er iets is, lossen we het samen op', vertelt Wendelien Lans van de Groengroep Bergselaan.

De Groengroep Bergselaan is vijftien jaar actief en bestaat uit ongeveer twintig bewoners die het groen in de straat onderhouden.

'Tijdens de ingrijpende werkzaamheden aan de straat in 2009 heeft de groep daarvoor nauw samengewerkt met de deelgemeente. De middenberm zou worden opgehoogd. Tot onze schrik kregen we bericht dat alle struiken eruit moesten', vertelt Wendelien Lans. 'Maar volgens een ecooloog die in de straat woont, was dat niet nodig. We waren ook bang dat de bomen eraan zouden gaan. Dat hebben we aangekaart en de deelgemeente is toen achter ons gaan staan. Uiteindelijk zijn de bomen en struiken gewoon gebleven.'

## Bewonersgroep wil straks stadspark op locatie gevangenis

Een goed voorbeeld van burgerparticipatie vormt de Bewonersgroep Achter de Muur. Deze groep houdt zich bezig met de herontwikkeling van de gevangenis (PI) aan de Noordsingel en het gebied daaromheen. Petter van Raalte is een van de leden van de groep: 'Het is nog onduidelijk aan wie het complex verkocht wordt. Maar wij hebben onze visie, voorwaarden en wensen in 2009 vastgelegd in het boekje 'Penitentiaire (Her)Inrichting Noordsingel'. We maken ons als omwonenden zorgen

om het gebied. Het Oude Noorden is een versteende buurt, er is weinig groen. Wij zien daarom graag dat het gebied rond de oude gevangenis een stadspark wordt. En dat het complex een stedelijke uitstraling krijgt met een duidelijke functie voor de wijk. Bijvoorbeeld een hotel voor mensen van buiten de stad gecombineerd met restaurantjes, een theaterzaal, kinderopvang, ouderen-voorzieningen en leer-werk plekken. Daarin steunt de deelgemeente ons goed.'

Het boekje van de bewonersgroep maakt deel uit van het aanbod, het pakket van eisen waaraan de toekomstige projectontwikkelaar moet voldoen. De bewonersgroep laat op zoveel mogelijk manieren haar stem horen. Petter van Raalte: 'De samenwerking met de deelgemeente is prettig. We informeren elkaar en worden regelmatig uitgenodigd voor bijeenkomsten met betrokken partijen en politici.'



## Communicatie

# Informeren, acties en evenementen

Communicatie met bewoners neemt bij deelgemeente Noord een belangrijke plek in. Er is dan ook veel energie in gestoken. Bijvoorbeeld door de inwoners, ondernemers en andere partijen in Noord goed te informeren. Door ze op tijd bij plannen te betrekken en mee te laten denken. Maar ook door bijvoorbeeld acties en evenementen op te zetten.

Via de actie 'Uw idee scoort in Noord' stimuleerde de deelgemeente Bewonersinitiatieven. De actie werd door de deelgemeente gepromoot via huis aan huis bladen, op evenementen en via de website. Dit leidde tot verschillende aanvragen.

In Blijdorp is het particulier woningbezit hoog. Toen het aantal inbraken licht toenam, startte een actie waarbij huiseigenaren hun pand konden laten inspecteren op veiligheid. Er werd gekeken of het pand goed beveiligd was tegen inbraak of brand. De maatregelen die er uit voortvloeiden waren voor rekening van de huiseigenaar.

De deelgemeente organiseert verschillende activiteiten en evenementen. Elkaar op een ontspannen manier ontmoeten en contacten opdoen staan hierbij voorop. Zo begon het jaar met de nieuwjaarsreceptie 'Bruitend Begin' waarbij 10.000 inwoners op uitnodiging van de deelgemeente gratis naar Diergaarde Blijdorp mochten. In de zomer vond het festival Bruisende Park aan de Rotte plaats. De tweede editie van dit gratis festival was met 22.000 bezoekers een succes. Tijdens het festival genieten bewoners van Rotterdam Noord en daarbuiten van live muziekoptredens, workshops en verrassende activiteiten.



Tijdens de actieweken gaan ambtenaren, medewerkers van diensten en corporaties samen aan de slag. In 2009 waren er drie actieweken met een eigen thema. In de week van schoon, heel en veilig werd onder andere straatmeubilair vervangen en graffiti verwijderd. Ook geven burgers hun mening over het beleid.



<b>Cijfers communicatie en participatie</b>	
Ontvangen persvragen:	71
Verstuurde persberichten:	44
Aantal bezoekers website:	43.000

### Onderscheidingen

De Noordspeld wordt uitgereikt aan mensen die op sociaal, cultureel en bestuurlijk gebied actief zijn en van bijzondere betekenis zijn voor de deelgemeente. In 2009 ontving PvdA-deelraadslid Kees van Dongen de Noordspeld, vanwege zijn jarenlange inzet in de deelraad van Noord. Begin 2009 ontving de toen vertrekende directeur van Diergaarde Blijdorp, Ton Dorresteyn, de Bokelpenning.

### Bezoek

In 2009 maakte burgemeester Aboutaleb een kennismakingsronde in Noord en bracht minister Van der Laan een bezoek aan de krachtwijken Bergpolder en het Oude Noorden. In november bracht het deelgemeentebestuur een meerdaags bezoek aan de Franse stad Aulnay-sous-Bois. Er werd een samenwerkingsovereenkomst gesloten om ervaringen uit te wisselen op het gebied van veiligheid, groenvoorziening, sport, jeugd en cultuur.

# Stadswinkel haalt goede cijfers

Mensen helpen zoals je zelf geholpen wilt worden. Dat is goede dienstverlening volgens de medewerkers van de stadswinkel. 'Daarom proberen we verder te vragen, kijken of er nog zaken zijn die onduidelijk zijn', vertelt manager George Hilkemeijer. De stadswinkel haalt de servicenorm met gemak en het cijfer voor klanttevredenheid is in 2009 weer gestegen.

De stadswinkel van de deelgemeente Noord op het Eudokiaplein straalt een open en ontspannen sfeer uit. Als bezoeker kun je hier terecht voor verschillende producten en diensten. De informatiezuil geeft aan waar men moet zijn voor het regelen van een nieuw paspoort of parkeervergunning. De stadswinkel vormt samen met de receptie volgens Hilkemeijer het gezicht van de deelgemeente. 'We staan de mensen goed en duidelijk te woord. Veel mensen in Noord zijn van een niet-Nederlandse afkomst en hebben moeite met de taal. We proberen het taalgebruik nog eenvoudiger te maken.'

In de stadswinkel werken circa vijftien mensen, verspreid over de receptie en de afdelingen Burgerzaken, Parkeren en het Vraagwizierloket. Op 1 januari 2010 telde de deelgemeente Noord 50.421 inwoners. In 2009 heeft de stadswinkel 62.500 bezoekers binnen gehad. George Hilkemeijer: 'Je kunt dus zeggen dat de hele deelgemeente hier binnenkomt. De norm schrijft voor dat mensen binnen dertig minuten tevreden buiten moeten staan, wij halen die norm voor 98 procent. Daarmee voldoen we ruim aan de servicenorm. In 2008 scoorden we een 7.6 voor klanttevredenheid. In 2009 kregen we het cijfer 7.7.'

De wachttijd voor het regelen van een paspoort is wel langer geworden omdat er sinds september een vingerafdruk nodig is. Ook het doorgeven van een verhuizing kost meer tijd. Maar bij het doorgeven kan de bezoeker verschillende zaken tegelijkertijd regelen. Zoals het aanpassen van de parkeervergunning. Daarnaast kan via

de website van de deelgemeente steeds meer geregeld worden waarvoor men eerst naar de stadswinkel moest, bijvoorbeeld het aanvragen van een uittrekkel.

De stadswinkel kent ook piekmomenten waarop het drukker is dan normaal. 'De kunst is de klanten met een tevreden gevoel naar buiten te laten gaan. Half februari is zo'n piekperiode, als de nieuwe Rotterdamdampas weer uitkomt. Dan zijn er wel driehonderd mensen per week extra in de winkel. De piekperiode houdt tot de zomer aan, daarna is het weer rustiger', vertelt George Hilkemeijer. En op donderdag is het drukker dan normaal. Veel mensen stappen na werktijd de stadswinkel binnen omdat deze dan tot 20.00 uur geopend is. George Hilkemeijer: 'Het geeft altijd weer voldoening, als we iedereen goed geholpen hebben.'

<b>Cijfers stadswinkel</b>	
Product	Aantal
Reisdocumenten: (paspoorten en ID kaarten)	10.250
Rijbewijzen:	5.063
Rotterdamdampas:	2.738
Bezoekers Parkeren	19.000
Service-norm wachttijd < 30 minuten: 98%	

### VRAAGWIJZERLOKET

Hoe regel ik hulp bij het huishouden? Kom ik in aanmerking voor een aanpassing van mijn woning? Waar vind ik een overzicht van activiteiten waar ik aan mee kan doen? Allemaal vragen waar Vraagwizier antwoord op heeft. Inwoners uit de deelgemeente Noord kunnen bij het loket van Vraagwizier terecht voor informatie, advies, hulp en ondersteuning op het gebied van Zorg, Welzijn en Wonen. Medewerkers staan de bezoeker te woord en gaan met hen op zoek naar een passende oplossing. In 2009 ontving het Vraagwizierloket 1.100 vragen.



## Groei bezwaarschriften door fout geparkeerde fietsen

Bewoners en ondernemers kunnen een bezwaarschrift indienen als zij het niet met de deelgemeente eens zijn. Vorig jaar zijn er meer bezwaarschriften dan gebruikelijk ingediend. Dit heeft te maken met de fout geparkeerde fietsen tijdens de verbouwing van het Centraal Station.

### Bezwaar en beroep: hoe werkt het?

De deelgemeente moet een bezwaarschrift binnen zes weken in behandeling nemen. Nadat een bezwaar is ingediend, kan een bewoner of ondernemer de standpunten tijdens een hoorzitting toelichten aan de bezwaarschriftencommissie. Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Tijdens de zitting kunnen ook deskundigen gehoord worden, zoals een stedenbouwkundige of een boomdeskundige. De commissie adviseert vervolgens het dagelijks bestuur, dat het uiteindelijke besluit neemt. Als een burger het niet eens is met de uitspraak, kan die in beroep gaan bij de rechtbank.

In 2009 zijn er 149 bezwaarschriften ingediend. In 2008 waren dit er 25. Een enorme groei dus. Cees van Dijk, bestuurlijk juridisch adviseur, legt uit waar dit door komt: 'Tijdens de verbouwing van het Centraal Station zijn veel fietsenrekken verplaatst. Mensen stalden hun fiets op plekken waar dit niet mocht. Daarom heeft de deelgemeente besloten te handhaven en fietsen te verwijderen. Daar was een aantal fietseigenaren het niet mee eens. Zeker honderd van de ingediende bezwaarschriften gaan over die fietsverwijdering.'

Door het grote aantal bezwaren dreigde de termijn van zes weken waarbinnen een bezwaar behandeld moet worden, niet gehaald te worden. Daarom schakelde de deelgemeente naar een hogere versnelling. De bezwaarschriftencommissie kwam twee keer per maand bijeen in plaats van een keer. En per zitting werden dertien mensen gehoord. In 2010 verwacht Cees van Dijk minder van dit soort bezwaarschriften: 'De tijdelijke fietsflat is nu klaar, we hopen dat mensen die goed gebruiken.'



### Waar kun je bezwaar tegen maken?

- **Bouwvergunningen:** Iemand wil een opbouw op zijn huis maken. Maar de buurman krijgt daardoor minder mooi uitzicht, hij dient een bezwaarschrift in.
- **Subsidies:** stichtingen die gekort worden op hun subsidie kunnen bezwaar maken.
- **Algemene Plaatselijke Verordening:** Een bewoner wil een boom kappen om meer zon te krijgen in de tuin. De buurvrouw is het er niet mee eens: de boom houdt blikken van nieuwsgierige mensen tegen. Ze dient bezwaar in. Of iemand vraagt een standplaats aan voor de verkoop van broodjes vóór een bakkerij. De bakker dient bezwaar in.
- **Verkeersbesluiten:** de deelgemeente besluit voor een betere verkeersstroom, een straat eenrichtingsverkeer te maken. Enkele bewoners moeten hierdoor omrijden en ondernemers zijn minder goed bereikbaar. Ze dienen een bezwaarschrift in.
- **Bestuursdwang en dwangsom:** de deelgemeente verwijdert een fiets omdat die fout geparkeerd staat. Volgens de fietseigenaar was er geen plek, hij dient bezwaar in. Of in een pand wordt hennep aangetroffen. Een huiseigenaar dient bezwaar in omdat hij niet van de hennepweek op de hoogte was maar wel voor de kosten van de bestuursdwang moet opdraaien.

### Cijfers bezwaarschriften

In 2009 werden er 187 bezwaarschriften ingediend, 178 zijn er afgehandeld.

Onderwerp	Afgehandeld in 2009
Ruimtelijke ordening	9
Subsidies	3
Algemene Plaatselijke Verordening	11
Verkeersbesluiten	5
Bestuursdwang en dwangsom	149
Overig	1

### Oordeel

In één geval werd de indiener van een bezwaarschrift in het gelijk gesteld, in 147 gevallen kreeg de indiener geen gelijk. Veertien indieners gingen in beroep, daarvan werd er één in het gelijk gesteld.

Niet ontvankelijk (het bezwaar is bijvoorbeeld niet binnen zes weken ingediend)	21
Doorgezonden naar bevoegde instanties	4
In beroep	14
Gelijk gekregen in beroep	1

### Klachten gestegen

In 2009 zijn er 88 klachten ingediend, in 2008 waren dit er 21. Het grootste deel van de klachten ging over de nieuwjaarsreceptie in Diergaarde Blijdorp. Daarvoor was een beperkt aantal kaarten beschikbaar en dat stond niet op de uitnodiging. Over deze onduidelijkheid kwamen tachtig klachten binnen van bewoners die geen kaart hadden bemachtigd. De klagers hebben allemaal een brief ontvangen met excuses van de deelgemeente. Andere klachten gingen over lawaai van bouwwerkzaamheden in het weekend of over lawaai van spelende kinderen. Ook waren er klachten van mensen die zich onjuist behandeld voelden door een ambtenaar. De klachten komen telefonisch, schriftelijk of per mail binnen. Klachten worden door de deelgemeente in behandeling genomen en door de betreffende afdeling bekeken. Soms wordt een klager uitgenodigd voor een gesprek. Twee klachten zijn behandeld door de ombudsman.

## Servicebalie: geen dag is hetzelfde

Tevreden neemt Annemieke van Ravens, consulent servicebalie, afscheid van de bejaarde vrouw. De dame wilde weten waar ze computerles kon volgen in Noord. 'Dat heb ik voor haar uitgezocht, ik wist het zelf ook niet. Geen dag is hetzelfde hier.'

Bij de servicebalie komen alle vragen en aanvragen van burgers, ondernemers en instellingen terecht die met buitenruimte, overlast, vergunningen en problemen met verkeerszaken te maken hebben. Maar ook vragen die daar buiten vallen, zoals de vraag naar computerles, probeert de Servicebalie zo goed mogelijk te beantwoorden. 'Daarbij moet je de mensen hun verhaal laten doen. Soms zijn ze al van het kastje naar de muur gestuurd als ze bij ons komen. Wij verwijzen ze dan niet wéér door maar zoeken de juiste persoon en geven een telefoonnummer.'

De vergunningen die worden aangevraagd betreffen grote en kleine evenementen zoals Duizel in het Park, een buitenspeeldag of straatbarbecue. De meeste aanvragen komen binnen via brief of internet waar men een formulier kan downloaden. De meeste vragen worden telefonisch gesteld. In 2009 ging het merendeel van de vragen over fietsverkeer bij het Centraal Station.

'Mensen klagen over te weinig plekken of vragen zich af waar hun fiets is. Fietsen die fout geparkeerd staan, worden namelijk weggehaald. We leggen uit dat er genoeg plekken zijn, al moet er op drukke tijdstippen verder van het station worden geparkeerd', vertelt Annemieke.

Er werken vier mensen bij de Servicebalie. 'Toen ik pas begon, zeiden mijn collega's dat je pas na een jaar alle vragen wel een keer gehoord zou hebben. Dat klopt, de vragen zijn heel divers. Zo was er laatst iemand die een bier bezorgservice wil starten. Dan moet ik uitzoeken wat

daar allemaal bij komt kijken voor de initiatiefnemer. Het is af en toe echt een puzzel. Maar die proberen we zo goed mogelijk op te lossen.'



Cijfers	
Vragen totaal:	4404
Schriftelijk:	288
Per e-mail/internet:	1374
Telefonisch:	2742
Aanvragen vergunningen:	233
Evenementen:	150
Kapvergunningen:	43
Overige:	40

### COLOFON

Het burgerjaarsverslag 2009 is een uitgave van deelgemeente Noord.

**Tekst:** Susanne Stam  
**Fotografie:** deelgemeente Noord, Tom Pilzecker  
**Vormgeving:** Bureau Meneer Vincent  
**Druk:** Mediajoenit