

Burger- jaarverslag

Met de gemeenteraadsverkiezingen van 6 maart 2002 is er veel veranderd voor de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders.

Zo zijn de nieuwe wethouders geen lid meer van de raad. Verder stelt de raad het beleid op hoofdlijnen vast en voert het college het vastgestelde beleid uit.

De raad wordt bij zijn werk ondersteund door een griffier. Al deze veranderingen hebben te maken met de invoering van het duale stelsel.

Ook de burgemeester krijgt te maken met de gevolgen van het dualisme. Het opstellen van een burgerjaarverslag is één van zijn nieuwe taken.

Zoals bij alle nieuwe fenomenen heeft ook het Burgerjaarverslag een zekere (gewennings) tijd nodig om tot wasdom te komen. Het verslag over 2002, dat u hierbij aantreft, paart een bescheiden ambitieniveau aan een hoge verwachtingswaarde voor de toekomst.

2002 is een begin, een eerste aanzet. De tijd was te krap en de instrumenten waren niet toereikend genoeg om een kleurrijk schilderij te maken – met diepgang en perspectief – van de gemeentelijke dienstverlening en de burgerparticipatie.

Niettemin geeft dit eerste verslag een aardig inzicht in enkele kwantitatieve en kwalitatieve aspecten van de relatie burger-gemeente. Het is een verdere, waardevolle stap in het transparanter maken van het functioneren van de lokale overheid.

Graag had ik gegevens gepresenteerd over de duur, die gemoeid is met het afhandelen van aanvragen en verzoeken. Die cijfers zijn helaas niet met een druk op de knop tevoorschijn te halen. Dat vergt nog enige tijd en nogal wat inspanning.

Het jaarverslag kan in de toekomst aan functionele waarde winnen door een koppeling te leggen met de Parkstad-monitor en het burger-tevredeheidsonderzoek.

Benchmarking, dat wil zeggen onszelf vergelijken met andere gemeenten, kan onze uitkomsten in een verhelderend perspectief plaatsen. Straks kan worden aangegeven of vooraf vastgestelde kwaliteitsdoelen zijn gehaald en waar de dienstverlening nog tekortschiet.

Als die omslag is gemaakt dan heeft het Burgerjaarverslag zich ontwikkeld van een informatief stuk over wat er gebeurd is tot een actieplan

voor wat er in de relatie burger-bestuur nog gebeuren moet.

Laten we met dit Burgerjaarverslag als eerste stap, in goed overleg met gemeenteraad en college van B&W en in voortdurende samenspraak met u, verder op weg gaan naar dat doel.

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



Overzicht meldingen van burgers

Meldingen worden telefonisch, per e-mail, persoonlijk dan wel schriftelijk ontvangen bij de Centrale Publieksbalie.

De melding wordt opgenomen in het post- en voortgangssysteem, waarna aan de melder een schriftelijke bevestiging wordt toegezonden, waarin wordt medegedeeld dat ernaar wordt gestreefd de melding binnen drie weken op te lossen.

De melding wordt voor advies naar de relevante vakafdeling doorgestuurd. Na ontvangst van het advies zijn er drie mogelijkheden:

- De melding is c.q. wordt binnen drie weken afgehandeld. Dit wordt eveneens richting melder schriftelijk meegedeeld.
- De melding vergt een langere afhandelingstermijn dan drie weken. Ook dit wordt door de Centrale Publieksbalie schriftelijk aan melder mede gedeeld.

- De melding vergt een intensief onderzoek. De Centrale Publieksbalie bericht melder hier schriftelijk over en verwijst tevens naar de desbetreffende vakmedewerker, die vanaf dat moment voor de melder aanspreekpunt wordt.

Wat is een Melding?

De gemeente is verantwoordelijk voor heel wat zaken. Dagelijks wordt er gewerkt aan het onderhoud van bijvoorbeeld wegen en trottoirs, groenvoorzieningen en dergelijke. Desondanks kan het gebeuren dat er een gat in het trottoir valt of er problemen met het riool zijn. Inwoners die een dergelijk probleem constateren, kunnen dat doorgeven aan de gemeente.

Deze reacties van burgers worden in een registratiesysteem vastgelegd en omschreven als melding. In het overzicht van alle meldingen ontbreken de telefoontjes over gevaarlijke situaties en over de openbare straatverlichting. Bij gevaarlijke situaties, bijvoorbeeld een boom die op de weg valt, komen de mensen van Openbare Werken meteen in actie. Daarnaast is Essent verantwoordelijk voor het goed functioneren van de openbare straatverlichting. Daarom wordt het uitvallen van de straatverlichting direct doorgegeven aan Essent.

In 2002 zijn in totaal 278 meldingen geregistreerd en verdeeld over de volgende onderwerpen:

Onderwerp	Aantal meldingen
Bouwaangelegenheden	6
Geluidhinder	3
Gladheidbestrijding	3
Buitendienst (diversen)	35
Kolken	10
Milieu	5
Onderhoud openbaar groen	40
Onderhoud riolering	26
Onderhoud trottoirs	48
Onderhoud wegen	46
Ongediertebestrijding	13
Onkruidbestrijding	4
Openbare verlichting	3
Overlast algemeen	1
Recreatie	2
Stankoverlast	4
Vandalisme	2
Verkeersveiligheid	17
Voetpaden	7
Wateroverlast	3
Totaal	278

Van de in 2002 ontvangen meldingen waren er per 1 januari 2003 nog 8 stuks niet afgehandeld.

Afhandelingstermijn

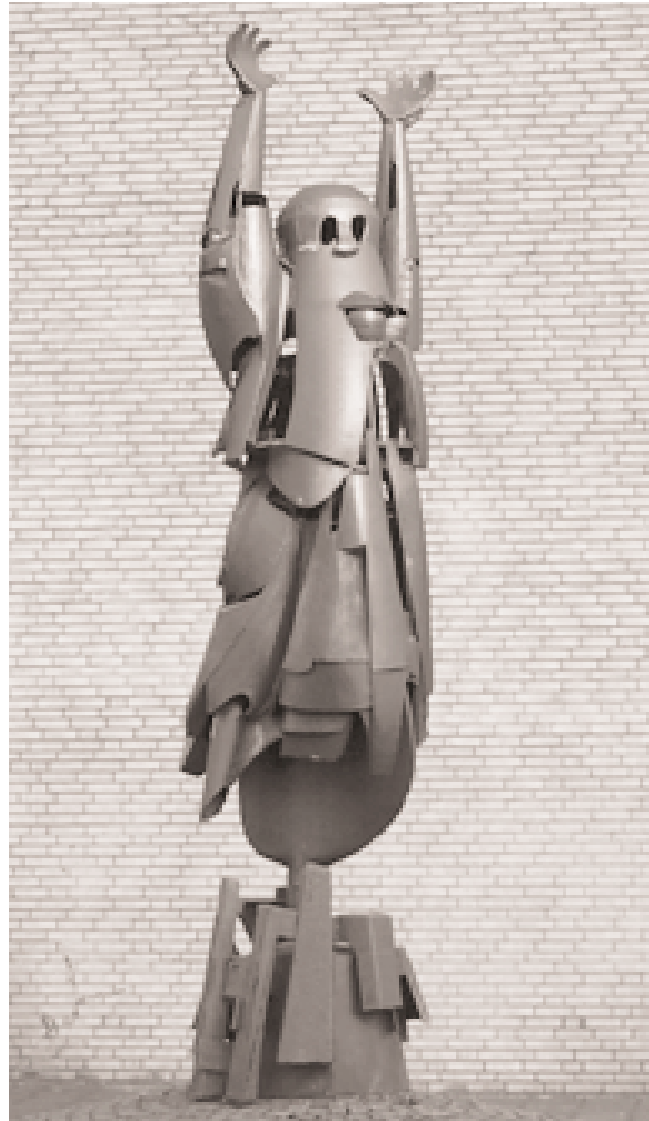
Uit het overzicht blijkt dat de gemiddelde afhandelingstermijn van alle meldingen 19 werkdagen bedraagt.

Dit gemiddelde wordt negatief beïnvloed door de meer ingewikkelde vraagstukken zoals, bijvoorbeeld 'milieu', en positief door de relatief eenvoudige meldingen zoals 'onderhoud wegen' en 'ongediertebestrijding', die binnen korte tijd kunnen worden afgehandeld.

Overigens betekent de gemiddelde afhandelingstermijn niet, dat elk probleem ook binnen 19 dagen is opgelost.

Soms moet voor het aanpakken van een probleem, gewacht worden totdat het te ontwikkelen beleid gereed is.

Zo kan het voorkomen dat de melding van een verkeersonveilige situatie wordt meegenomen bij de uitvoering van een nog op te stellen verkeersplan. Aangezien de oplossing voorhanden is, wordt de melding dan beschouwd als afgehandeld.



Klachten

De grondslag voor de interne alsook de externe afhandeling van klachten is opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Klachtenregeling van de gemeente Voerendaal.

De klachtenregeling ziet toe op de afhandeling van klachten die zich richten op een bepaald (ongewenst) gedrag van bestuurders of ambtelijke functionarissen.

Er kan sprake zijn van een onheuse bejegening.

Het gaat dan bijvoorbeeld over de manier waarop een burger te woord is gestaan, over de kwaliteit van de verstrekte informatie of het niet nakomen van beloftes.

In 2002 zijn geen klachten ingediend.



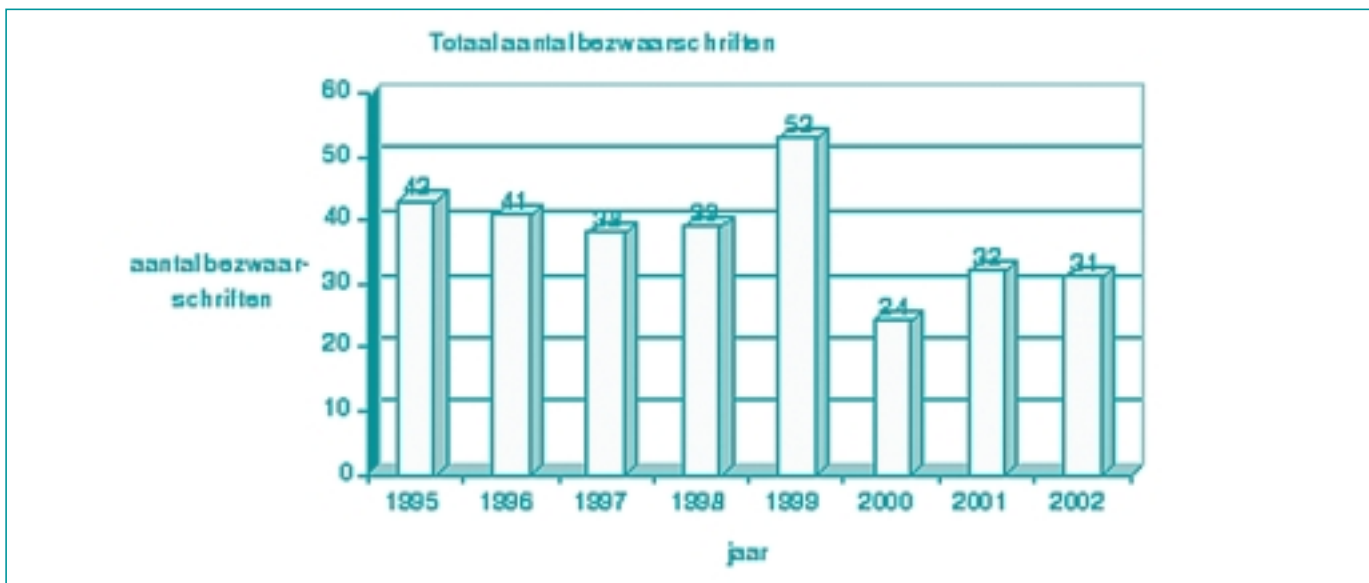
Bezwaarschriften

De commissie voor de behandeling van bezwaar- en beroepschriften (de commissie) is onafhankelijk en adviseert de raad en burgemeester en wethouders van Voerendaal over te nemen beslissingen naar aanleiding van ingediende bezwaarschriften.

Voorafgaand aan haar advies hoort de commissie de bezwaarmaker, eventuele andere belanghebbenden en een vertegenwoordiger van het betrokken bestuursorgaan.

De commissie heeft in 2002 veranderingen ondergaan. De commissie was van oudsher opgesplitst in twee kamers. De sociale kamer behandelde bezwaar- en beroepschriften in het kader van de sociale wetgeving; de algemene kamer alle overige bezwaar- en beroepschriften. De noodzaak tot opsplitsing van de commissie in twee kamers kwam te vervallen met het overdragen van de gemeentelijke taken op het terrein van sociale wetgeving

aan een gemeenschappelijke regeling (Kompas). De verordening inzake de behandeling van bezwaar- en beroepschriften werd in 2002 dan ook aangepast. Tevens werden vorig jaar twee nieuwe plaatsvervangende leden benoemd. De commissie heet thans 'de commissie voor bezwaarschriften' en bestaat uit een voorzitter, twee vaste en twee plaatsvervangende leden.



In 2002 werden 31 bezwaarschriften afgehandeld. Hiervan waren er 5 gericht tegen een besluit van de gemeenteraad (in de voorgaande vijf jaren geen enkel bezwaarschrift). De overigen hadden betrekken op besluiten van burgemeester en wethouders. Van de afgehandelde bezwaarschriften hadden er 5 betrekking op sociale wetgeving en 26 op overige wetgeving. Afgelopen jaar vonden 13 vergaderingen van de commissie plaats.

Aantal bezwaarschriften

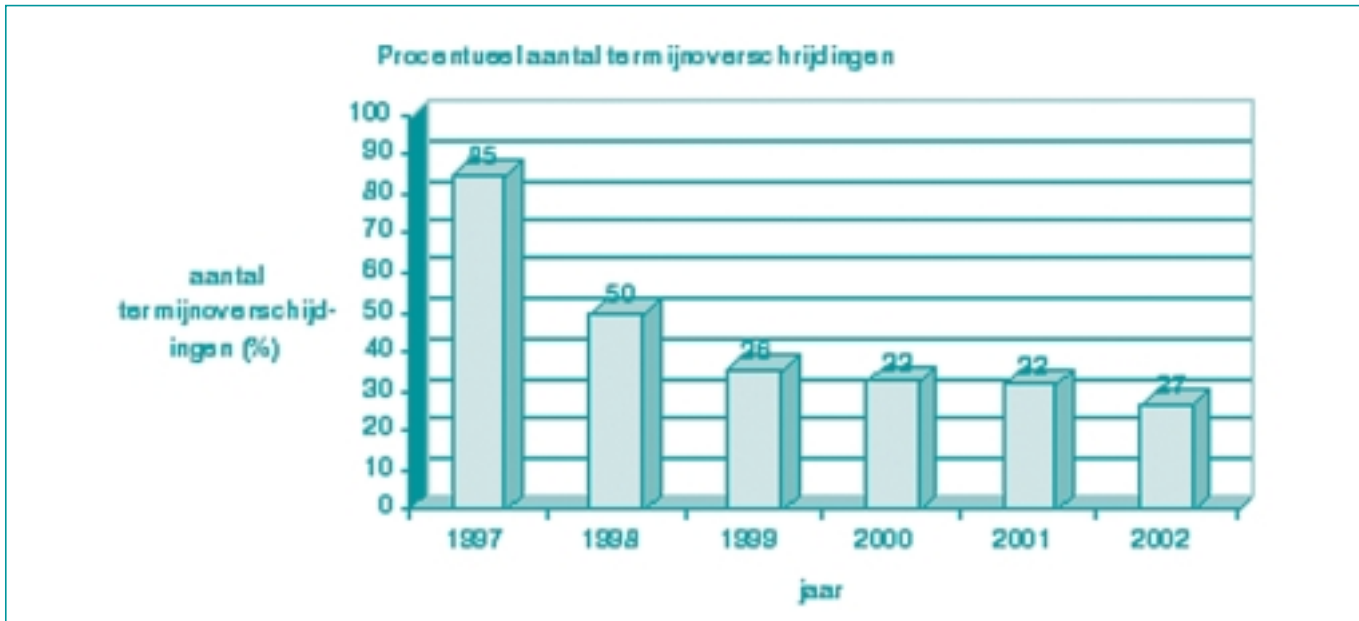
Ondanks het gegeven dat er slechts 5 bezwaarschriften werden behandeld op het terrein van de sociale wetgeving is het aantal afgehandelde bezwaarschriften ten opzichte van 2001 nagenoeg hetzelfde gebleven. Het aantal afgehandelde bezwaarschriften op de andere beleidsterreinen is meer dan verdubbeld. Een verklaring hiervoor is niet voorhanden.

Termijnoverschrijdingen

In 2002 werden 7 van de 23 beslissingen op bezwaar buiten de wettelijk toegestane termijn kenbaar gemaakt aan reclamanten. Het percentage termijnoverschrijdingen is daarmee nagenoeg gelijk aan de 2 voorgaande jaren.

De duur van de termijnoverschrijdingen is vanaf 1997 wezenlijk afgenomen.

Van de vijf bezwaarschriften gericht tegen besluiten van de gemeenteraad werd er één ingetrokken. De overige vier werden te laat kenbaar gemaakt aan reclamant(en). Het vergaderschema van de raad is hier debet aan. Het is



vrijwel onmogelijk om de raad tijdig een beslissing op bezwaar te laten nemen (zeker nu na invoering van de dualisering de frequentie van de raadsvergaderingen is afgenomen). De oorzaak van de andere termijnoverschrijdingen is divers en heeft betrekking op incidenten.

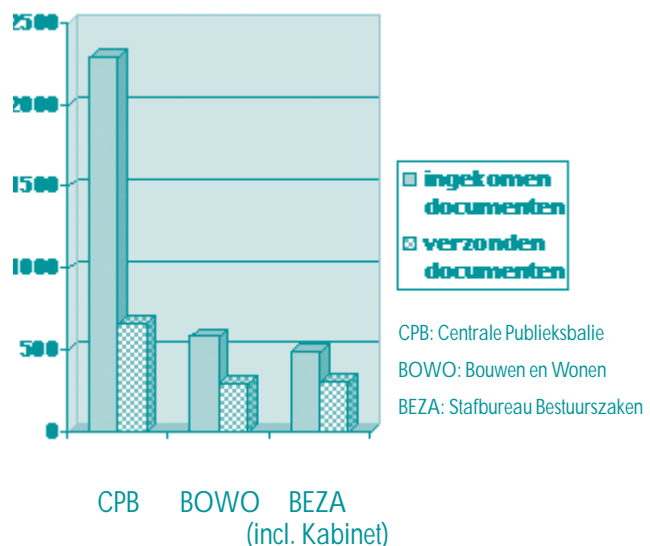
De volgende acties worden ondernomen teneinde de termijnoverschrijdingen terug te dringen:

- De beslissingen op bezwaar tijdig ter tekening te leggen zodat eventuele wijzigingen hierin (bijvoorbeeld door de leidinggevende of de burgemeester) alsnog op tijd kunnen worden verwerkt.
- Op het einde van elke hoorzitting zal de secretaris aan reclamant(en) mededelen, binnen welke termijn de beslissing op bezwaar kenbaar gemaakt zal worden, en eventueel verzoeken (zeker daar waar het raadsbesluiten betreft) om instemming met verder uitstel.
- De secretaris van de commissie voor bezwaarschriften zal concrete afspraken maken met de vakafdelingen over de aanlevering van stukken.

FEITEN EN FEITJES 1

In 2002 werden er 5473 documenten ontvangen en 1759 documenten verstuurd.

De top 3 afgehandelde correspondentie inkomend/uitgaand 2002



Communicatie

De contacten tussen de burgers en de gemeente blijven niet beperkt tot het afhalen van een paspoort, een rijbewijs of een van de andere gemeentelijke producten. Een veelal niet tastbaar product is het geven van informatie. Naast het beantwoorden van vragen van individuele burgers, verstrekt de gemeente ook actief informatie. Enerzijds omdat het wettelijk verplicht is om bepaalde besluiten te publiceren, anderzijds om de burger nadrukkelijk te betrekken bij het wel en wee van de gemeente Voerendaal.

Bij het geven van voorlichting wordt gebruik gemaakt van 'papieren' communicatiemiddelen zoals de gemeentelijke informatiepagina in weekblad De Uitkijk (met ingang van 01-02-03 weekblad Parkstad) en het in eigen beheer uitgegeven Info Voerendaal.

Van dit gemeentelijke informatiebulletin zijn twee specials verschenen over de thema's ouderenbeleid en het nieuwe gemeentebestuur 2002-2006.

Daarnaast wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van de gemeentelijke website.

Om het belang van een goede communicatie te onderstrepen is in 2002 de personeelsformatie uitgebreid met een parttime medewerker Communicatie.

In het kader van de op handen zijnde organisatieverandering wordt tevens de wens meegenomen om nog klantgerichter, maar bovenal interactief, te communiceren en te werken.

Overzicht projectmatige communicatie-activiteiten

Rondom de volgende thema's is voorlichting gegeven:

- Kolkenreiniging;
- Rioolrenovaties en reparaties;
- Versneld inspecteren riolering, deel 2 (ca. 16 km riool Tenelenweg, Teggert, Dammerscheidtstraat en Wachtendonckstraat;
- Overlast door grondwaterstijging;
- Project Winthagen (informatiemiddag, bewonersbrieven);
- Verkeersplannen Heek-Klimmenderstraat-Barrier, Klimmen e.o., Kunrade, Ransdaal en Retersbeek;

- Handhaving;
- Duurzaam Bouwen;
- Wijziging Woningwet;
- Project Brede School;
- Nota Jeugdbeleid;
- Nota Ouderenbeleid;
- Kompas.

In alle gevallen is de informatie gepubliceerd als gemeentelijke bekendmaking in weekblad De Uitkijk en op de website.

Incidenten

Juist bij calamiteiten is het belangrijk om snel, duidelijke informatie te verstrekken over de aard, omvang en de gevolgen.

Doel van de voorlichting is de burger te informeren over de calamiteit en adviezen te geven over zijn veiligheid (bijvoorbeeld binnen blijven en ramen en deuren sluiten).

Naast deze informatie over de veiligheid van de burgers, wordt tevens geprobeerd om onnodige onrust of gevoelens van onveiligheid te voorkomen.

Helaas zijn we in 2002 meerdere keren geconfronteerd met calamiteiten. Naast de aardbeving in juli en de wolkbreuk in augustus, was er de grote brand aan het Laurentiusplein op 9 november, waardoor meerdere woningen onbewoonbaar werden. In verband met het vrijkomen van asbest zijn nog dezelfde avond bewonersbrieven verspreid in de directe omgeving van de getroffen woningen.

Om op elk moment van de dag te kunnen communiceren over calamiteiten, is er voor heel Zuid-

Limburg een Regionaal Team Voorlichting ingesteld. Ook de voorlichter van de gemeente Voerendaal neemt hieraan deel. In het geval zich ooit een ramp voltrekt, zal L1-radio als rampenzender fungeren. Bij alle andere plaatselijke calamiteiten wordt zo spoedig mogelijk eventuele informatie verstrekt via de gemeentelijke website.

Website

17 juni 2002 is de nieuwe gemeentelijke website officieel van start gegaan. Bij de voorbereidingen van de nieuwe site is de burger van Voerendaal actief betrokken middels een burgerpanel. Mede op basis van de wensen en eisen van deze belangrijkste gebruikers van de site, is de website nu een volwassen communicatiemiddel. Naast actueel nieuws staan ook alle gemeentelijke bekendmakingen op de website, evenals het gemeentelijke huis-aan-huis blad Info Voerendaal. Daarnaast is een volwaardige productencatalogus digitaal beschikbaar. Verder kunnen de agenda's en voorstellen van commissie- en raadsvergaderingen op elk moment van de dag worden ingezien. Hoewel de nieuwe website een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan de groei van digitale producten, staat de ontwikkeling van een echt virtueel loket nog in de kinderschoenen.

Dit laatste geldt overigens ook voor onze Kidspagina. Dat de vernieuwde site in een behoefte voorziet, blijkt uit de toename van het aantal keren dat de site is geraadpleegd. In het overzicht hebben de hits van de maand mei nog betrekking op de oude website.

Aantal hits op www.voerendaal.nl in 2002

Maand	Totaal	% van totaal
Mei	14.716	3,80%
Juni	60.817	15,69%
Juli	44.473	11,48%
Augustus	49.754	12,84%
September	58.291	15,04%
Oktober	58.340	15,06%
November	55.679	14,37%
December	45.430	11,72%
Totaal	387.500	
Gemiddeld (per maand)	48.438	



Onder het motto: "Wij gaan de lucht in" was er ter gelegenheid van de opening van de vernieuwde website een ballonnenwedstrijd voor de schooljeugd.

Bezoek ook

eens

onze website

www.voerendaal.nl



GEMEENTE
Voerendaal

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

Openingstijden
Centrale publieksbalie

Maandag van 9.00 tot 12.30 uur
Dinsdag van 9.00 tot 19.00 uur
Woensdag van 9.00 tot 17.00 uur
Donderdag van 9.00 tot 17.00 uur
Vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur

Spreekuren:

Burgemeester
maandag van 9.00-10.00 uur
Wethouder
Franssen-Muijtjens
maandag van 11.00-12.00 uur
en tevens op afspraak
Wethouder
Bressers
maandag van 11.00-12.00 uur
en tevens op afspraak
Wethouder
Winthagen
maandag van 11.00-12.00 uur
en tevens op afspraak

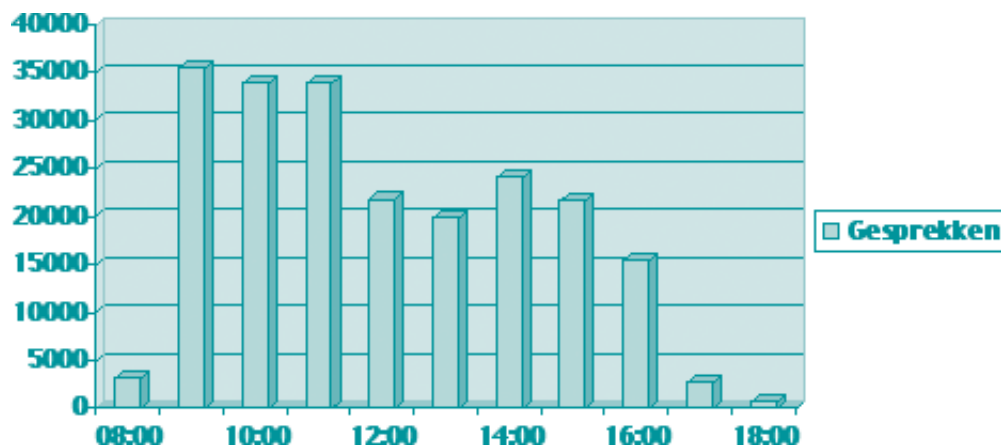
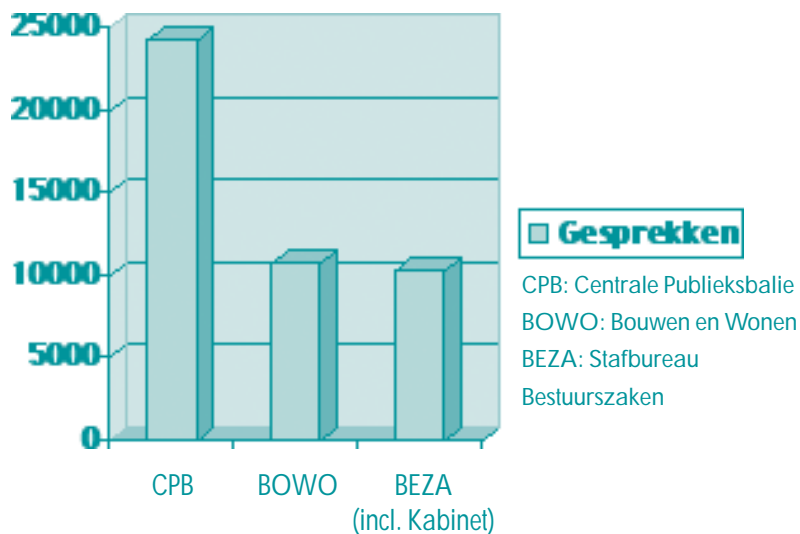
Gironummer: 1031599
ABN-Amrobank Voerendaal
rekeningnr. 44.81.46.495
Rabobank Voerendaal
rekeningnr. 15.48.00.988
Bank Nederlandse Gemeenten
rekeningnr. 28.50.08.927

De verantwoordelijkheid voor de inhoud
van het bulletin berust bij
het gemeentebestuur van Voerendaal

FEITEN EN FEITJES 2

In 2002 werden in totaal ruim 81.000 (inkomende/uitgaande) telefoongesprekken gevoerd.

De top 3 afgehandelde gesprekken inkomend/uitgaand 2002



Verdeling telefoongesprekken van 8.00 tot 18.00 uur

Koninklijke onderscheidingen

Als dank voor hun grote maatschappelijke inzet zijn 10 burgers van Voerendaal benoemd tot Lid in de Orde van Oranje Nassau. Daarnaast mocht er één nieuwe Ridder in de Orde van Oranje Nassau worden begroet.

Jubilerende echtparen

32 echtparen waren 50 jaar getrouwd en 4 echtparen waren 60 jaar getrouwd.

