



Foto: gemeente Haarlemmermeer

Relatief veel klachten gaan over de afhandeling van meldingen over losliggende stoeptegels, onkruid, kapotte lantaarns en dergelijke.

Aantal klachten gedaald in 2020

HAARLEMMERMEER – Wie vindt dat hij niet goed is geholpen door de gemeente, kan een klacht indienen. Het aantal klachten dat bij de gemeente binnenkwam, daalde in 2020 met 14 procent in vergelijking met 2019. Maar onafhankelijk klachtenadviseur Guido Versteeg en zijn collega Dion Eckhart hangen in hun klachtenrapportage 2020 hiervoor toch de slingers niet op.

Een belangrijke reden waarom de klachtenadviseurs toch niet blij zijn, is dat de cijfers over de eerste helft van 2021 weer een stijging laten zien. Een toename van maar liefst 40 procent, vergeleken met dezelfde periode in 2020. Klachtenadviseur Guido Versteeg maakt wel de kanttekening dat nog niet bekend is hoeveel van die klachten terecht (gegrond) zijn. Verder is het zo dat de lontjes korter worden omdat de coronaperiode nu al lang duurt. "Dat vertellen collega's en dat merk ik ook. Niet alleen aan de hoeveelheid klachten, maar ook aan het taalgebruik van die klachten. Ambtenaren worden steeds vaker onheus bejegend."

Compliment

In 2020 waren er 309 klachten, waarvan bijna de helft (deels) gegrond is verklaard. In 2019 waren er nog 360 klachten. De daling van het aantal klachten is opvallend, vinden de klachtenadviseurs. Want vanwege

de coronacrisis moesten ambtenaren van sociale dienstverlening vorig jaar flink aan de bak met de uitvoering van extra regelingen. Meestal onder hoge druk. Een stijging van het aantal klachten had voor de hand gelegen, maar die is dus uitgebleven. "Dat verdient een compliment", aldus de klachtenadviseurs. Ook de handhavers "verdienen complimenten voor hun grote veerkracht en enorme inzet" in 2020.

Meldingen openbare buitenruimte

De telefonische bereikbaarheid van de gemeente laat te wensen over, zo blijkt uit de klachtenrapportage. Op een terugbelverzoek wordt niet altijd (op tijd) gereageerd. Over de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte kwamen de meeste klachten: 43 (geheel of gedeeltelijk gegrond). Het gaat dan over losliggende stoeptegels, onkruid, defecte straatverlichting enzovoort. "Niet om het goed te

praten, maar je moet wel bedenken dat in 2020 bijna 35.000 van zulke meldingen zijn afgehandeld", zegt Guido Versteeg.

Dienstverlening verbeteren

Met de klachtenrapportage wil de gemeente de dienstverlening te verbeteren. "Het herkennen en analyseren van trends in klachten stelt ons in staat om eventuele problemen in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen", schrijven de klachtenadviseurs. "Van klachten leren we", zegt Guido Versteeg.

Aantallen klachten in de afgelopen jaren

Jaar	Aantal klachten
2020	309
2019	360
2018	342
2017	310
2016	340
2015	284

Lees het hele artikel op haarlemmermeer.nl/informeer. <<

Paspoort of ID-kaart aanvragen kan niet 29 juli-1 aug

De apparatuur van Burgerzaken wordt aangepast voor het nieuwe model van de identiteitskaart. Een paspoort of identiteitskaart aanvragen kan daarom niet van 29 juli 11.00 uur tot en met 1 augustus. Op afspraak een paspoort of identiteitskaart ophalen kan wel. Vanaf maandag 2 augustus is er een nieuw model van de identiteitskaart voor iedereen van 12 jaar en ouder. De nieuwe kaart heeft een chip waarop twee vingerafdrukken van de houder van de kaart zijn opgeslagen. De nieuwe kaart kost 3,55 euro meer dan de huidige.

Tegel eruit, groen erin

Dat het klimaat verandert, is steeds duidelijker merkbaar. De zomers worden warmer en hevige stortregens komen vaker voor. Tegels uit de grond halen en vervangen door groen, helpt om hitte tegen te gaan en heftige buien op te vangen. Wie deze zomer in de tuin tegels vervangt door groen, kan meedoen met het Haarlemmermeers kampioenschap tegelwippen, georganiseerd door NMCX. Kijk voor meer informatie op haarlemmermeerwaterproof.nl. Of maak een geveltuintje of adopteer een boomspiegel. Meer informatie hierover op haarlemmermeer.nl/buurtuin.

Volgende InforMeer 11 augustus

De komende twee weken is er geen InforMeer. Het nieuws van de gemeente Haarlemmer is online te vinden op haarlemmermeer.nl/informeer. Wie wekelijks de nieuwsbrief van de gemeente via e-mail wil ontvangen, kan een abonnement nemen via haarlemmermeer.nl/nieuwsbriefinformer.

Werken aan de weg

Nieuwe tijdelijke verkeersmaatregelen:

Badhoevedorp

Prins Willem-Alexanderlaan, Robert Kochstraat, 26 juli-3 augustus, weg half afgezet.

Halfweg

Polanenkafe, ter hoogte van nr. 18, 23 juli, weg half afgezet.

Hoofddorp

Planetenweg (Eiffelstraat), 22-29 juli, fietspad afgesloten. Rijnlanderweg, ter hoogte van nr. 999, 26 juli, weg half afgezet.

Leimuiderbrug

Leimuiderdijk, ter hoogte van nr. 364, 23 juli, weg half afgezet.

Lijnden

Raasdorperweg, ter hoogte van nr. 177, 22 juli, afgesloten.

Nieuw-Vennep

Zaaiersstraat, ter hoogte van nr. 2, 26 juli, afgesloten.

Een compleet overzicht van de tijdelijke verkeersmaatregelen staat op haarlemmermeer.nl/verkeershinder.

Spoorovergangen dicht Formule 1-weekend

Het eerste weekend van september is het zover: op zaterdag 4 en zondag 5 september zijn de Formule 1-races in Zandvoort. Dit zorgt voor extra verkeer. Veel bezoekers komen met de trein. Om deze bezoekers te kunnen vervoeren, gaan van en naar Zandvoort drie keer zoveel treinen rijden: in totaal twaalf treinen per uur. Voor de veiligheid van weggebruikers en treinpassagiers worden de spoorwegovergangen afgesloten. ProRail sluit de spoorwegovergang bij de Wethouder van Essenweg in Halfweg van donderdagavond 2 september 20.00 uur tot en met maandagochtend 6 september 5.00 uur. De spoorwegovergang bij de Liedeweg in Haarlemmerliede en de spoorwegovergang voor voetgangers bij de Batterijweg in Halfweg zijn gedurende vier dagen, van donderdag 2 september tot en met zondag 5 september, geheel afgesloten voor al het verkeer. Er komen informatieborden en verkeersregelaars. Op dinsdag 24 augustus 19.30 uur is er een online informatieavond, waar iedereen vragen kan stellen over de afsluitingen. Aanmelden voor de informatieavond kan via verkeerenvervoer@haarlemmermeer.nl. Lees het hele artikel op haarlemmermeer.nl/informeer. Kijk voor meer informatie ook op zandvoort.nl/formule1. <<



Foto: Shutterstock

Meer nieuws op haarlemmermeer.nl/informeer

In gesprek over messen op zak

HAARLEMMERMEER - In de campagne YouChoose, die de gemeente Haarlemmermeer vorig jaar samen met de politie startte, draait het om een keuze: wil jij indruk maken op je vrienden door een mes te dragen? Of wil je respect krijgen doordat je goed bezig bent? Voor de campagne is een virtual realityfilm gemaakt, voor en door jongeren uit Haarlemmermeer. Jongerenwerker Gijs Heijnis van MeerWaarde ging op pad met de film om in gesprek te komen met jongeren en hun ouders.

Gijs: "Het verhaal in de film verloopt volgens de keuzes die jij als kijker maakt: YouChoose. Een jongen krijgt bericht dat andere jongeren ruzie zoeken. Zijn eerste keuze: hij gaat naar buiten, naar zijn vrienden. Neemt hij een mes mee of niet? Op straat krijgt hij ruzie. Opnieuw krijgt hij de mogelijkheid om te kiezen. Alles wat hij kiest, heeft gevolgen voor het verhaal. Op die manier ervaar je als kijker wat er gebeurt als je wel of geen mes meeneemt, als je wel of niet een mes gebruikt. Er zijn drie verhaallijnen die je kunt kiezen."

Mes niet de oplossing

"Door het zien van de film, ervaren jongeren de verschillende consequenties van hun keuzes. Daarover gaan we het gesprek met hen aan. Het gaat om bewustwording van de gevaren. Om het planten van een zaadje, waardoor ze gaan nadenken en erachter komen dat een mes niet de oplossing, maar juist de oorzaak van het probleem is. We hopen dat jongeren er ook met elkaar over praten. Daar is dit een heel mooi middel voor, interactief. Het is gefilmd in Hoofddorp, op herkenbare plekken voor de jongeren."

Heftig

De jongerenwerkers hebben de VR-film onder meer bij een skate-event in Floriande en tijdens een gastles op het ROC Airport laten zien. Gijs: "De meesten vonden de film heftig. Vooral het stukje over de gevolgen: je belandt in het ziekenhuis of in de bak. Ze zijn zich nog niet echt bewust van de gevolgen. Het is belangrijk om jongeren te helpen om zich hiervan bewust te worden."

Ook praten we met hen over hun talenten en skills, dat ze daar iets mee moeten doen. Zo bieden we een ander perspectief."

Rolmodel

Heel blij was Gijs met de reactie van een jongen van een jaar of 20, die vertelde dat hij in zijn wijk jongeren hoort praten over messen en daar stoer over doen. "Hij gaat die gasten een keer aanspreken, vertellen dat ze de film moeten zien. Dat vond ik heel mooi. Deze jongen heeft invloed en

wordt zo een positief rolmodel. Daar bereik je onwijs veel mee. De film, gesprekken met jongeren, met ouders, op school: alles helpt om jongeren aan te sporen om andere keuzes te maken."

Contact

Ouders die zich zorgen maken over jongeren, kunnen contact opnemen met de jongerenwerkers via meerwaarde.nl. De jongerenwerkers zijn ook te bereiken via Instagram. Het account van Gijs is: @gijs_meerwaarde. Scholen die interesse hebben in een gastles, kunnen contact opnemen met de gemeente Haarlemmermeer via YouChoose@Haarlemmermeer.nl.

Lees het hele artikel op haarlemmermeer.nl/informeer. <<



Foto: Gijs Heijnis/MeerWaarde

Jongerenwerker Gijs Heijnis laat jongeren via een VR-bril de YouChoose film zien waarvan ze het verloop zelf kunnen bepalen.

Niet blij met (legale) wietteelt in Rijsenhout

RIJSENHOUT - Burgemeester Marianne Schuurmans had de beker liever aan zich voorbij laten gaan. Maar aan een aanwijzing van het Rijk valt niet te ontkomen. En dus gaat in het kader van een rijksexperiment een wietteler in Rijsenhout aan de slag.

Het bewuste experiment heet Gesloten Coffeeshopketen. 42 telers hebben een aanvraag bij het Rijk ingediend, maximaal tien mogen er meedoen. Eén van de ingelote telers heeft een kas in Rijsenhout op

het oog. Burgemeester Schuurmans benadrukt dat ze geen problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid verwacht.

Leefbaarheid

Wat zit haar wel dwars? "We krijgen regelmatig ministers op bezoek in Rijsenhout die één voor één aangeven dat ook zij vinden dat er iets aan de leefbaarheid van het dorp moet gebeuren. Ze zien de verpaupering van de kassen en dat woningbouw mogelijk gemaakt moet worden. Dat dát is wat het dorp nodig heeft. En dan betreft het eerste

het beste geluid uit Den Haag de komst van wietteelt. Ik vind dat schrijnend. De Rijsenhouters, andere leden van het college en ik hadden liever een ander bericht ontvangen. Over de verbetering van de leefbaarheid. We hebben die teleurstelling overgebracht. We hebben terug gehoord dat de aandacht voor de leefbaarheid in Rijsenhout er nog steeds is en blijft."

Verontrusting

Een aantal Rijsenhouters heeft via de sociale media blij gegeven van verontrusting. Ze denken dat hun dorp er niet veiliger op wordt, vrezend voor verkoop van wiet bij de kas en een aantrekkende werking op criminelen. De burgemeester heeft die zorgen niet of in elk geval veel minder. Ze wijst erop dat de teler aantal van voorwaarden moet voldoen. Het experiment zélf noemt de burgemeester 'prima'. Ook zij wil weten of met een gelegaliseerde teelt illegale inkoop aan de achterdeur van coffeeshops verdwijnt en daarmee ook criminaliteit en overlast. Maar ze gunt Rijsenhout wat anders dan een opgelegde deelname aan een experiment met wiet. "In de praktijk zal er, denk ik, geen overlast zijn. Maar dit is wel emotionele overlast."

Lees het hele artikel op haarlemmermeer.nl/informeer. <<



Foto: Shutterstock

Column burgemeester

Het gebruiken van lachgas lijkt heel lollig. Een ballon gevuld met lachgas is niet duur en staat garant voor instant-plezier. Maar ik zeg met nadruk 'lijkt', want het is absoluut niet onschuldig. Sterker nog, het is inmiddels bekend dat veelvuldig gebruik van lachgas dwarslaesies kan veroorzaken of epileptische aanvallen. Ook kunnen tijdens het gebruik de longen bevriezen. Instant-plezier verandert dan snel in instant-ellende, waarbij men zelfs het risico loopt om te overlijden. Daarnaast zorgen lachgasgebruikers vaak voor vervuiling, door gebruikte ballonnen en lachgaspatronen op straat te gooien. Dan heb ik het nog niet gehad over de criminaliteit die de distributie van lachgas aantrekt. Of over het ontploffingsgevaar van lachgastanks. Niet voor niets wordt het recreatief gebruik van lachgas strafbaar. Het Rijk werkt daarvoor aan een wijziging van de Opiumwet. In onze Algemene Plaatselijke Verordening was al opgenomen dat het gebruik van soft- en harddrugs en daarop lijkende waar, zoals lachgas, op publieke plaatsen in de gemeente verboden is. We hadden echter nog één ding nodig: een zogeheten feitcode van het Openbaar Ministerie. Want met het verbod in onze APV én de feitcode kunnen de politie en handhavers in onze gemeente direct een proces verbaal - een bekeuring - uitschrijven als iemand op publieke plaatsen lachgas heeft of gebruikt. Die feitcode is er inmiddels en daar ben ik als burgemeester enorm blij mee. We zijn daarmee weer een stap verder in de aanpak van lachgas: van het gebruik én van de overlast die lachgas met zich meebrengt. De volgende stap is de wijziging van de Opiumwet, het landelijk strafbaar stellen van recreatief gebruik van lachgas. Maar in Haarlemmermeer kunnen wij nu al aan de slag!



Burgemeester Marianne Schuurmans.
Foto: Just-Justa

Colofon

InforMeer is een uitgave van de gemeente Haarlemmermeer en wordt wekelijks huis aan huis verspreid in Haarlemmermeer. Al het nieuws van de gemeente staat op haarlemmermeer.nl/informeer. Abonneren op de digitale nieuwsbrief kan via haarlemmermeer.nl/nieuwsbriefinformeer. Reacties: Cluster Communicatie en Externe Betrekkingen, Postbus 250, 2130 AG Hoofddorp of nieuws@haarlemmermeer.nl. Aan de inhoud van InforMeer kunnen geen rechten worden ontleend.

Officiële bekendmakingen

Haarlemmermeer publiceert haar officiële gemeentelijke bekendmakingen op officieelbekendmakingen.nl. Het gaat bijvoorbeeld om vergunningen, besluiten in bestemmingsplannen of verkeersbesluiten. Een abonnement nemen op de e-mailservice met berichten over uw buurt kan via Overheid.nl.