
~

Burger-
jaarverslag
2007

\ gemeente
voerendaal

\ beste inwoners van Voerendaal,

Terugkijkend op 2007, hebben we als gemeente weer een aantal zaken onder het vergrootglas genomen. Hoe scoren we op het gebied van dienstverlening? Hoe gaan we om met klachten en meldingen? Hoe staat het met de veiligheid in onze kernen? Allemaal zaken die u als burger direct aangaan. Daarom verantwoorden we de inspiratiebronnen in dit burgerjaarverslag.

Want waar we u ook voor mogen ontmoeten - een inschrijving, een nieuw paspoort, een vergunning, een klacht of melding - wij willen met ons team voor u klaar staan. Het is onze ambitie om een snelle, duidelijke, vriendelijke en zorgvuldige dienstverlening te presenteren aan al onze inwoners. Aan de hand van dit burgerjaarverslag kunnen wij toetsen of we aan die gewenste kwaliteit voldoen.

Als overheid houden we onszelf graag een spiegel voor. En we willen vooruit kijken: kunnen we zaken anders en beter aanpakken en hoe dan? Daar hebben we de burger bij nodig. Daarom nodigen we u uit: blijf attenderen op wat goed gaat én wat nog kan worden verbeterd. Zo kunnen we als gemeente verwachtingen méér dan waarmaken. Wij nodigen u uit om samen met ons aan een sterk gemeenschappelijk Voerendaal te bouwen!

“Dit verslag gaat over 2007, het laatste volledige kalenderjaar waarin ik burgemeester was van Voerendaal. Ik kijk met plezier terug op de afgelopen jaren en ben trots dat we samen de Visie 2018 hebben kunnen uitrollen. De beloofde toezeggingen bij mijn aantreden in 2005 heb ik daarmee kunnen waarmaken. Ik weet zeker dat mijn opvolger die nieuwe lijn zal volgen, zodat Voerendaal een verrassende ontmoeting blijft voor jong en oud.”

Dieudonné Akkermans,
22 april 2007

Dienstverlening als inspiratie

— Wat vond u ervan?

~

Vanuit het huis van de burger maken wij contact en inspireren wij elkaar.

De afdelingen Klantcontacten en Vergunning & Handhaving vormen in de meeste gevallen het gezicht van onze gemeentelijke organisatie. We vinden het belangrijk persoonlijk te kunnen helpen. Ruime openingstijden zorgen dat we u aan de balie in het gemeentehuis te woord kunnen staan. Daarnaast vinden steeds meer burgers de weg naar het digitaal loket. Via www.voerendaal.nl kunt u inmiddels vele producten en diensten aanvragen.

Goede scores

De Parkstadmonitor onderzoekt hoe Voerendaal 'scoort' op het gebied van dienstverlening. Dat levert betrouwbare en belangrijke informatie op. Hiermee kunnen we de dienstverlening nog beter afstemmen op de wensen van burgers.

- In 2007 was de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening in Voerendaal het hoogst: een 6,9. Burgers gebruikten huis-aan-huisbladen en informatie in week- en dagbladen om op de hoogte te blijven van besluiten van het gemeentebestuur.
- Ook de waardering voor deze informatie is in Voerendaal het hoogst: we scoren een 7,1.
- Burgers geven gemiddeld een 7,2 voor het contact met de gemeente. Een dikke voldoende dus.

Binnen Parkstad Limburg hoort Voerendaal op de meeste gebieden tot de koplopers. Bovendien zijn alle waarderingscijfers in de afgelopen drie jaar toegenomen. Daar zijn we trots op!

Nóg beter

Uiteraard vinden we dat het altijd nóg beter kan. Voor 2008 hebben we daarom een aantal projecten en activiteiten gepland:

- opstellen integraal dienstverleningsconcept
- afstemmen integrale elektronische producten & diensten-catalogus op de vraag van de burger
- verdere integratie met de dienstverlening van andere overheidsinstellingen
- implementatie van een uniform, integraal vergunningensysteem
- uitvoering van werkzaamheden naar aanleiding van het dereguleringsproject
- uitbreiding van de digitale dienstverlening.

Afspraken 2007

In het burgerjaarverslag 2006 heb ik een aantal afspraken met u gemaakt omtrent de dienstverlening van de gemeente Voerendaal. En belofte maakt schuld!

Ingekomen stukken

Ten aanzien van de afhandeling van de ingekomen stukken hebben we afgesproken dat 80% van de stukken binnen 6 weken wordt afgehandeld. Uit onze administratie is gebleken dat we dit helaas niet gehaald hebben. Namelijk 64% van alle stukken wordt binnen 6 weken afgehandeld. Het aangekondigde verbetertraject ten aanzien van onze documentaire informatievoorziening is helaas nog niet opgestart. Het managementteam heeft in ieder geval aangegeven om in 2008 daadwerkelijk te starten met de realisatie van een aantal verbeteringen.

Telefonische bereikbaarheid.

Inzake telefonische bereikbaarheid blijft doorlopend verbetering zichtbaar. Uitgangspunt voor 2007 was 80% bereikbaarheid en 60% een geslaagde contactpoging. Monitoring van het telefonieverkeer en uit de resultaten van het Parkstad Limburg burgeronderzoek blijkt dat we inzake bereikbaarheid en contactpoging goed blijven scoren. Voor 2008 zal in ieder geval de lat nog iets hoger worden gelegd door beter toezicht op terugbelafspraken en het doorschakelen van toestellen.

Digitale dienstverlening

In 2007 heb ik u beloofd dat we het aantal digitale producten zouden uitbreiden. Door een toename van het aantal hits (7 miljoen) en bezoekers (293.000) op onze website heeft de uitbreiding van de digitale dienstverlening een behoorlijke vlucht genomen. Waren er in januari 2007 nog 3 producten digitaal beschikbaar, in december stond de teller reeds op 20. Ons digitale loket is aangesloten op DigiD en beschikt over een eigen internetkassa. Dat we digitaal goed op weg zijn, blijkt uit de onafhankelijke score van Advies Overheid.nl. Op de ranglijst van alle gemeenten staan we op plaats 47 (Limburg, plaats 2). In 2008 zal de positieve lijn inzake digitale dienstverlening worden voortgezet.

\ Klachten als inspiratie

— *Liever anders*

~
Soms lopen zaken niet helemaal zoals we willen. In 2007 ontving de gemeente twee klachten. Eén werd naar tevredenheid van de klager mondeling afgedaan. De tweede

klacht werd na tussenkomst van de Nationale Ombudsman, waarbij de gemeente sinds 2006 is aangesloten, in behandeling genomen en werd schriftelijk gegrond verklaard.

Vorig jaar namen we 33 bezwaarschriften in behandeling; over 24 daarvan bracht de commissie advies uit. Die 33 is bijna een verdubbeling ten opzichte van het jaar daarvoor. Voor die toename is, buiten de introductie van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) per 1 januari 2007, geen verklaring.

In totaal zijn 8 bezwaarschriften naar aanleiding van een WMO-beschikking ingediend.

Afspraken 2007

We streven ernaar alle klachten en bezwaren binnen de gestelde termijn af te handelen. De afspraken die we daarover hebben gemaakt, hebben we in het burgerjaarverslag van vorig jaar vastgelegd. Jammer genoeg is het ons niet gelukt al die voornemens waar te maken. In 2006 werd 26,6% van alle bezwaarschriften niet tijdig afgehandeld. In 2007 steeg dit aantal naar 40,1%.

\ Democratie als inspiratie

— *De gemeenteraad*

~
De gemeenteraad is de 'baas' binnen de gemeente en neemt alle belangrijke beslissingen op het gebied van beleid en financiën. Zij controleert het College van burgemeester en wethouders. De raad bestaat uit vijftien leden, die de burgers in 2006 voor vier jaar hebben gekozen. In 2007 vonden desondanks twee wijzigingen plaats: op 1 februari werd mevrouw B.W.E. van der Wijst-Tripels benoemd tot nieuwe griffier. En op 5 maart nam de heer P.J.J. Verbraak afscheid als raadslid en werd de heer W.L. Uitterhoeve verwelkomd.

Drie commissies

De gemeenteraad vergaderde in 2007 acht maal. Daaraan

voorafgaand kwamen de commissies bijeen, die de raad over gerichte onderwerpen adviseren: de commissie Algemeen bestuurlijke aangelegenheden (Aba), de commissie Samenleving en de commissie Leefomgeving. Het presidium bepaalt de onderwerpen die in de commissies en de raad aan de orde komen en op welke manier zaken procedureel worden afgehandeld. Het presidium bestaat uit de fractievoorzitters, de commissievoorzitters, de burgemeester en de griffier.

Inspraak

De vergaderingen van het presidium zijn niet openbaar. Alle raads- en commissievergaderingen wél. In Weekblad Parkstad en op www.voerendaal.nl staan de data vermeld. Op de website staan vooraf tevens de bijbehorende agenda en stukken, achteraf zijn daarop geluidsopnames te beluisteren. Tijdens de commissievergaderingen hebben inwoners inspraak op de te behandelen onderwerpen. In 2007 is daar vijf maal gebruik van gemaakt: één keer in de commissie Leefomgeving en vier maal in de commissie Samenleving.

Meer weten over de gemeenteraad? Neem dan contact op met de griffie via (045) 575 33 99 of griffie@voerendaal.nl.



Burgerparticipatie als inspiratie

— *Samen beslissingen maken*

~

Om meer in contact te komen met inwoners, bezocht de raad op 27 juni 2007 een aantal projecten en locaties in Klimmen. In maart 2008 boog de raad zich verder over de vraag hoe we burgerparticipatie voortaan in Voerendaal kunnen inzetten. We willen inwoners en organisaties betrekken bij de beleidsvorming van de gemeente. Dat levert betrokkenheid en wederzijds begrip op bij gemeente en burgers. Zo krijg je meer draagvlak voor beleid en de uitvoering daarvan. De gemeente wil oog hebben voor burgers en hen (tijdig) informeren en betrekken.

Ervaring met participatie

Met burgerparticipatie hebben

we in Voerendaal inmiddels ervaring. Zo zijn de leefbaarheidsprojecten in de kernen samen met inwoners en instellingen op stapel gezet. Bij de ontwikkeling van de Visie 2018 en het programma over natuur en landschap, waren burgers vertegenwoordigd die met 'werkateliers' mede vorm gaven aan het beleid. Hoe je burgerparticipatie het beste kunt inzetten, bepalen meestal het onderwerp en het moment. Soms blijkt participatie niet eens het geschikte middel. Belangrijk is om altijd volgens een vast stramien te bekijken hoe, door wie en wanneer communicatie en/of participatie wordt vormgegeven. In 2008 starten we met een aantal try-outs. We zullen burgers betrekken bij projecten en beleidsnotities, en na afronding steeds evalueren. Vanaf 2009 evalueren we per kwartaal.

Afspraken 2007

· We maken bij elk participatietraject een duidelijke keuze voor een vorm van participatie (inspraak, consultatie of coproductie) en geven aan hoe vaak we welke participatievorm hebben gebruikt.

- We maken de kaders voor participatie helder, zodat voor participanten duidelijk is over welke (deel)onderwerpen en op welke manier ze kunnen participeren. We laten de kaders vaststellen door het bestuur (afhankelijk van het onderwerp door College van burgemeester en wethouders en/of gemeenteraad).
- We informeren de projectgroep/meedenkgroep/buurt/wijk/stad over de afspraken en resultaten die voortkomen uit de participatie. Hiervoor maken we in ieder geval gebruik van internet (wijkpagina's en/of plannen en projecten op internet).
- We registreren alle inspraakprocedures en evalueren de inzet van informatiebijeenkomsten.
- We houden bij hoe vaak en welke vormen van inspraak we gebruiken en maken een overzicht van de normen die we daarbij hanteren. Daarmee kunnen we onze participatie toetsen en evalueren.

Zoals u hebt kunnen lezen hebben wij hiermee aan alle afspraken voldaan.

Veiligheid als inspiratie

— *Een prettige woonomgeving*

~

Uit de Parkstadmonitor blijkt dat de inwoners van Voerendaal hun woon- en leefomgeving beoordelen met een 7,5. Dit rapportcijfer is hoger dan

voorgaande jaren. Toch neemt dit niet weg dat burgers in onze gemeente wel eens met vervelende ervaringen worden geconfronteerd. Zo zien we in 2007 een stijging van 13% als het gaat om inbraken in woningen, schuren en garages. Wel nam het aantal inbraken bij bedrijven en instellingen af met 40%. Opvallend is de daling van het aantal gestolen fietsen en brommers met 40%. Het aantal verkeersongevallen nam vorig jaar af met 16% en komt daarmee op een lager niveau dan de afgelopen zes jaar.

Jeugd en jongeren

Vaak wordt gepraat over jongeren en de overlast die ze veroorzaken. We vinden het belangrijk om juist mét hen in gesprek te gaan. Daarvoor zorgt de vorig jaar gestarte jongerenwerker. Hij heeft contacten met jongeren die veel vrije tijd op straat doorbrengen én met jeugd die géén overlast veroorzaakt. Door het gesprek aan te gaan, krijg je meer inzicht in het probleem van hangplekken en een betere communicatie tussen gemeente, (hang)jongeren, omwonenden

en organisaties. Aanvullend stellen we in 2008 een jeugd-interventieteam samen, dat bij overlast van jongeren gaat ingrijpen en problemen zal aanpakken. Alle jongeren uit de gemeente tussen de 14 en 23 kunnen sinds vorig jaar terecht in het jeugdhonk aan het Raadhuisplein. Binnen de grenzen van een aantal spelregels, kunnen ze hier vier avonden in de week tv-kijken, internetten, biljarten, tafeltennis of andere activiteiten bijwonen.

Bemiddeling

Steeds vaker doen burgers een beroep op de gemeente of de burgemeester wanneer ze

een conflict met anderen, zoals hun bureaus, hebben. Waar mogelijk beslist en handhaaft de gemeente. Maar soms gaan conflicten over zaken waar de gemeente niet voor is bevoegd. In 2008 starten we een proef: we schakelen een mediator in die partijen helpt tot een oplossing te komen.

Veiligheidsregio

In 2009 gaat de Wet op de Veiligheidsregio's in. De Veiligheidsregio maakt een goed gecoördineerde crisis- en rampenbestrijding mogelijk en bestaat uit vier kolommen: de rode (brandweer), blauwe (politie), witte (geneeskundige hulp bij rampen en on-

gevallen) en de oranje kolom (gemeenten). Met het oog op de nieuwe wetgeving, is voor Zuid-Limburg al een aantal stappen gezet: in 2007 is het gemeentelijk rampenplan volledig geactualiseerd en afgestemd op de nieuwe Veiligheidsregio.

Voerendaal in getallen

— *Opgeteld*

~	
Aantal inwoners op 01-01-2007	12.855
Aantal inwoners op 01-01-2008	12.759
Geboren in 2007	93
Overleden in 2007	95
Immigratie vanuit het buitenland	48
Emigratie naar het buitenland	52
Vestiging in Voerendaal	439
Vertrek naar een andere gemeente in Nederland	529

Aantal inwoners per kern

Klimmen	3311
Kunrade	3723
Ransdaal	997
Ubachsberg	1591
Voerendaal	3137

Koninklijke onderscheidingen

In 2007 ontvingen verschillende burgers een Koninklijke onderscheiding.

Officier in de Orde van Oranje Nassau:

· dhr. G.P.F. Beurskens

Ridder in de Orde van Oranje Nassau:

· mev. A.M.E.
van der Laan-Dingemans

Lid in de Orde van Oranje Nassau:

· dhr. L.C.M.G. van Dinther
· dhr. N. Dinçelek
· mev. M.C.F.R. Steffens-Severijns
· dhr. J.A.M.F.W. Jongen
· dhr. B.M. Paas

· mev. H.G.T. Franssen-Slangen
· mev. J.H. van Kan-Thijssen
· mev. M.M. Vondenhoff-Sury
· mev. M.G.J.S. Houben-Lipsch
· dhr. P.A.H. Eurlings
· mev. M.J.I.M. Visser-Tilli
· dhr. H.G.M. Visschers
· dhr. W. Middelkoop
· dhr. J.H.G.M. Radermacher
· dhr. J.M.C. Neven
· dhr. J.H.M. Hamers
· mev. M. Renierkens-Groven
· dhr. H.P.J. Renierkens

Bijzondere jubilea 2007

· 42 gouden huwelijken
· 4 diamanten huwelijken
· 1 100+ jarige

