



BURGERJAARVERSLAG 2003



Keurend kijken in de spiegel is altijd een tikkeltje riskant. Het gevaar bestaat dat het tussen de oren ontwikkelde beeld een geïdealiseerde versie blijkt te zijn van wat de spiegel koel en onbarmhartig terugkaatst. Maar de kans is ook aanwezig dat de visuele verwachtingen worden bewaarheid en – bij gunstige lichtval – wellicht nog overtroffen. Iedereen kan voor zichzelf telkens een kansberekening maken en de frequentie van het spiegelkijken daarop afstemmen.

Alleen de burgemeester is sinds 2002 volgens de gemeentewet verplicht om één keer per jaar in de spiegel te kijken. Bovendien moet hij van zijn bevindingen publiek verslag doen. Niks kansberekening, nee, dure wettelijke plicht. Gelukkig hoeft hij niet zichzelf te spiegelen, maar moet hij – terugkijkend – verslag uitbrengen over de dienstverlening van de gemeente en de burgerparticipatie in het voorgaande jaar. (Ter compensatie is een foto met spiegelbeeld afgedrukt).

De burgemeester biedt het burgerjaarverslag aan de gemeenteraad aan. Maar net als vorig jaar zal het verslag ook worden verspreid onder alle inwoners van Voerendaal. Zij immers zijn de "klanten" van de dienstverlening en dus hebben zij het zwaarste en het laatste oordeel over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Vorig jaar heb ik in het burgerjaarverslag gezegd: dit is een begin, een eerste aanzet. We zijn inmiddels een paar stappen verder. Dit verslag gaat al breder en dieper in op de relatie burger - bestuur in onze gemeente. Het steunt steviger op de uitkomsten van enquêtes en onderzoeken. Maar ook dit burgerjaarverslag is nog allerminst "af". De organisatie moet er aan wennen om permanent oog te hebben voor de kwaliteit en de meetbaarheid van activiteiten. De in 2003 in gang gezette reorganisatie van het gemeentelijk apparaat is erop gericht een veranderingsproces op gang te brengen, waarbij de vraag van de burger uitgangspunt en leidraad is voor het gemeentelijk handelen. Dat

vergt tot op zekere hoogte een cultuuromslag. En die verlangt altijd meer tijd dan eigenlijk wenselijk geacht wordt. We zetten forse stappen in de goede richting, maar het duurt nog even vóór we in de buurt komen van wat optimaal tot de mogelijkheden behoort. Daarbij past overigens de kanttekening dat het gemeentelijk apparaat kwetsbaar is. Er zit geen surplus in de bezetting van functies. Als in een bepaalde sector enkele mensen tegelijk afwezig zijn door ziekte, ouderschapsverlof of vakantie, dan heeft dat in dat segment onmiddellijk z'n weerslag op de snelheid en de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast staat de dienstverlening permanent onder druk vanwege het uitdijend beslag, dat het Rijk via taakoverdracht en inspectierondes legt op de beschikbare ambtelijke capaciteit.

Ik heb de burgers aangeduid als klanten, waar het gaat om de dienstverlening. Hetzelfde geldt ten aanzien van burgerparticipatie. Het zijn de burgers, die moeten zeggen wat ze willen en hoe ze 't willen. Ook in de politiek is de klant -in beginsel- koning. De burgers spreken zich één keer per 4 jaar, bij gemeenteraadsverkiezingen, fundamenteel uit over de door hen gewenste koers. Politieke partijen hebben hun visie gepresenteerd en hun beloftes gedaan. Er mag dus van worden uitgegaan dat de verkiezingsuitslag de volkswil weerspiegelt. Op die grondslag functioneert onze representatieve democratie.

Maar 4 jaar is een lange tijd, waarin van alles kan gebeuren. Bovendien geven partij- en verkiezingsprogramma's door hun abstracte formulering niet altijd antwoord op de concrete problemen, die zich aandienen.

Er is daarom behoefte bij het gemeentebestuur, maar ook bij belanghebbende burgers, om tussentijds te peilen c.q. te laten weten hoe over sommige kwesties wordt gedacht. Zo'n raadpleging kan een brug slaan tussen de goede bedoeling van het bestuur en de feitelijke vraag van de burger. Hoe steviger die brug, hoe beter de democratie functioneert.

Maar er blijft een spanning bestaan tussen burgerparticipatie en representatieve democratie. Het bestuur moet enerzijds serieus luisteren naar wat de burger (of een groep van burgers) vraagt, maar is anderzijds niet gehouden om willoos aan de wensen gevolg te geven. Het bestuur is immers gekozen om een integrale belangenafweging te maken en te letten op de effecten van zijn besluiten, niet alleen op korte maar ook op langere termijn. In 2003 is in onze gemeente die spanning heel expliciet voelbaar geweest bij het referendum over aansluiting bij Parkstad Limburg.

Als het gaat om burgerparticipatie zal voortdurend gezocht moeten worden naar een goede balans tussen het betrekken van burgers bij de voorbereiding of uitvoering van beleid en de slagvaardigheid van het bestuur. In het algemeen verwachten burgers dat de gemeente (snel) problemen oplost en resultaten boekt, maar als dat in hun belang is wensen burgers maximale invloed, ongeacht de daarmee gemoeide tijd. Ook daar is een spanningsveld aanwezig.

In de interactie tussen Raad en burgers zal voor beide partijen helder moeten zijn wat ieders rol en verantwoordelijkheid is. Als de Raad duidelijke kaders stelt kunnen burgers de ruimte krijgen om -binnen de door de Raad gestelde randvoorwaarden- nader invulling te geven aan het te voeren beleid.

Dienstverlening, participatie, communicatie. Dit jaarverslag schetst de stand van zaken in Voerendaal. Aan u het oordeel over wat de spiegel u laat zien.

De burgemeester van Voerendaal,
Mr. H.G.M. Strous.

INHOUDSOPGAVE:

pag. 2: gemeentelijke dienstverlening.

pag. 3: communicatie

pag. 4: meldingen

pag. 5: bezwaarschriften

pag. 6: klachtenregeling participatie

pag. 7: interview

pag. 8: feiten en feitjes



GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Dienstverlening is een ruim begrip. Onder gemeentelijke dienstverlening valt feitelijk alles wat door de gemeente gedaan wordt ten behoeve van de inwoners.

Men kan dan bijvoorbeeld denken aan het verlenen van een bouwvergunning, het vegen van de straten, de afhandeling van een aanvraag voor een rijbewijs, het beoordelen van een aanvraag van een milieuv vergunning, of de aanvraag voor de bouw van een nieuwe school. Willekeurige voorbeelden die met gemak met vele andere voorbeelden aangevuld kunnen worden. De producten die een gemeente verleent zijn legio, de taken die daarbij horen heel verschillend.

Kernbegrippen bij dienstverlening.

Duidelijkheid, tijdigheid, afspraken nakomen, keuzes verduidelijken, zomaar enkele begrippen die de gemeente gebruikt als gesproken wordt over dienstverlening.

Mensen die een melding doorgeven bij de gemeente moeten goed geïnformeerd worden over de afhandeling van het probleem. Daarbij hoort dat ze vriendelijk te woord worden gestaan of een duidelijke reactie krijgen op een brief. Uiteraard moet dat ook binnen een acceptabele termijn plaatsvinden. Toch kan het voorkomen dat de uitvoering van de werkzaamheden die nodig zijn om een probleem op te lossen niet meteen uitgevoerd worden. Bijvoorbeeld bij snoeiwerkzaamheden. Dit gebeurt alleen als het volgens de vakafdeling verantwoord is.

De gemeente kan niet aan elke klacht of verzoek van een individu gehoor geven. De inwoners van Voerendaal zijn wel de klanten van de gemeente, maar soms moet de gemeente nee verkopen. Dit wanneer het individueel belang in strijd is met het gemeenschappelijk belang.

HOE WAARDEERT U DE DIENSTVERLENING?

Duidelijk is dat behalve wat de gemeente voor haar inwoners doet, het ook belangrijk is hoe de gemeente werkt.

Volgens landelijk onderzoek wordt de gemeentelijke dienstverlening in Nederland als voldoende tot ruim voldoende beoordeeld.

In Voerendaal beschikken we over 4 onderzoeken die in de loop van 2003 uitgevoerd zijn waardoor we over gegevens beschikken hoe de dienstverlening in onze gemeente gewaardeerd wordt.

Achtereenvolgens zijn dat:

1. het Klanttevredenheidsonderzoek onder bezoekers van de Centrale Publieksbalie.
2. het Reorganisatieonderzoek.
3. de Parkstadmonitor.
4. de Bestuurskrachtmonitor van de provincie.

Het Klanttevredenheidsonderzoek.

De klanten van "onze winkel": de Centrale Publieksbalie, wordt een maal per jaar gevraagd wat zij van de dienstverlening aan de loketten vinden.

De laatste enquête is in mei en juni 2003 uitgevoerd.

Bezoekers werd gevraagd hoe zij de wachttijd aan de loketten, de openingstijden van het gemeentehuis en de manier waarop hun vraag afgehandeld was, beoordelen.

De uitkomst van het onderzoek samengevat in een rapportcijfer leverde een 8.1 op voor de dienstverlening aan de loketten.

Dit goede resultaat betekent niet dat we tevreden achterover zijn gaan leunen. Stilstand is achteruitgang. Als voorbeeld noemen we het gebruik van Internet: een digitaal bezoek aan uw gemeente blijft niet beperkt tot de openingstijden van het gemeentehuis. Deze ontwikkeling en de toenemende kritische houding van de burger vragen van de gemeente aanpassingen in de dienst-

verlening. Vandaar ook dat we hiervoor extra aandacht hebben gevraagd bij een reorganisatieproces.

Het Reorganisatieonderzoek.

De belangrijkste uitkomst van dit onderzoek is dat we vraaggericht moeten gaan werken en niet moeten uitgaan van wat we onze inwoners kunnen bieden.

Van deze omvorming naar een klantgerichte organisatie zullen onze inwoners de vruchten plukken. Symbolisch is deze verandering al doorgevoerd door niet langer te spreken over de Centrale Publieksbalie, maar over de afdeling Klantcontacten.

Uiteraard blijft het niet bij deze naamswijziging. Om te beginnen hebben we bij de afdeling Klantcontacten zogeheten Klantmanagers ingesteld. Voor de dienstverlening betekent dit dat mensen die met ingewikkelde vragen bij de gemeente komen een klantmanager toegewezen krijgen. Die manager bewaakt de voortgang van de hulpvraag en is aanspreekpunt voor de klant. Bijvoorbeeld bij een "zwaardere" vergunningaanvraag.

Verder moet eind 2004 een project afgerond zijn waardoor het voor inwoners mogelijk is om producten waarvoor digitaal via onze website een formulier ingevuld kan worden, de aanvraag digitaal geleverd en betaald kan worden. Vooralsnog streven we ernaar dit voor 75% van de aanvragen te realiseren.

Behalve deze interne onderzoeken beschikken we nog over twee onderzoeken die vergelijkende gegevens over onze dienstverlening opleveren: De Parkstadmonitor en de Bestuurskrachtmonitor van de provincie.



Het management-team
(de secretaris en
de sectorhoofden).



Juni 2004

info
Voerendaal

De Parkstadmonitor.

De Parkstadmonitor is een burgeronderzoek dat eens in de twee jaar onder de inwoners van de regio Parkstad wordt uitgevoerd. Het is een uitgebreid interview: 14 terreinen, o.a. leefbaarheid; openbare orde en veiligheid; gemeentelijke dienstverlening; verkeer; vrijetijdsbesteding worden onderzocht. Deze enquête verschaft op tal van terreinen statistische gegevens en biedt inzicht in de problemen die in de regio en binnen de Voerendaalse samenleving leven.

Het bestuur van de gemeente kan het onderzoek gebruiken om de effecten van het beleid te meten en om toekomstig beleid vast te stellen.

De uitkomst van het onderzoek dat in 2003 werd uitgevoerd leert dat de inwoners van Voerendaal in het algemeen tevreden zijn met Voerendaal als woonplaats: een 7.5 als rapportcijfer.

Evenals in 2001 scoren we hiermee het hoogst van de onderzochte gemeenten. Deze goede waardering vinden we in veel thema's in een of andere vorm terug. Zo wordt in Voerendaal het minst geklaagd over overlast en scoort de gemeente het hoogst als het gaat om tevredenheid, betrokkenheid of leefbaarheid. Voerendaal kan het beste gekenschetst worden als een landelijke gemeente met weinig echte problemen. Toch passen hier enkele kanttekeningen. Op onderdelen zijn grote verschillen tussen de verschillende kernen. Zo wordt de tevredenheid over verkeersvoorzieningen in de buurt met een 6.0 gewaardeerd (in 2001 was dat nog 5.7) maar varieert die van 5.3 in Ransdaal tot 6.8 in Kunrade.

Over de meeste buurtvoorzieningen is in 2003 een meerderheid van de inwoners tevreden. Alleen over openbaar vervoer (40%), speelmogelijkheden (43%) en vooral jongerenvoorzieningen (14%), is een minderheid content. Voor de gemeentelijke dienstverlening geven de inwoners van Voerendaal een 6.7. Met Kerkrade is dat de hoogste score in de regio, maar ten opzichte van 2001 een kleine teruggang. Toen werd de dienstverlening nog met een 6.9 gewaardeerd.

Hoog scoren de goed bereikbare kantoren en de openingstijden. Laag scoren de snelheid, het nakomen van afspraken en de klachtenafhandeling.

Opvallend is de lage score op het onderdeel "tevredenheid over klachtenafhandeling beheer en onderhoud". Dit ondanks het feit dat in 2001 een nieuwe werkwijze is ingevoerd die een snellere afhandeling zou moeten waarborgen.

Omdat uit de enquête niet duidelijk blijkt waarover de klagers ontevreden zijn, zal onder de klachtenmelders een onderzoek gehouden worden om na te gaan welke verbeteringen wij moeten aanbrengen.

De Bestuurskrachtmonitor van de provincie.

De provincie heeft een instrument ontworpen om de bestuurskracht van een gemeente te meten. Dit provinciale onderzoek is in Voerendaal in 2003 uitgevoerd.

Op basis van vragenlijsten, die door de gemeente zijn ingevuld, en door het horen van instellingen en verenigingen die een relatie met de gemeente hebben, heeft de provincie geprobeerd inzicht te krijgen in de bestuurskracht van de gemeente. De beoordeling heeft plaats gevonden door een onafhankelijke commissie.

Het eindoordeel luidt dat Voerendaal over voldoende bestuurskracht beschikt omdat de taken op voldoende wijze worden uitgevoerd.

Ten aanzien van de dienstverlening was de conclusie van de commissie dat de gemeente de opgaven op dit terrein tijdig oppakt en dat knelpunten adequaat aangepakt worden. Een achterstand werd geconstateerd bij het gebiedsgericht toezicht.

Concluderend kan gezegd worden dat uit de onderzoeken blijkt dat de gemeentelijke dienstverlening naar tevredenheid van de onderzochten uitgevoerd wordt, maar dat het op onderdelen zeker nog beter kan.

Aan ons de taak om de voorgestelde verbeteringen uit te voeren om onze inwoners nog meer tevreden te stellen.

COMMUNICATIE.

Goede communicatie is een voorwaarde voor een gemeente om burgers te betrekken bij het beleid.

Een gemeente die nalaat om mensen goed te informeren en actief te betrekken bij haar beleid verwordt tot een in zichzelf gekeerde organisatie. In dat geval kan de indruk ontstaan dat de gemeente tot doel heeft zichzelf in stand te houden. Dit terwijl de gemeente ten behoeve van haar inwoners dient te werken.

De contacten tussen de gemeente en de burgers vinden individueel of collectief plaats. Voorbeelden van individuele communicatie zijn het beantwoorden van een brief of het te woord staan van een inwoner tijdens een telefoongesprek. Van collectieve communicatie is sprake als de gemeente groepen inwoners of al haar inwoners informeert of hoort over gemeentelijke aangelegenheden.

De gemeente organiseert informatiebijeenkomsten, inspraakavonden en hoorzittingen. Daarnaast informeert ze haar inwoners door middel van de website en het gemeentelijke informatiebulletin "Voerendaal Info". Het huis aan huis blad Weekblad Parkstad wordt gebruikt om de besluiten te publiceren waarvoor een wettelijke publicatieplicht bestaat. De Parkstadmonitor leert dat het gemeentelijk informatiebulletin in Voerendaal met 72% het meest van alle onderzochte gemeenten als informatiekanaal geraadpleegd wordt.

Voerendaal scoort ook het hoogst als het gaat om de waardering van de gemeentelijke informatievoorziening, in een rapportcijfer uitgedrukt met 6.9. (2001 ook 6.9) Het Parkstadgemiddelde is 6.1.

Informatiebulletin.

In 2003 zijn 6 informatiebulletins verschenen die in de hele gemeente verspreid zijn. Achtereenvolgens zijn dat:

- in januari 2003: een financiële special naar aanleiding van de gemeentebegroting
- in april 2003: een regulier informatiebulletin
- in mei 2003: een special rondom het referendum
- in juni 2003: het burgerjaarverslag 2002.
- In oktober 2003: een regulier informatiebulletin.
- In december 2003: een regulier informatiebulletin

Daarnaast zijn in Ubachsberg in september 2003 en in november 2003 nog twee speciale edities over het leefbaarheidsproject Ubachsberg uitgebracht.

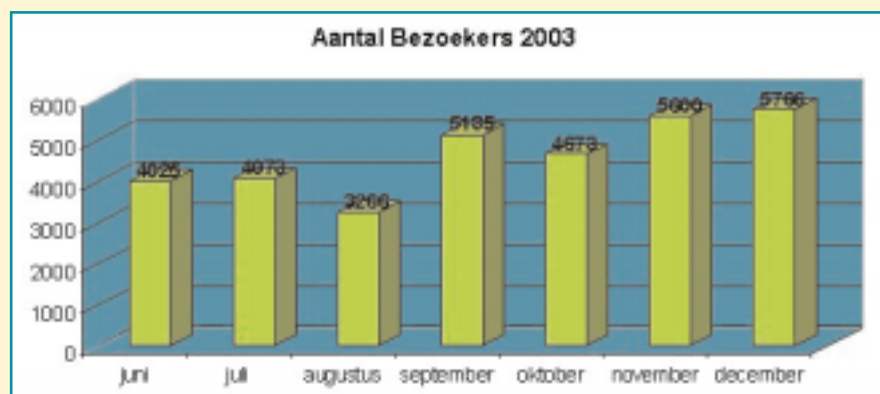
Informatiebijeenkomsten/ Inspraakavonden

In 2003 heeft de gemeente over de volgende thema's informatiebijeenkomsten georganiseerd:

- grondwateroverlast
- kadastrale aantekening bodem kernplan Oud-Voerendaal
- lokaal referendum
- regenwateroverlast centrum Voerendaal
- schetsplan herinrichting openbare ruimte Laurentiusplein
- voorontwerp bestemmingsplan Voerendaal-Kunrade
- verkeersplannen Klimmen, Craubeek, Termaar, Weustenrade
- leefbaarheidsproject Ubachsberg
- startconferentie Gezondheidsbeleid.
- realisatie clubhuis jongeren.



Website.



Toelichting bij grafiek Website.

Uit bovenstaande grafiek blijkt een gestage groei van het aantal bezoekers van onze website: www.voerendaal.nl. Ook in 2004 zet deze groei door. Gemiddeld bezochten ongeveer 4600 mensen per maand de website. Per dag betekent dat een gemiddeld aantal van 150 bezoekers. Naast actueel nieuws staan alle bekendmakingen die wekelijks in Weekblad Parkstad gepubliceerd worden op de website, evenals het gemeentelijk huis-aan-huis blad Info Voerendaal. Daarnaast is een volwaardige productencatalogus digitaal beschikbaar. Hierin zijn alle diensten (ook wel producten genoemd) die de gemeente levert opgenomen. Voor een aantal van die producten kunt u via de website een aanvraagformulier opvragen (downloaden). Bijvoorbeeld wanneer u uw hond af of aan wil melden voor de hondenbelasting, een aanvraag voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen wil indienen enz. Er loopt op dit moment een project dat ertoe moet leiden dat eind 2004, 75% van alle producten waarvoor een formulier te downloaden is, via Internet geleverd en betaald kan worden! Verder zullen alle gemeentelijke verordeningen in 2004 op de site geplaatst worden.

ELEKTRONISCHE NIEUWSBRIEF.

Wilt u zich wekelijks laten informeren over de actuele gemeentelijke nieuwsberichten, evenementen, de gemeentelijke publicaties, nieuwe gemeentelijke projecten of verkeershinder door werk in uitvoering? Neem dan een abonnement op de gemeentelijke nieuwsbrief van de gemeente Voerendaal. Surf naar www.voerendaal.nl, en klik op abonnement op nieuwsbrief in de home-page. Zodra u uw gegevens hebt doorgegeven, ontvangt u wekelijks per e-mail de nieuwsbrief. Er zijn geen kosten verbonden aan deze extra service!



MELDINGEN.

Meldingen zijn reacties van inwoners die een probleem constateren waar de gemeente in hun ogen iets aan moet doen. In het gewone spraakgebruik wordt ook de term klachten gehanteerd. Deze meldingen kunnen telefonisch, persoonlijk, per e-mail of schriftelijk aan de gemeente worden doorgegeven. Elke melder krijgt een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Het streven is om het probleem binnen drie weken op te lossen. Wanneer duidelijk is dat meer tijd nodig is wordt dit schriftelijk mede gedeeld. Soms is intensief onderzoek nodig. In dat geval wordt de vakmedewerker aanspreekpunt voor de melder en wordt dat schriftelijk doorgegeven.

In het burgerjaarverslag over 2002 hebt u kunnen lezen dat in dat jaar 278 meldingen ontvangen werden. In 2003 zijn in totaal 392 meldingen geregistreerd. Een toename met ruim 40%. Een indrukwekkende stijging.

In vergelijking 2002 – 2003 valt op dat in bepaalde categorieën grote verschillen optreden. Zo is het aantal meldingen over overlast gestegen van 1 in 2002 naar 17 in 2003.

Het is niet duidelijk of dit altijd problemen zijn waar de gemeente een taak in heeft. Zo kan het zijn dat iemand overlast ondervindt van een burenruzie en dit probleem aan de gemeente doorgeeft. Soms kan de gemeente in zo'n geval bemiddelen, maar de gemeente is niet bij machte om dit probleem altijd op te lossen. Anders is dat bij het onderhoud van trottoirs. Hier steeg het aantal meldingen van 48 in 2002 naar 78 in 2003. Dit onderhoud is wel de taak van de gemeente.

Wat doet de gemeente met deze gegevens?

We zullen de registratie onder de loep nemen. We registreren deze gegevens om betrouwbare informatie te krijgen. Een uitsplitsing naar meldingen die om actie vragen en meldingen waar de gemeente niet direct een taak heeft is nodig. Ook is de gehanteerde categorie-indeling niet eenduidig. Verder zullen we de verantwoordelijke afdelingshoofden vragen om nadere gegevens daar waar echte knelpunten geconstateerd worden. Deze gegevens komen beschikbaar voor de gemeenteraad die daarop tot beleidsaanpassingen kan besluiten.

OVERZICHT MELDINGEN

Onderwerp:	Aantal 2002:	Aantal 2003:
Bouwaangelegenheden	6	3
Geluidhinder	3	4
Gladheidsbestrijding	3	1
Buitendienst (diversen)	35	7
Kolken	10	-
Milieu	5	30
Onderhoud openbaar groen	40	76
Onderhoud riolering	26	38
Onderhoud trottoirs	48	78
Onderhoud wegen	46	66
Ongediertebestrijding	13	9
Onkruidbestrijding	4	6
Openbare verlichting	3	5
Overlast algemeen	1	17
Recreatie	2	-
Stankoverlast	4	6
Vandalisme	2	3
Verkeersveiligheid	17	29
Voetpaden	7	7
Wateroverlast	3	7
totaal	278	392



AFHANDELINGSTERMIJN MELDINGEN.

In 2003 bedraagt de gemiddelde afhandelingstermijn van een melding 21 werkdagen.

Hiermee wordt voldaan aan de norm die we ons zelf gesteld hebben.

Niet elke vraag kan binnen 3 weken behandeld worden. Ingecompliceerde problemen beïnvloeden het gemiddelde negatief. Daartegenover staat dat een melding die binnen een dag wordt afgedaan dit negatieve gemiddelde weer compenseert.

Voor het burgerjaarverslag van 2004 stellen we ons tot doel om de afhandelingstermijn inzichtelijk te maken in aantallen. Dit door aan te geven hoeveel meldingen binnen 3 werkdagen afgehandeld zijn, hoeveel binnen een week enz.

In 2002 werden de meldingen binnen 19 werkdagen afgedaan. De teruggang in afhandelingstermijn valt voor een deel te verklaren uit de aanzienlijke toename van het aantal meldingen met 40%.

BEZWAARSCHRIFTEN.

Wanneer u (als burger, bedrijf of instelling) het niet eens bent met een beslissing van de gemeente (beschikking), dan kunt u hiertegen bezwaar indienen. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt zes weken. Deze termijn start met ingang van de dag nadat het besluit bekend is gemaakt.

Uw bezwaarschrift moet u bij de gemeente indienen. U krijgt hiervan een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

Het bevoegde bestuursorgaan neemt binnen 10 weken, na indiening van het bezwaarschrift, een beslissing. Eventueel te verlengen met 4 weken.

Voorafgaand aan die beslissing wordt het bevoegde bestuursorgaan geadviseerd door een onafhankelijke commissie. Deze commissie hoort de bezwaarmakers. Ook eventuele andere belanghebbenden en een vertegenwoordiger van het gemeentebestuur worden door de commissie gehoord.

De bezwaarprocedure is bedoeld om het bestuur de mogelijkheid te geven een beslissing te heroverwegen.

Indien u het niet eens bent met de beslissing op uw bezwaar dan kunt u hiertegen in beroep gaan.

Aantal bezwaarschriften.

In 2003 ontving de gemeente 26 bezwaarschriften. Ten opzichte van 2002 toen 31 bezwaarschriften ontvangen werden is dat een teruggang.

Als in acht wordt genomen dat in 2002 5 bezwaarschriften betrekking hadden op sociale wetgeving, welke nu door de nieuwe intergemeentelijke dienst voor sociale zaken Kompas worden afgehandeld, is het aantal in feite gelijk gebleven.

Van deze 26 bezwaarschriften werden er 4 door de bezwaarmakers ingetrokken.

1 bezwaarschrift is aangehouden in afwachting van het resultaat van een handhavingsactie.

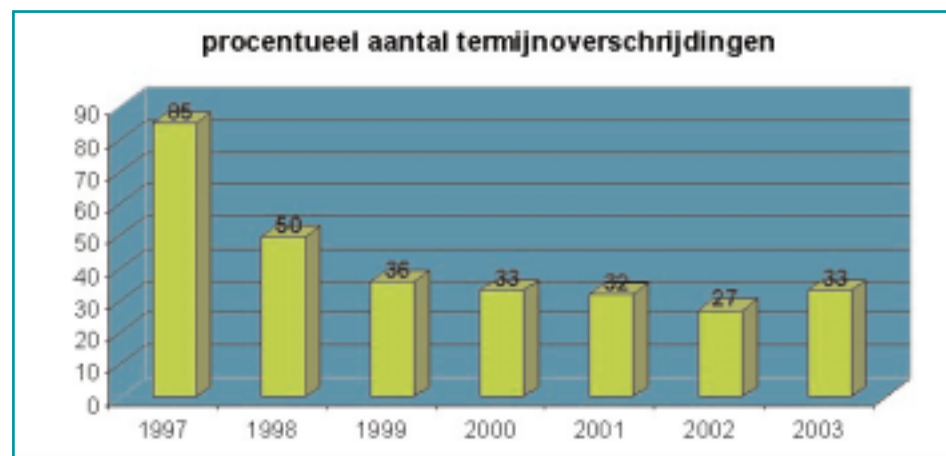
Van de resterende bezwaarschriften waren er 6 gericht tegen een besluit van de gemeenteraad, waarvan 4 tegen de afwijzing van een planschadeverzoek.

Van de 26 bezwaarschriften hadden er 9 betrekking op de verlening van een bouwvergunning. (2 hiervan werden ingetrokken).

5 bezwaarschriften waren afkomstig van een en dezelfde reclamant.

Naar aanleiding van 21 bezwaarschriften werd door het verantwoordelijke bestuursorgaan een beslissing genomen.

Termijnoverschrijdingen.



Bovenstaande grafiek laat zien dat het aantal keren dat te laat een beslissing op een bezwaar buiten de wettelijk toegestane termijn kenbaar wordt gemaakt aan de reclamant, sinds 1999 ongeveer gelijk blijft.

In 2003 was in 7 gevallen sprake van een termijnoverschrijding. In 3 kwesties betrof het een besluit van de raad. Het vergaderschema van de raad is hier debet aan. Gelet op de benodigde voorbereidingstijd en de vergaderfrequentie van de raad is het vrijwel onmogelijk om dit te voorkomen.

In 2003 ten opzichte van 2002 is het aantal bezwaarschriften dat niet tijdig werd afgehandeld gelijk gebleven. De in gang gezette acties die tot verbetering moeten leiden hebben nog niet het resultaat opgeleverd dat werd beoogd. De verwachting is gewettigd dat resultaten geboekt zullen worden als het reorganisatieproces verder is doorgevoerd.

De commissie.

In 2003 bracht de onafhankelijke commissie voor de behandeling van bezwaarschriften, naar aanleiding van 22 bezwaarschriften advies uit.

Er vonden 10 vergaderingen van de commissie plaats.

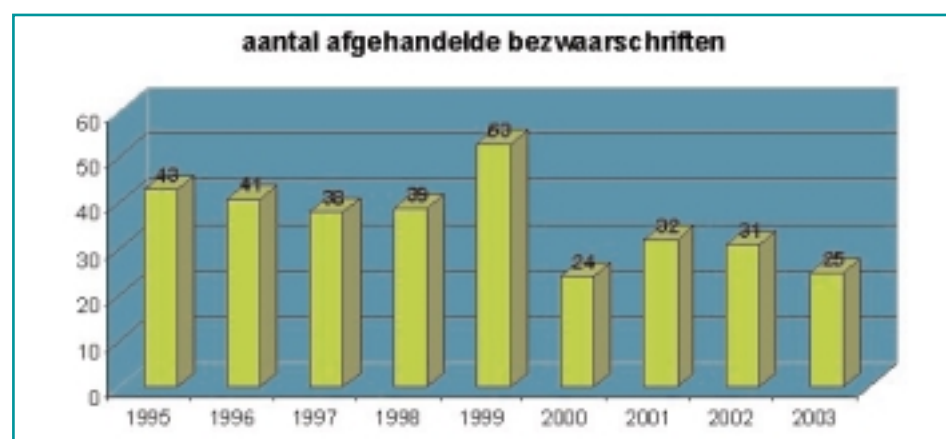
Op advies van de commissie werd 1 bezwaarschrift ingetrokken.

In 15 gevallen werd door het bestuur conform het advies van de commissie besloten:

- 4 bezwaarschriften werden gegrond verklaard;
- 6 bezwaarschriften werden ongegrond verklaard;
- 5 bezwaarschriften werden niet-ontvankelijk verklaard.

In 6 gevallen is het bestuur afgeweken van het advies van de commissie:

- 4 bezwaren die door de commissie als gegrond werden beoordeeld, werden door het bestuursorgaan als ongegrond aangemerkt.
- 1 bezwaar dat door de commissie als gegrond werd beoordeeld, werd door het bestuursorgaan als niet-ontvankelijk aangemerkt.
- 1 bezwaar dat door de commissie als ontvankelijk werd beoordeeld, werd door het bestuursorgaan als niet-ontvankelijk aangemerkt.





KLACHTENREGELING

Regeling voor klachten over dienstverlening

Wanneer u met ons in contact treedt, streven wij ernaar om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u, als klant, bij de gemeente bent behandeld. In dat geval kunt u op grond van de Klachtenregeling van de gemeente Voerendaal een klacht indienen. Er kan sprake zijn van onheuse bejegening. Daarbij moet u denken aan hoe u te woord bent gestaan of dat gedane beloftes niet worden nagekomen. Ook de kwaliteit van de informatie die wij verstrekken kunt u volgens de klachtenregeling laten beoordelen.

Klachtenbehandeling in 2003

In 2003 werden 2 klachten ingediend op grond van de gemeentelijke klachtenregeling. Een klacht werd naar tevredenheid van de klager afgehandeld. De andere klacht is nog in behandeling.



PARTICIPATIE.

Participeren betekent letterlijk deelnemen.

Participatie is een mogelijkheid voor inwoners om inspraak te hebben in het beleid van de gemeente. Deze inspraak kan op verschillende manieren plaatsvinden onder meer door gebruik te maken van het inspraakrecht in raadscommissies, door via buurtorganisaties in contact te treden met de gemeente, door hoorzittingen, enquêtes die gehouden worden om meningen te peilen, door spreekuren te bezoeken of deel te nemen aan een referendum. Uit de Parkstadmonitor blijkt dat 61% van de inwoners de inspraakmogelijkheden als zinvol ervaren. Op de vraag of de gemeente voldoende rekening houdt met de wensen van de bevolking antwoordt echter slechts 20% met ja. (In heel parkstad slechts 14%). Dat is op z'n minst een schijnbare tegenstelling. Voor overheden en dus ook voor de gemeente Voerendaal betekent dit dat ze zich moeten afvragen of de door de inspraak gewekte verwachtingen reëel zijn. Natuurlijk kan het zo zijn dat de inwoners meer vragen dan de gemeente kan leveren. Inherent aan het besturen van een gemeente is dat er keuzes gemaakt moeten worden. Het gemeentelijke belang kan een ander zijn dan het individuele belang of het belang van groepen inwoners. Als dat zo is dan mag op z'n minst van het gemeentebestuur verlangd worden dat die afwegingen helder aan de burger duidelijk gemaakt worden. Anders zal deze steeds minder waardering en begrip hebben voor het gemeentelijke beleid.

In 2003 is de inspraakverordening van de gemeente Voerendaal opnieuw door de raad vastgesteld. In deze verordening wordt geregeld op welke terreinen de burgers bij de voorbereiding van het gemeentelijk beleid betrokken worden.

Omdat we als gemeente groot belang hechten aan de mening van onze inwoners en waar mogelijk de wensen willen honoreren, proberen we de mensen op verschillende manieren te betrekken bij het beleid. Over twee mogelijkheden willen wij u hieronder informeren:

Spreekrecht commissievergaderingen.

Omdat in 2003 **geen** gebruik is gemaakt van het spreekrecht dat burgers hebben om hun mening te geven over punten die op de agenda van de commissies staan, heeft de gemeenteraad uitgesproken dat ze vindt dat deze mogelijkheid expliciet onder de aandacht gebracht moet worden.

De bedoeling van deze inspraakmogelijkheid is de leden van de commissie extra informatie te verschaffen over de geagendeerde onderwerpen. Die informatie kunnen de commissieleden dan gebruiken tijdens de discussie en bij hun afweging.

Indien u meer informatie wil over deze regeling kunt u contact opnemen met de griffier.

Burgerinitiatief.

In december 2003 heeft de gemeenteraad de verordening burgerinitiatief vastgesteld.

Deze verordening biedt inwoners vanaf 16 jaar de mogelijkheid om zaken direct op de agenda van de raad te plaatsen.

Er moet wel aan bepaalde voorwaarden worden voldaan. Zo moet het voorstel tenminste door 50 burgers van Voerendaal worden gesteund, moet het een voorstel betreffen waarover de raad ook bevoegd is een besluit te nemen en mag het niet een voorstel zijn waarover tijdens deze raadsperiode al eerder een besluit is genomen door de gemeenteraad.

Een kopie van de regeling of nadere informatie kunt u krijgen via de griffier.

Samen.

Onder het motto "samen maken we Ubachsberg" is in juni 2003 het leefbaarheidsproject Ubachsberg gestart.

Niet eerder is door de gemeente op zo'n grote schaal interactief: samen met anderen, een project voorbereid.

De opzet was om samen met de inwoners van Ubachsberg te bekijken welke voorzieningen nu en in de toekomst nodig zijn om Ubachsberg leefbaar te houden.

Uit de Parkstadmonitor blijkt dat de inwoners van Voerendaal zich zeer betrokken voelen bij hun buurt: maar liefst 75% zegt zich zeer betrokken te voelen. Het verantwoordelijkheidsgevoel voor de buurt wordt met 91% nog hoger gewaardeerd.

In het interview: "Ambassadeur voor Ubachsberg" kunt u lezen hoe twee mensen die nauw betrokken waren bij het project dit interactief samenwerken ervaren hebben.



Juni 2004

info
Voerendaal

De inspraak voor het leefbaarheidsproject Ubachsberg is afgerond. De gemeenteraad is aan zet. Op 5 juli zal een besluit worden genomen over de voorstellen van vertegenwoordigers van Ubachsberg. Samen met de gemeente en onder begeleiding van de Hogeschool Zuyd is gekeken naar de voorzieningen die Ubachsberg nodig heeft om ook in de toekomst nog een aantrekkelijk dorp te zijn om te wonen en te leven.

Een interview met Rebecca Crutzen en Frank Guldemond uit Ubachsberg. Zij waren betrokken bij het project.

" Een unieke kans op inspraak. "

Ambassadeurs voor Ubachsberg.

" Wie nu zegt geen inspraak te hebben gehad heeft zitten slapen", zegt Frank Guldemond. Vanaf de start voelde hij zich betrokken bij het leefbaarheidsproject in Ubachsberg. Als inwoner bezocht hij op 12 juni 2003 al de startconferentie omdat duidelijk was dat de gemeente hiermee volgens hem een unieke kans op inspraak gaf.



Ubachsberg ligt hem na aan het hart. Hij aarzelde dan ook niet toen hij door de gemeente verzocht werd om in de projectgroep plaats te nemen. Al bekend Guldemond dat hij in het begin sceptisch was: " we mochten roepen wat we wilden en er was geen budget. Een formule waar ik me niks bij voor kon stellen."

Voor Rebecca Crutzen was het een verrassing dat ze door de gemeente uitgenodigd werd om in de projectgroep plaats te nemen. Ze wist wel dat het project liep maar zag voor zichzelf geen rol weggelegd. Dat veranderde toen de gemeente haar aansprak als vertegenwoordiger van de jeugd. "Ik kreeg de kans om mee te kiezen en voelde me uitgedaagd, al had ik me nooit voorgesteld dat ik daarbij zo'n persoonlijke ontwikkeling door zou maken. Ik ben gegroeid van betrokken burger naar vertegenwoordiger van de mensen van Ubachsberg", benadrukt Rebecca.

Wat ons bindt is Ubachsberg.

Frank en Rebecca zoeken bepaald niet naar woorden tijdens het interview. Gedreven vertellen ze over hun ervaringen. Op de vraag waar dat enthousiasme vandaan komt, zeggen ze dat het een verademing was om eens een keer anders dan via de politiek inspraak te kunnen hebben.

"Iedereen komt op deze manier aan bod, terwijl je vroeger het gevoel had dat je iemand moest kennen om invloed uit te oefenen op de plannen van de gemeente", beweert Frank. Volgens hem was de samenwerking binnen de projectgroep, waar zeven verschillende inwoners van alle geledingen uit Ubachsberg zich samen met de gemeente en de Hogeschool gebogen hebben over het onderwerp leefbaarheid, uitstekend. De leden van de projectgroep hadden geen politieke achtergrond. "Zouden in de projectgroep politieke vertegenwoordigers zitten dan zou dat de dood in de pot zijn van een dergelijk project" gaat Frank Guldemond verder.

"Bij politieke vertegenwoordiging denk je meteen aan afrekenen", vult Rebecca aan. "Iemand met een politieke achtergrond kan niet vrij spreken, terwijl wij juist uitgedaagd werden om alle ideeën te lanceren."

"Wat ons bindt is Ubachsberg en niet onze achtergrond" aldus Frank.

Reëel, haalbaar, betaalbaar.

Over de opzet en begeleiding van het project zijn beiden zeer te spreken. Volgens hen hebben de projectbegeleiders van de Hogeschool ervoor gezorgd dat voor iedereen duidelijk was wat onder leefbaarheid verstaan wordt.

"Ubachsberg is nu een heel fijn dorp om te wonen, maar wat is voor de toekomst nodig, wat dreigt er te verdwijnen, welke voorzieningen zijn minimaal nodig, om dit zo te houden."

De opzet die door de gemeente gekozen is spreekt ook aan: een startconferentie voor iedereen; een enquête onder alle bewoners; bijeenkomsten met verschillende groepen zoals de ondernemers, de senioren en ook een schoolproject; het werken met een projectgroep en een responsgroep; de goede communicatie tijdens het traject door verslagen openbaar te maken en regelmatig extra informatiebulletins uit te geven; de buurtbijeenkomsten, allemaal voorbeelden van hoe het moet.

"Op een dergelijke manier neem je de mensen serieus" beweert Rebecca.

"Het werkte door de gekozen structuur" vult Frank aan. "De responsgroep zorgde ervoor dat we wisten of we met onze plannen goed zaten door ons regelmatig van commentaar te voorzien."

De projectgroepleden hadden ook de taak om te onderzoeken of alle voorbeelden reëel, haalbaar en betaalbaar waren.

"Zo fungeerden wij als een soort zeef" merkt Guldemond op. "Waarbij we dankbaar gebruik konden maken van de deskundige inbreng van de projectleden van de gemeente." Als voorbeeld noemt hij het idee om de verkeersproblematiek in Ubachsberg op te lossen door een randweg om het dorp aan te leggen. "Een mooie droom, wie weet komt het er ooit van, maar in dit stadium niet reëel omdat het nu niet haalbaar en betaalbaar is."

Ambassadeurs voor Ubachsberg.

Pratend over de rol die je als lid van de projectgroep in de loop van het proces krijgt, zegt Rebecca met een glimlach dat ze het leuk vond dat Frank op een gegeven moment het beleid van de gemeente ging toelichten. Toen er weerstand ontstond tijdens een buurtbijeenkomst droeg zijn optreden er toe bij dat een omslag gemaakt werd van wij tegen de gemeente, naar wij met de gemeente!

"Die rol van ambassadeur voor Ubachsberg is eigenlijk vanzelf ontstaan", merkt Frank op. " Natuurlijk mag iedereen opkomen voor zijn eigen belang, zeker tijdens inspraakavonden, maar wat ons bindt is Ubachsberg en dan moet het gemeenschappelijk belang uiteindelijk zwaarder wegen".

De uitkomst.

Beiden zijn tevreden over het resultaat dat nu voorligt en waar in juli in de gemeenteraad een besluit over genomen wordt.

"Al had ik dat zwembad voor de kinderen van Ubachsberg ook wel zien zitten" lacht Rebecca, "maar ja, niet haalbaar en betaalbaar."

"Ik zie het voorstel als een samenhangend geheel, we hebben zelf al geselecteerd en verwachten dan ook niet dat de gemeenteraad gaat schrappen," zegt Frank. "Uiteraard begrijpen we dat niet alles in 2005 uitgevoerd kan worden", vult Rebecca aan. Maar samen spreken ze hun vertrouwen uit in de politiek als het gaat om Ubachsberg: "de inwoners van Ubachsberg hebben hun betrokkenheid getoond op initiatief van de gemeente, Ubachsberg verdient de gevraagde investering" is nu hun mening.

Na de constatering dat het hun persoonlijk wel tijd en inspanning gekost heeft, zegt de verzuchting dat het toch jammer is dat de projectgroep nu klaar is met de opdracht, misschien wel alles over hoe Rebecca Crutzen en Frank Guldemond deze manier van werken van de gemeente beoordelen.

Bent u door bovenstaand artikel nieuwsgierig geworden naar de inhoud van het leefbaarheidsproject dan kunt u alle informatie inzien via onze website.

Beschikt u niet over internet dan sturen wij u de informatie op uw verzoek graag toe.



+ FEITJES

FEITEN

Koninklijke onderscheidingen.

In 2003 zijn als dank voor hun grote maatschappelijke inzet zijn 10 inwoners van Voerendaal onderscheiden.

9 mensen werden benoemd tot Lid in de Orde van Oranje Nassau. Eén persoon werd het Ridderschap in de Orde van Oranje Nassau uitgereikt.

Jubilerende echtparen.

In 2003 waren 27 echtparen 50 jaar getrouwd en 3 echtparen 60 jaar getrouwd.

VEILIGHEID/CRIMINALITEIT.

Aantal aangiften	2002	2003
Woninginbraken	41	53
Diefstal motorvoertuigen	17	26
Geweld (bedreigingen, mishandelingen etc.)	32	27
Meldingen drugsoverlast	17	23
Alcoholmisdrijven	33	32
Verkeersongevallen	639	543
Incidenten jeugdoverlast/-criminaliteit	84	102

Projectmatige politieactiviteiten 2003:

- Furenthela.
- Kunderberg
- Tenelenweg
- Bestrijding vuurwerkoverlast.

Parkstadmonitor/Burgeronderzoek	2002	2003
Tevredenheid over politie in de buurt.	3.9	3.9
Onveiligheidsgevoelens	24%	18%

GEMEENTE
Voerendaal
Gemeente Voerendaal, Raadhuisplein 1
Postbus 23000, 6367 ZG Voerendaal
Telefoon: 045-5753399
Faxnummer: 045-5751195
e-mail: info@voerendaal.nl

Top3 Telefoongesprekken 2003 Uitgaand/Inkomend

