



# Burgerjaarverslag 2004



College van burgemeester en wethouders

## Beste inwoners van Voerendaal,

Voor u ligt het derde burgerjaarverslag van onze gemeente. Dit is geen verslag van het reilen en zeilen binnen het gemeentehuis. Dit verslag richt zich op onderwerpen, die voor burgers belangrijk zijn, zoals dienstverlening, veiligheid, invloed op ons beleid en de klachtenafhandelingen. Deze onderwerpen zullen jaarlijks terugkeren. Bij mijn aantreden als burgemeester van Voerendaal kreeg ik al snel vragen over het jaarverslag 2004. Geen eenvoudige klus voor iemand die in 2004 nog niet actief was in deze functie. Het burgerjaarverslag 2003 stond in het teken van het thema 'Spiegelen'. De overheid dient zichzelf regelmatig een spiegel voor te houden, zeker waar het gaat om beleidsvoornemens en de uitvoering van beleid. Terugkijkend op 2004 kies ik voor het thema 'Verbinden'.

### Verbinden, op vele manieren

De gemeenteraad heeft als taak om de verbinding tussen burgers en hun vertegenwoordigers te versterken. In 2004 startte de gemeente Voerendaal met het opstellen van een toekomstvisie 2018. In deze toekomstvisie verbinden we het heden en de toekomst van onze gemeenschap. Speerpunt van het gemeentelijk beleid zijn de krachtige, vitale kernen. Een sprekend voorbeeld is Ubachsberg, een mooie kern die in 2004 een belangrijke kwaliteitsimpuls kreeg met het openen van een servicewinkel. Het gemeentebestuur is ervan overtuigd, dat vitalisering dé smeerolie is om onze gemeentekernen leefbaar te houden. Vitalisering als verbindende schakel om de toekomst van onze gemeente vorm te geven.

De gemeente kent een rijk verenigingsleven, dat onze burgers duidelijk verbindt. Verenigingen geven toekomst aan onze geschiedenis en traditie. Een belangrijke taak, zeker gezien het rijke culturele erfgoed en prachtige landschap in onze gemeente. Wij waarderen deze verenigingen en willen dat met dit burgerjaarverslag nog eens duidelijk maken.

De foto's spreken voor zich!

Internet zorgt steeds meer voor digitale verbinding. Online dienstverlening vraagt hierbij onze aandacht, zeker met het oog op de toekomst. De gemeente Voerendaal gaat mee in die ontwikkeling, maar blijft daarbij werken aan de menselijke maat.

In december 2004 nam burgemeester Strous afscheid na dertig jaar bestuurlijke inzet. De gemeenteraad benoemde hem tot ereburger. Voor mij als nieuwe burgemeester een uitdaging om het vele goede voort te zetten en eigen accenten te leggen voor de toekomst van Voerendaal. Een verbindende opdracht, die ik met nieuw elan zal vervullen. Daarbij sta ik altijd open voor uw kritische opmerkingen.

Ik wens u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Dieudonné Akkermans,  
burgemeester  
juni 2005

**Verbinden.**  
**op vele**  
**manieren**

### INHOUDSOPGAVE

- Pag. 2: de gemeente als politieke organisatie
- Pag. 3: interview pastoor Crutzen
- Pag. 4: de gemeente als dienstverlener
- Pag. 5: de gemeente als beleidsmaker
- Pag. 6: interview wijkagent Wittenhorst
- Pag. 7: de gemeente als beheerder
- Pag. 8: de gemeente als regeltoepasser en handhaver

### Leeswijzer: vijf verschillende rollen

Elke gemeente wil haar burgers van dienst zijn. Zo ook Voerendaal. Een gemeente vervult hierbij vijf rollen: die van politieke organisatie, dienstverlener, beleidsmaker, beheerder, regeltoepasser en handhaver. Deze rollen hangen met elkaar samen en lopen soms in elkaar over. Aan de hand van deze vijf rollen blijkt de gemeente terug op 2004.

*Burgemeester Strous krijgt, onder toezicht van de griffier, de versierselen, behorend bij het ereburgerschap van de gemeente Voerendaal opgespeld door raadslid Mw. A. Winthagen-Bock.*



## De gemeente als politieke organisatie

Deze rol betreft de gemeentelijke organisatie en haar functioneren. Weet de gemeente wat er speelt en hoe wordt omgegaan met problemen en onderwerpen die burgers aandragen?

In Voerendaal stond de leefbaarheid in de kernen, met name Ubachsberg en Ransdaal, in 2004 centraal. De laatste jaren verdwijnen steeds meer voorzieningen uit kleine kernen, ook in Voerendaal. De gemeente ontvangt regelmatig het verzoek hier iets aan te doen. Daarnaast speelt de toenemende vergrijzing een rol. De samenhang tussen burgers neemt af. Burgemeester en wethouders willen de kernen nadrukkelijk samen met bewoners, bedrijven en instellingen vitaliseren.

*Betrokkenheid en samenwerking tussen gemeente, inwoners, bedrijven en organisaties als uitgangspunt. Een succesvolle aanpak!*

### 25 actiepunten

De zaken die gemeente en direct betrokkenen gaan aanpakken zijn: winkelvoorzieningen, zorg en welzijn, veiligheid, sociale netwerken, verkeer en wonen. Volwassen bewoners van Ubachsberg, maar ook jongeren en basisschoolleerlingen werden actief benaderd voor informatie. In 2004 is een Uitvoeringsprogramma opgesteld. Dit bevat 25 concrete actiepunten om Ubachsberg leefbaarder te maken. Verschillende projecten zijn in 2004 al opgestart, zoals huisvesting voor starters en ouderen en bedrijfsverplaatsingen naar buiten de bebouwde kom. Voor verdere uitwerking zijn 2 werkgroepen opgericht: voor Herinrichting en verkeer, voor Wonen, welzijn en zorg.

### Servicewinkel

'Meer voorzieningen', zo gaven de meeste bewoners aan. De nieuwe servicewinkel aan de Oude Schoolstraat sluit aan bij deze wens. Burgers kunnen hier onder andere terecht voor bank- en postzaken en informatie over gemeentelijke diensten, zorg en welzijn. De servicewinkel is mede mogelijk gemaakt door Ontwikkelingsmaatschappij Parkstad Limburg en de Provincie.

### Leefbaarheidsproject Ransdaal

In navolging van Ubachsberg ging ook Ransdaal in 2004 van start met een eigen leefbaarheidsproject. Gebruikmakend van de ervaringen in Ubachsberg, is gekozen voor dezelfde projectaanpak. Dit betekent samenwerking tussen gemeente, bewoners, ondernemers en organisaties.

In november 2004 ging het leefbaarheidsproject officieel van start met 2 drukbezochte startconferenties. Daarna werd de mening van bewoners gepeild via een enquête. Ook is de uitgangssituatie in kaart gebracht. Het Uitvoeringsprogramma voor Ransdaal staat gepland voor het najaar van 2005.

### Wensen

De inwoners van Ransdaal willen graag een eigen kruidenier en basisschool behouden. Er is behoefte aan een flexibele accommodatie voor gemeenschapsactiviteiten, woningen voor jongeren en ouderen, een speeltuin en betere wandel- en fietspaden. De Ransdalerstraat en Midweg kunnen verkeersveiliger worden gemaakt. Ondernemers zien onder andere meer mogelijkheden voor toerisme. Meer culturele activiteiten voor jongeren zouden een goede uitbreiding zijn van het huidige cultuuraanbod.

### Leefbaarheidsproject Ubachsberg

De toekomst. Daar gaat het om bij het leefbaarheidsproject in Ubachsberg. Met dit project willen gemeente en burgers de leefbaarheid van Ubachsberg verbeteren. Dit gebeurt door gerichte activiteiten, die samen worden opgepakt. Een aanpak die werkt, zo blijkt uit de eerste evaluaties. Na de opstart in 2003, volgde het eerste concrete resultaat in 2004: een servicewinkel. Verdere ontwikkelingen volgen de komende jaren.

De gemeente werkt bij leefbaarheidsprojecten samen met direct betrokkenen om de leefbaarheid in de kernen te verbeteren. Een projectgroep begeleidt dit project. Hierin zitten 3 vertegenwoordigers van de gemeente en 3 inwoners van de kernen, zij worden ondersteund door Hogeschool Zuyd Contracting. Deze groep begeleidt het project, informeert de omgeving en geeft advies. De responsgroep bestaat uit inwoners, ondernemers en verenigingen. Zij adviseren de projectgroep. Deze aanpak houdt het project overzichtelijk en beheersbaar, in tijd en kosten.

*Wilt u meer informatie over de leefbaarheidsprojecten, of zelf actief deelnemen? Ga naar [www.voerendaal.nl](http://www.voerendaal.nl).*





## "Hier zijn de mensen er nog voor elkaar"



Pastoor Crutzen:  
"Heerlijk als een  
gesprek met iemand  
tot een ontmoeting  
wordt! Onze kerk-  
dorpen hebben  
goddank nog een  
menselijke maat."

Leven en geloof zijn volgens pastoor Crutzen onlosmakelijk met elkaar verbonden. "Geloof moet zich in daden uiten. Mens zijn = medemens zijn. Samen moeten we het leven doorleven. Vriendschap en liefde ontvang je, wanneer ook jij het leven in al z'n facetten met anderen deelt. Dat delen met elkaar en de zorg en aandacht voor de naaste zie ik in onze kerkdorpen gelukkig nog. Dat blijkt ook overduidelijk uit het recent gehouden leefbaarheidsproject."

"Volgens het christendom is ieder mens beeld van God en de moeite waard. Of je nu oud bent of jong, arm of rijk, ziek of gezond. Iedereen is gelijk. Bij het overlijden en de begrafenis van paus Johannes Paulus II kwam die verbondenheid ook heel mooi naar voren tussen alle verschillende rassen, rangen en talen. Geloof en liefde verbinden door alles heen."

### Ontmoeting

Tegenwoordig raakt ons leven wel vol, maar niet vervuld. We kopen wat we willen, we zijn constant druk bezig. Maar of we met al dat 'hebben' en 'doen' de zin van het leven ontdekken? De pastoor is overtuigd van niet. "We hebben tegenwoordig zoveel moderne communicatiemogelijkheden ter beschikking. Maar alleen een goed gesprek van mens tot mens is pas een ontmoeting."

### Samen

De maatschappelijke betrokkenheid herkent Crutzen in Ransdaal, waar hij nu zeven jaar pastoor is. Zo ook bij de inwoners van Klimmen, waar hij begin dit jaar pastoor Brunott opvolgde. "Hier zijn de mensen er nog voor elkaar. Velen kennen elkaar, zijn geïnteresseerd in het wel en wee van de ander, gaan in gesprek, helpen elkaar. Het zit al in heel kleine dingen, zoals elkaar goedendag wensen, of het bezoeken en helpen van zieken, gehandicapten of bejaarden. Het dorp heeft nog een menselijke maat." In een kleine gemeenschap werken mensen ook makkelijker samen. Ze realiseren zich dat je alleen samen sterk staat en dingen kunt verwekelijken. Zoals bijvoorbeeld een parochie of een Ranzelfestival. Dat bindt en verbindt. Geweldig toch!"

### Rijk

Het verenigingsleven in de Voerendaalse dorpen speelt een belangrijke rol in de samenleving. "Ook verenigingen verbinden mensen. Je leert er spelenderwijze dat je elkaar nodig hebt, dat mensen elkaar aanvullen. Je leert de eigenheid van de ander respecteren en daarnaast is het fijn om samen creatief bezig te zijn en samen iets te presteren." De kerk onderhoudt een band met de verenigingen. "Zij leveren bijdragen tijdens kerkelijke activiteiten, zoals eucharistievieringen of processies. Jubilea worden nog bijna altijd met een heilige mis gevierd." Pastoor Crutzen wordt vaak bij hun activiteiten betrokken. "Als er iets speciaals te doen is, ben ik ook van de partij. Ik ben blij dat ik als priester lief en leed met de mensen mag delen. Dat maakt me een 'rijk' man."

### Koninklijke onderscheidingen

In 2004 ontvingen verschillende burgers een koninklijke onderscheiding.

#### Lid in de Orde van Oranje Nassau:

de heer A.L. Scheepers, Voerendaal  
de heer A.B. Bemelmans, Voerendaal  
de heer J. Colberts, Voerendaal  
mevrouw J.M.E. Winkens-Haesen, Klimmen  
de heer J.W.M. Quadackers, Voerendaal  
de heer T.H. Savelkoul, Voerendaal  
de heer M.P.J. Brauers, Klimmen  
de heer .M.L. Bressers, Voerendaal  
de heer H.G.L. Lardinois, Voerendaal

#### Ridder in de Orde van Oranje Nassau:

mevrouw C. de Vos-Reesink, Voerendaal

Bijzondere prestatie.  
Dhr. Beugels;  
Europees kampioen  
indoor handboog-  
schieten voor  
gehandicapten 2001



Verbinden,  
op vele  
manieren

### Bijzondere jubilea 2004

Voor sommigen was 2004 een bijzonder jaar.

Gouden bruiloften:	34
Diamanten bruiloften:	3
Briljanten bruiloft:	1
100-jarigen:	2

## De gemeente als dienstverlener

Burgers kloppen bij de gemeente aan voor verschillende diensten: van de uitgifte van paspoorten en rijbewijzen tot het toekennen van uitkeringen en van het verlenen van vergunningen tot huwelijksvoltrekkingen.

### Hoe beoordelen inwoners van Voerendaal de dienstverlening van de gemeente?

In 2004 werden twee onderzoeken uitgevoerd naar de mening van burgers over de dienstverlening van de gemeente. Dat leverde eerlijke en belangrijke informatie op. Hiermee kan Voerendaal de dienstverlening nog beter afstemmen op de wensen van burgers.

#### Klantgericht

Vanaf 1 januari 2004 heeft de gemeente een meer klantgerichte manier van werken. De centrale publieksbalie werd uitgebreid tot afdeling Klantcontacten en samen met de afdeling Vergunning en Handhaving ondergebracht bij sector Burgers. Bij beide afdelingen staan klantmanagers en regievoerders klaar om burgers te helpen. Burgers kunnen voor alle producten bij de balie Klantcontacten terecht. Een aantal producten, zoals uittreksels van de burgerlijke stand en bepaalde vergunningen, kan de gemeente direct verstrekken. Het streven is, om dit aantal uit te breiden. Producten die niet direct kunnen worden geleverd, bijvoorbeeld omdat eerst onderzoek nodig is, komen in aanvraag terecht bij medewerkers van de afdeling Klantcontacten. Ook al moet de aanvraag langs verschillende afdelingen, burgers kunnen terecht bij één loket en worden geholpen door één medewerker.

#### Snelle afhandeling

In 2004 is een begin gemaakt met nieuwe werkprocessen. Uitgangspunt: een zo kort mogelijke doorlooptijd. Waar kan, worden procedures eenvoudiger. Nieuwe regelgeving, experimenten en succesvolle voorbeelden bij andere gemeenten worden, indien zinvol, overgenomen.

Om brieven sneller te beantwoorden startte de gemeente in 2004 een nieuwe registratie en afhandeling van de post. De behandeling van brieven wordt nu beter bewaakt. De gemeente streeft ernaar de post binnen de gestelde termijn af te handelen. Een evaluatie volgt in 2005.

Vanaf 2004 worden de meldingen en klachten centraal geregistreerd en direct doorspeeld naar de desbetreffende afdeling voor uitvoering. Dit leidde tot een snellere uitvoering.

*Met 34 uur per week heeft het Voerendaalse gemeentehuis de ruimste openingstijden van alle Parkstadgemeenten.*

#### Klanttevredenheidsonderzoek

In oktober 2004 is het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Bezoekers van het gemeentehuis konden een enquête invullen. Ruim 230 burgers deden dit.

De tevredenheid is hoog, blijkt uit het rapportcijfer van 8,0. De gemeente is blij met de complimenten, maar neemt de kritische opmerkingen ook ter harte. Deze zijn opgenomen in de rapportage aan het college en worden indien mogelijk gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Burgers zijn tevreden over de openingstijden en wachttijden van het gemeentehuis. Wel hebben zij behoefte aan meer privacy. Daarom overweegt de gemeente bordjes te plaatsen, die bezoekers erop attenderen dat zij gebruik kunnen maken van een spreekkamer.



**Verbinden,  
op vele  
manieren**

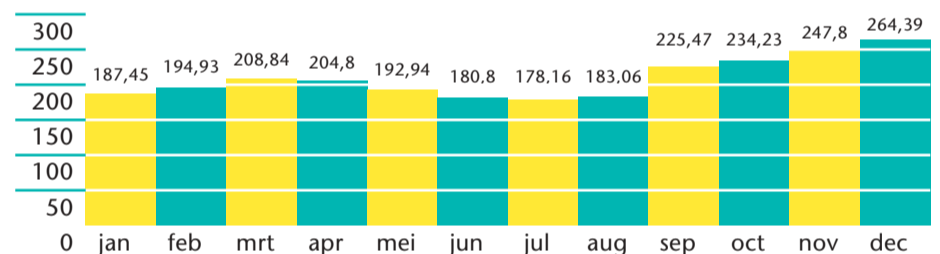
#### Digitale diensten

Bijna 65% van de inwoners van Voerendaal heeft thuis toegang tot internet. Minder dan de helft van deze mensen heeft de gemeentelijke website al eens bezocht. Meer dan de helft toont interesse in digitale diensten door de gemeente. Belangrijke informatie voor de projectgroep 'Verbetering digitale dienstverlening'. Vanaf 2004 kunnen burgers bepaalde producten, zoals starten gereedmeldingen van sloopwerkzaamheden, meldingen, bepaalde vergunningen, kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en een kopie van het taxatierapport, via [www.voerendaal.nl](http://www.voerendaal.nl) bestellen. Deze mogelijkheden zullen de komende jaren alleen maar toenemen.

#### Websitebezoek [www.voerendaal.nl](http://www.voerendaal.nl)

Steeds meer burgers surfen naar de gemeentelijke site om informatie op te zoeken of producten aan te vragen, zo blijkt uit deze gegevens. Het raadplegen van de website neemt maandelijks toe. In 2004 werd de site vaker bezocht dan in 2003.

Aantal bezoekers per dag



#### Onderzoek klachtenafhandeling

Ook vond in oktober 2004 een onderzoek plaats naar de tevredenheid over de afhandeling van meldingen en klachten. Inwoners van de gemeente die een klacht of melding hadden gedaan, ontvingen een enquêteformulier. De gemeente ontving veel reacties: 204 in totaal. Het gemiddelde rapportcijfer was 7,0. Suggesties en kritische opmerkingen worden ook hier aan het college gerapporteerd en waar mogelijk gebruikt ter verbetering van klachtenafhandeling.

#### Van kastje naar muur?

Meldingen en klachten kunnen mondeling, telefonisch, per fax, per brief of via de mail duidelijk worden gemaakt. De afdeling Klantcontact registreert klachten direct en stuurt ze door naar de juiste afdeling. De melder krijgt een ontvangstbevestiging. Dit stellen de melders op prijs, zo bleek uit het onderzoek. De afhandeling van de telefonische meldingen loopt ook naar tevredenheid. Opvallend is, dat bijna 90% van de ondervraagden aangeeft bij telefonisch contact van het 'kastje naar de muur' te worden gestuurd. Opvallend, omdat de melding direct bij het eerste contact wordt geregistreerd. Bellers worden in één telefoontje door één persoon geholpen. Ook gelet op de antwoorden bij de andere vragen, is dit een opvallende uitkomst. De vraag is wellicht verkeerd gesteld, en daardoor niet duidelijk voor deelnemers aan de enquête. Dit onderwerp komt zeker terug in het volgende onderzoek! Dat staat gepland voor najaar 2005.

#### Afhandeling meldingen

Melders ontvangen schriftelijk bericht over de afhandeling van hun melding. Zo'n 40% van de mensen geeft aan dit belangrijk te vinden. Sommige afhandelingen duren langer dan vooraf verwacht. Volgens de ondervraagden gebeurt dat zelfs in 60% van de gevallen. In een volgend onderzoek komt dit onderwerp zeker terug. Intussen blijft de gemeente de afhandeling van alle meldingen goed bewaken.

Overigens is het aantal meldingen in 2004 toegenomen. U vindt dit terug in het overzicht. Zoals aangekondigd in het jaarverslag 2003 is de indeling verbeterd.



Vorig jaar zegde de gemeente toe de afhandelingstermijnen inzichtelijk te maken in aantallen. De norm voor afhandeling van klachten is 3 weken.

Driekwart van de meldingen wordt binnen 3 weken afgehandeld. Geen slechte score! De gemeente kan niet elke melding binnen 3 weken afhandelen. Bijvoorbeeld wanneer de werkzaamheden zijn gepland voor later in het jaar, vallen onder terugkerende uitvoeringsprogramma's of niet spoedeisend zijn. Dat het aantal meldingen stijgt, komt vooral door de toenemende mondigheid van burgers. Zij weten de gemeente makkelijker te vinden. Meldingen zijn een hulpmiddel om de kwaliteit op peil te houden. Burgers zijn als het ware de ogen van de gemeente!

#### OVERZICHT MELDINGEN

onderwerp	Aantal 2002	Aantal 2003	Aantal 2004
Bouwaangelegenheden	6	3	9
Geluidhinder	3	4	2
Gladheidsbestrijding	3	1	8
Buitendienst (diversen)	35	7	-
Gemeentelijke gebouwen	-	-	1
Gemeentelijke opstallen	-	-	5
Straatmeubilair	-	-	43
Illegale bewoning	-	-	1
Milieu	5	30	-
Illegale stortingen	-	-	38
milieuclusters	-	-	22
Milieuhygiëne	-	-	1
Natuur en educatie	-	-	1
Onderhoud openbaar groen	40	76	85
groenvoorziening	-	-	6
Kolken	10	0	-
Onderhoud riolering	26	38	41
Onderhoud troittoirs	48	78	75
Onderhoud wegen	46	66	71
voetpaden	7	7	-
Onderhoud veldwegen	-	-	15
Ongediertebestrijding	13	9	22
Onkruidbestrijding	4	6	8
Openbare verlichting	3	5	5
Overlast algemeen	1	17	-
Sociaal onveilige plekken	-	-	5
Sociale overlast	-	-	9
Recreatie	2	0	-
stankoverlast	4	6	11
Vandalisme	2	3	-
Verkeersveiligheid	17	29	6
wateroverlast	3	7	-
<b>totaal</b>	<b>278</b>	<b>392</b>	<b>491</b>

#### OVERZICHT AFHANDELINGSTERMIJNEN

onderwerp	Aantal				
	2004	3 dagen	1 week	3 weken	Meer dan 3 weken
Bouwaangelegenheden	9	0	3	1	5
Geluidhinder	2			1	1
Gladheidsbestrijding	8	5	0	2	1
Gemeentelijke gebouwen	1	0	0	0	1
Gemeentelijke opstallen	5	0	1	4	0
straatmeubilair	43	5	6	18	14
Illegale bewoning	1	0	0	0	1
Illegale stortingen	38	6	12	16	4
milieuclusters	22	3	4	13	2
Milieuhygiëne	1	0	0	0	1
Natuur en educatie	1	0	0	0	1
Onderhoud openbaar groen	85	8	18	43	16
groenvoorziening	6	0	2	4	0
Onderhoud riolering	41	4	11	16	10
Onderhoud troittoirs	75	1	20	37	17
Onderhoud wegen	71	11	11	23	26
Onderhoud veldwegen	15	1	4	7	3
Ongediertebestrijding	22	2	5	11	4
Onkruidbestrijding	8	1	2	3	2
Openbare verlichting	5	2	0	0	3
Overlast algemeen					
Sociaal onveilige plekken	5	1	2	1	3
Sociale overlast	9	0	3	3	3
Stankoverlast	11	1	1	2	7
Verkeersveiligheid	6	1	0	3	2
<b>totaal</b>	<b>491</b>	<b>52</b>	<b>105</b>	<b>208</b>	<b>126</b>

## De gemeente als beleidsmaker

**Gemeenten bedenken plannen en ontwikkelen nieuw beleid. Burgers worden daarvoor geïnformeerd, en in sommige gevallen kunnen zij inspreken. Welke momenten van voorlichting en inspraak organiseerde Voerendaal in 2004?**

Wil een gemeente burgers betrekken bij het beleid, dan is duidelijke informatievoorziening een must. Voerendaal informeert haar burgers via de informatiebulletins. Deze bevatten naast algemene informatie soms ook (project)specifiek nieuws, afhankelijk van de ontwikkelingen binnen de gemeente.

In Weekblad Parkstad staan de gemeentelijke besluiten en voornemens die volgens de wet door de gemeente moeten worden gepubliceerd.

De website [www.voerendaal.nl](http://www.voerendaal.nl) bevat informatie over gemeentelijk beleid, projecten, ontwikkelingen en voorzieningen voor burgers. De functie van deze website wordt steeds verder uitgebreid.

Daarnaast organiseert de gemeente informatiebijeenkomsten, inspraakavonden en hoorzittingen. Dit omdat de gemeente niet alleen wil informeren, maar ook luistert naar de mening van burgers. Zo houdt de gemeente voeling met de onderwerpen die leven, en kan zo het beleid waar mogelijk aanpassen.

#### Vertellen...

De gemeente verstuurde verschillende informatiebulletins naar alle inwoners. Tweemaal een regulier bulletin, een speciale editie over regen- en grondwateroverlast en het burgerjaarverslag 2003. Daarnaast ontvingen inwoners van Ubachsberg nog twee edities over het leefbaarheidsproject

#### ... én luisteren!

In 2004 organiseerde de gemeente in totaal 10 informatiebijeenkomsten en een inspraakmiddag.

Deze thema's kwamen aan bod:

- grondwateroverlast;
- de verdrijving van roeken in het Haerenbos;
- gasaansluiting Ransdalerstraat;
- Nota Welstand;
- bestemmingsplan Voerendaal-Kunrade;
- leefbaarheidsproject Ransdaal;
- project woningbouw perceel Baars (Ransdaal);
- introductie website brede school;
- verkeersplan Steinweg.

De gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders brachten voor het leefbaarheidsproject Ubachsberg een bezoek aan deze kern.

Hein Wittenhorst:  
"Een politieagent  
weet álles,  
net als de pastoor en  
de burgemeester."



#### Hoe werkt het team Voerendaal?

De politie Zuid-Limburg heeft 13 basiseenheden. De gemeenten Brunssum, Onderbanken, Nuth en Voerendaal vormen er samen één. Als onderdeel van deze basiseenheid bestaat het team Voerendaal/Nuth uit 19 personen: een inspecteur, drie wijkagenten en vijftien (hoofd)agenten. Kort samengevat werkt het team als volgt:

- De wijkagenten houden zich bezig met de vraag: wat leeft er in de verschillende buurten?
- Als ze een blijvend probleem tegenkomen, maken de wijkagenten een voorstel voor een duurzame oplossing.
- De inspecteur bekijkt hoe het probleem wordt aangepakt en zet voor de uitvoering van de oplossing de (hoofd)agenten in.

## Beste burger, wat kunnen we voor jou betekenen?

### *Vraag het de wijkagent!*

Hein Wittenhorst is nieuwsgierig, vindt afwisseling belangrijk en houdt zich graag bezig met de maatschappij. Daarom solliciteerde hij zo'n 20 jaar geleden bij de politie. En met succes! Inmiddels heeft Hein veel ervaring opgedaan in Brunssum en Heerlen, en is hij sinds november 2004 wijkagent in de gemeente Voerendaal.

Vraaggericht werken staat tegenwoordig centraal bij de politie in Zuid-Limburg. Dat betekent dat de burger in grote mate meebepaalt, waar de politie zich mee bezig houdt. Hein Wittenhorst: "De nieuwe functie van wijkagent sluit hier perfect bij aan. Door de buurt in te gaan, naar mensen te luisteren en met ze te praten, krijg ik een goed beeld van wat er speelt en welke vragen er leven."

#### Geen kilo's cocaïne

Burgers kunnen ook naar hem toekomen. "Twee ochtenden per week ben ik of een teamlid aanwezig in het wijkaanlooppunt bij het gemeentehuis in Voerendaal. Die gesprekken worden druk bezocht, voor het doen van aangiften en het melden van klachten." De problematiek in de gemeente Voerendaal past bij die van het landelijk gebied. "Hier gaat het niet om het vangen van grote drugsdealers met kilo's cocaïne, maar wel om inbraak in tuinhuisjes en garageboxen. Joyriding en overlast door jongeren is hier aan de orde", vertelt Hein.

#### Schakel

Hij ziet het als zijn taak mensen zelf hun verantwoordelijkheid te laten nemen en hierbij te ondersteunen. "De politie is een schakel in de veiligheidsketen tussen burgers en hun problemen. De introductie van de 'wijkagent' heeft de afstand tussen politie en burger verkleind. Een bekend gezicht en persoonlijk contact zorgt voor vertrouwen. En dat is een goede basis om slagvaardig problemen op te lossen zodat iedereen in Voerendaal heerlijk kan wonen en leven. Want daar gaat het tenslotte om!"

#### Projectmatige politieactiviteiten 2004

In de zomerperiode was de politie projectmatig bezig met de bestrijding van jeugdoverlast, onder andere bij winkelcentrum Furenthela. Dit project is opgestart in 2003. In 2005 volgt de evaluatie.

Verbinden,  
op vele  
manieren



## De gemeente als beheerder

De gemeente beheert de openbare ruimte. Dit houdt in dat de gemeente verantwoordelijk is voor aanleg en onderhoud van infrastructurele voorzieningen, maar ook voor onderwerpen als veiligheid en de kwaliteit van de leefomgeving. In Voerendaal lag het accent in 2004 op veiligheid.

Inwoners, bezoekers, bedrijven en het gemeentebestuur vinden een veilige omgeving belangrijk. Het is een voorwaarde om prettig te leven. Veiligheid is een kerntaak van de overheid, al kan die nooit helemaal worden gegarandeerd. Hoewel veiligheid van verschillende factoren afhangt, speelt menselijk gedrag met name een grote rol. Veiligheid is dan ook een opgave waar gemeentebestuur, burgers, bedrijfsleven en organisaties samen de schouders onder moeten zetten. Met de inzet van wijkagenten en afstemming met maatschappelijk werk, wil de gemeente het gevoel van veiligheid op peil houden.

### Cijfers veiligheid

Politieaangiftes gemeente Voerendaal	2002	2003	2004
Diefstal/inbraak woning	41	53	57
Diefstal/inbraak box/garage/schuur/tuinhuis	5	12	21
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	61	78	75
Diefstal van motorvoertuigen	17	26	20
Diefstal van brom-, snor-, fietsen	21	36	39
Zakkenrollerij	1	3	2
Diefstal af/uit/van overige voertuigen	14	13	20
Verkeersongevallen	49	56	45
Zedenmisdrif	0	1	0
Moord, doodslag (c.q. poging)	0	0	2
Openlijk geweld (persoon)	0	1	0
Bedreiging	13	10	10
Mishandeling	17	12	10
Straatroof	0	1	0
Overval	1	1	1
Brand/ontploffing	8	11	3
Overige vermogensdelicten	57	74	56
Vernieling cq. Zaakbeschadiging	63	60	84
Huisvredebreuk	1	0	1
Diefstal/inbraak bedrijven en instellingen	25	15	20
Winkeldiefstal	2	4	3
Milieu grijs	1	2	0
Bijzondere wetten	0	0	1
Fraude	9	7	3
Weg overig	0	1	0
Restcategorie	0	2	3
Totaal	406	479	476

Deze tabel geeft het aantal aangiftes door burgers bij politie weer. Diefstal af/uit/van voertuigen en vernieling/zaakbeschadiging stegen opvallend in 2004. Brand/ontploffing, vermogensdelicten en fraude daalden flink.



Vrijwilligers van Tafeltje Dek Je: onmisbaar voor de maaltijdvoorziening voor ouderen in Voerendaal

### Incidenten gemeente Voerendaal

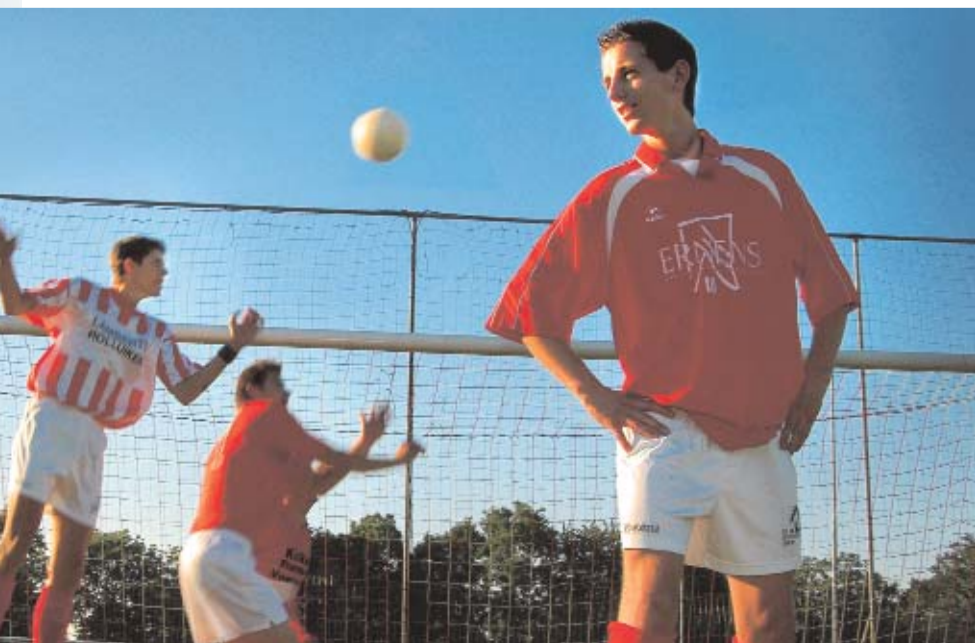
	2003	2004
Drugs/drankoverlast	9	15
Overlast uitgaansgelegenheid/horeca	9	2
Burengerucht (relatieproblemen)	36	53
Geluidsoverlast bedrijven	1	2
Geluidsoverlast evenementen	1	3
Geluidsoverlast verkeer	1	0
Geluidsoverlast overig	10	5
Overlast individuele personen	26	26
Overlast jeugd	93	80
Overlast daklozen	8	3
Overig	6	0
Totaal	1494	1371

Deze tabel geeft het aantal incidenten aan, waarbij burgers de politie waarschuwden. Drugs/drankoverlast is opvallend gestegen, net als burengerucht. Overlast door jeugd nam af in 2004, net als de (geluids)overlast door horecagelegenheden. Het project Horeca blijft echter inzet vragen, aangezien (geluids)overlast door uitgaande jeugd nog niet tot het verleden behoort.

## Veiligheidsloket

Op [www.voerendaal.nl](http://www.voerendaal.nl) kunnen burgers allerlei informatie, zoals telefoonnummers, instructies en uitleg vinden over veiligheid. Relevante informatie voor zowel particulieren, als bedrijven en instellingen.

Dit Veiligheidsloket is een proef-project van de gemeenten Landgraaf, Gulpen-Wittem en Voerendaal in samenwerking met het ministerie van Binnenlandse Zaken. Het Veiligheidsloket is interactief. Burgers kunnen via de site onveilige plekken doorgeven. De gemeente kijkt hoe dit aan te pakken, bijvoorbeeld door het uitdunnen van begroeiing, meer verlichting of door de oorzaak van de onveiligheidsgevoelens te bespreken.



## De gemeente als regeltoepasser en handhaver

Gemeenten zorgen niet alleen voor ontwikkeling van beleid, maar zorgen er ook voor dat regels worden uitgevoerd. Wanneer regels niet worden nageleefd, treedt de gemeente op. Zo blijft de gemeente leefbaar voor iedereen. Burgers kunnen met bezwaarschriften aangeven wanneer zij het hier niet mee eens zijn.

In bezwaarschriften kunnen burgers de juistheid van een besluit aan de orde stellen. Het college van burgemeester en wethouders en de raad kunnen op basis van de bezwaarschriften mogelijke fouten herstellen. Zij laten zich hierbij adviseren door de commissie voor bezwaarschriften.

Deze commissie hoort de mening van alle betrokkenen voor zij een advies geeft.

Na een daling van het aantal behandelde bezwaarschriften in de afgelopen jaren, kent 2004 weer een stijging.

In 2004 ontving de gemeente 37 bezwaarschriften.

Hiervan werden er 9 ingetrokken. 3 bezwaarschriften zijn nog in behandeling:

- één bezwaarschrift is aangehouden in afwachting van een nieuw advies van een extern deskundige;
- één bezwaarschrift is aangehouden in afwachting van verlening van de eerder geweigerde ontheffing;
- één bezwaarschrift (planschade) is recentelijk aan de raad voorgelegd voor besluitvorming zonder dat er een beslissing op bezwaar is genomen.

### Bezwaarschriften

Eén bezwaarschrift was gericht tegen een besluit van de gemeenteraad. De overige tegen besluiten van het college van burgemeester en wethouders. In 2003 richtten zich 6 bezwaarschriften tegen een besluit van de raad, in 2002 waren dit er 5 en in de vijf jaren hiervoor geen enkel. Opvallend is dat 4 bezwaarschriften gericht waren tegen verleende of geweigerde monumentenvergunningen. Voorts werden 4 bezwaarschriften ingediend door werknemers van de gemeente Voerendaal tegen het 'plaatsingsbesluit' in het kader van de reorganisatie. Evenals voorgaande jaren betreft de bouwvergunning het meest gewraakte besluit. Uiteindelijk bracht de commissie 27 maal advies uit.

Uiteindelijk zijn conform het advies van de commissie:

- \* 16 bezwaarschriften ongegrond verklaard;
- \* 3 bezwaarschriften gegrond verklaard;
- \* 2 bezwaarschriften deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond verklaard;
- \* 1 bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaard.

In 3 gevallen (in 2003 betroffen het 6 gevallen) werd het advies van de commissie niet opgevolgd.

### Termijnoverschrijdingen

Naar aanleiding van 25 bezwaarschriften nam het bestuursorgaan een beslissing. Dit is in 8 gevallen te laat aan de bezwaarmaker kenbaar gemaakt. Daarnaast is de beslissingstermijn van één van de bezwaarschriften waarop nog moet worden beslist, al overschreden. De oorzaken van de termijnoverschrijdingen in 2004 zijn divers. Er is geen eenduidige oorzaak voorhanden. De commissie constateerde veel motiveringsgebreken.

Verbinden,  
op vele  
manieren



### Rechtstreeks beroep

De Wet Rechtstreeks Beroep trad op 1 september 2004 in werking. Vanaf deze datum is het mogelijk om de verplichte bezwaarschriftprocedure over te slaan als belanghebbende(n) en het bestuursorgaan het daarover eens zijn. De indiener van een bezwaarschrift kan het bestuursorgaan verzoeken de bezwaarprocedure over te slaan. Het bestuursorgaan neemt zo spoedig mogelijk een beslissing. In 2004 werd geen verzoek ingediend tot het overslaan van de bezwaarprocedure.

## COLOFON

Dit is een uitgave van de gemeente Voerendaal.

Bezoekadres: Raadhuisplein 1

Postbus 23000, 6367 ZG Voerendaal

T: (045) 575 33 99

F: (045) 575 11 95

E: info@voerendaal.nl

I: www.voerendaal.nl

Tekst: gemeente Voerendaal en Facet'N

Fotografie: Clea Betlem

Vorm en druk: SchrijenLippertzHuntjens

