

BURGERJAARVERS LAG



Veenendaal maakt
plaats voor jou

Algemeen

Omschrijving (toelichting)

In dit Burgerjaarverslag doet de burgemeester verslag van de gemeentelijke dienstverlening en burgerparticipatie in 2024.

Dienstverlening

Het Klantcontactcentrum (KCC) van onze gemeente helpt jaarlijks vele inwoners bij het aanvragen van producten en diensten. Dit gebeurt aan de balie, telefonisch of digitaal.

Balie

In 2024 waren er 22.389 gemaakte balie-afspraken. Waarvan 15.841 via de website en 6.548 telefonisch, aan de balie of via de receptie. Er hebben zich 20.138 inwoners voor hun afspraak in de publiekshal gemeld. Hiervan waren er 17.218 op tijd en 2.920 te laat (waarvan 2.442 alsnog geholpen). In totaal zijn er 19.660 baliebezoeken geweest.

Vanaf 18 juli 2023 stuurt de gemeente twee dagen voor de afspraak een sms-bericht als reminder met het verzoek af te melden als de afspraak niet doorgaat. In 2022 kwam ruim 19% niet opdagen, in 2023 was dit 14% en in 2024 iets meer dan 10%. De sms-service draagt bij aan het makkelijk en tijdig annuleren van een afspraak.

Reisdocumentenpijk

In 2014 werd de geldigheidsduur van reisdocumenten voor volwassenen verlengd van vijf naar tien jaar. Hierdoor is vanaf 1 januari 2024 sprake van een reisdocumentenpijk voor het aanvragen van paspoorten en identiteitskaarten. In 2023 werden 6.324 reisdocumenten aangevraagd en in 2024 13.157.

Telefonie

Het KCC ontving in 2024 49.478 telefoontjes. Dit waren er 52.473 in 2023. Bij het WMO-loket kwamen 6.662 telefoongesprekken binnen. Dit waren er 6.860 in 2023. Ondanks de groeiende digitale dienstverlening blijft telefonie dus een belangrijk en veelgebruikt kanaal door de inwoners, bedrijven en organisaties.

Gevonden voorwerpen

Het KCC registreert gevonden voorwerpen en plaatst deze op de website van iLost. In 2024 hebben er 484 (in 2023 404) voorwerpregistraties plaatsgevonden. In 2024 zijn 100 voorwerpen teruggekeerd naar de eigenaren (92 in 2023).

Verkiezingen

Op 6 juni 2024 waren de Europees Parlementsverkiezingen en kon de kiezer bij één van de 42 stembureaus zijn stem uitbrengen. De centrale stemopneming vond plaats in De Basiliek op 7 juni 2024. De verkiezingen zijn voorspoedig verlopen in Veenendaal. Dit was de derde verkiezing in 1,5 jaar tijd wat kwam door de vervroegde Tweede Kamerverkiezingen in november 2023.

De gemeente organiseerde en regelde voor de verkiezing o.a.:

- Werven en aanschrijven voorzitters, stembureauleden en tellers;

- Trainingen en informatiebijeenkomsten voor voorzitters, stembureauleden en tellers;
- Prokkelduo's op twee stembureaus (stembureaulid met verstandelijke beperking onder begeleiding van een stembureaulid zonder beperking);
- Stembureaus reserveren en opbouwen/afbreken;
- Opbouwen en afbreken telruimte in De Basiliek;
- Allerhande materialen voor op de stembureaus en in De Basiliek;
- Oefen- en extra toegankelijk stembureau (soundbox, brailleboek, stemmal en extra begeleiders om te oefenen);
- Bezoek van burgemeester Kats aan een aantal stembureaus tijdens de verkiezingsdag;
- Stembiljetten;
- Stempassen en informatie over het stemmen;
- Vervoeren van de stembussen;
- Catering (koffie/thee/versnapering) voor de medewerkers op de stembureaus.

Meerdere bewonersavonden voor de start uitvoering van diverse herinrichtingen (Januari - december 2024)

Om bewoners goed te informeren over de start van een herinrichting in hun straat organiseerden we in 2024 meerdere bewonersavonden. Bijvoorbeeld bij de Waterman, de aanpassing van de overwegen van de Boslaan en Brinkersteeg etc. Bewoners konden vragen stellen over de uitvoering en de betreffende aannemer lichtte de plannen toe.

Pilot bedrijventerrein De Compagnie (Januari - december 2024)

Als uitwerking van de Green Deal is in 2024 samen met de ondernemers een pilot gestart op bedrijventerrein De Compagnie. Ondernemers en gemeente willen het bedrijventerrein klimaatbestendig maken. Ook streven we naar een hogere belevingskwaliteit van het groen en naar meer natuur en biodiversiteit. Eind 2024 heeft de gemeente een subsidie verstrekt. De maatregelen worden in 2025 uitgevoerd.

Pilots verruiging grasvelden en het Bonte Berm concept (Januari - december 2024)

In 2024 zijn we gestart met de verhoging van de biodiversiteit door onder anderen grasvelden om te vormen naar kruidenrijk gras. Op vier locaties is het frequent gemaaid gras omgevormd naar een kruidenrijk mengsel, dat ook nog eens bijdraagt aan de bestrijding van de eikenprocessierups. Op één van deze vier locaties ontstond weerstand bij omwonenden en dit leidde tot een WOO-verzoek. De situatie is daarna aangepast naar een soort tussenvariant.

Ook hebben we op twee locaties het Bonte Berm-concept toegepast, met kruiden, bollen en knollen en een insectenhotel met informatiebord (o.a. voor het gemeentehuis). Dit concept zorgt het hele groeiseizoen voor kleur en biodiversiteit en heeft veel positieve reacties opgeleverd.



Beheer- en klimaatbewust ontwerpen (Januari - december 2024)

Adviseurs en beheerders met groenkennis worden steeds vaker aan de voorkant in de planvorming betrokken. Dit is zichtbaar in de praktijk, te denken valt bijvoorbeeld aan de nieuwbouw in Veenderij en Groenpoort, gebiedsontwikkeling in het Franse Gat, de reconstructie van de Ambachtsstraat/ Boslaan en de reconstructie van wijk De Pol.

In deze plannen komt er (veel) meer en kwalitatief hoogwaardig groen terug. Dit is niet altijd direct zichtbaar, zoals bij de speciale ondergrondse groeiplaatsen voor bomen onder parkeervakken, maar het is er wel! Deze maatregelen zorgen er voor dat bomen duurzaam oud kunnen worden en er over 40 jaar nog staan. Daarnaast zijn er meer groene parkeervakken en diverse vormen van waterberging in de projecten gerealiseerd.

Buurtaanpak (Januari - december 2024)

In 2024 zijn we duidelijk zichtbaar gestart met de Buurtaanpak. In de Buurtaanpak wordt een buurt opgeknapt en we vormen (een deel van) speelplekken om naar BOSS-locaties en we leggen BOSS-routes en ontmoetingsplekken aan. Waar nodig renoveren we groen en herstellen we boomstructuren. Ook kijken we naar locaties om te vergroenen. Straatwerk wordt recht gelegd en wortelopdruk zo veel mogelijk weggenomen. Bebording wordt in orde gebracht en straatkolken worden waar nodig hersteld of vervangen. Ook worden blindegeleidetegels aangebracht op hoofdroutes om de toegankelijkheid te verbeteren. Tot slot wordt aandacht besteed aan de veiligheid van schoolomgevingen. Na realisatie kan de buurt er weer minimaal 7 jaar tegenaan zonder dat grootschalige ingrepen nodig zijn. Het streven is om iedere 7 à 8 jaar in een buurt terug te komen.

In 2024 hebben we de bewoners in de Pioniersbuurt en Achterkerk betrokken bij de buurtaanpak. Deze plannen worden in 2025 gerealiseerd. Daarnaast zijn we gestart met de buurtaanpak in de Componistenbuurt, Vogelbuurt en Schrijverswijk.

BOSS pioniersbuurt (Februari en april 2024)

Voor de inrichting van de speelplekken in de Pioniersbuurt organiseerden we twee inloopbijeenkomsten in februari en april 2024. Tijdens deze

bijeenkomsten maakten we samen met bewoners eerste ontwerpen voor de diverse speelplekken in de buurt. Daarnaast konden bewoners ook online deelnemen aan de participatie.



Veenendaal Schoon in de Lente 2024 (Maart 2024)

Van 20 maart t/m 30 maart stroopten inwoners hun mouwen weer op voor de grote voorjaarsschoonmaak van Veenendaal. Er deden meer dan 500 deelnemers mee. Ook organiseerden we een educatieve en gezellige kindermiddag, waar 10 kinderen op afkwamen. Er was tijdens Veenendaal Schoon in de Lente veel inzet van kerken, bewonerscommissies, COC Veenendaal, Scouting, Team Clean, IVN, Vluchtelingenwerk, basisscholen, KDV/BSO's.

Veenendaal Schoon Herfst 2024 (Oktober 2024)

Van 17 t/m 27 oktober was de najaarseditie van Veenendaal Schoon. Er deden meer dan 450 deelnemers mee en tijdens de centrale opschoondag organiseerden we een Schone Stappen Wandeling met IVN, Vluchtelingenwerk en bewoners. Er was wederom veel inzet van bewonerscommissie Rembrandtpark, scholen en KDV/BSO's.



NK Tegelwippen (Maart - oktober 2024)

Van 21 maart tot en met 31 oktober was het jaarlijkse NK Tegelwippen. En natuurlijk deden we in Veenendaal weer mee met het stimuleren van Veenendaalse inwoners om zoveel mogelijk tegels te vervangen door groen. Hiermee voorkomen we wateroverlast, bieden we koelte in tijden van hitte, houden we water vast bij droogte en vergroten we de leefruimte voor planten en dieren.

In 2024 zijn we 32e geworden in de Nederlandse ranking met 12233 gewipte tegels. Een score om trots op te zijn, want dit aantal tegels bestond volledig uit particuliere inbreng.

De Tegelcontainer stond twee keer achter Tuincentrum De Wildernis (Dichtersbuurt, wijk West) en twee keer in Veenendaal-oost aan de Dragonderweg (wijk Oost).

Datum	Locatie	Opbrengt
Zaterdag 23 maart	De Wildernis	11 ton
Zaterdag 25 mei	Dragonderweg 10	30 ton
Zaterdag 31 augustus	Dragonderweg 10	11 ton
Zaterdag 26 oktober	De Wildernis	22 ton

De 74 ton tegels die we opgehaald hebben staat ongeveer gelijk aan 1051m² verharding die is ingeruild voor groen op particulier terrein. Ongeveer even groot als het Kees Stipplein. Een mooie score en elke tegel die gewipt wordt, is er een!



Week van de Toegankelijkheid (Januari – Oktober 2024)

Voor het derde jaar is de Week van de Toegankelijkheid groot opgezet. Dit is gedaan door een werkgroep die bestaat uit inwoners, maatschappelijke organisaties en de gemeente. De werkgroep kwam vanaf januari maandelijks bij elkaar om een programma samen te stellen. In de eerste week van oktober was de landelijke Week van de Toegankelijkheid waar Veenendaal bij aansluit.

Het programma bestond uit activiteiten voor iedereen. Inwoners van Veenendaal konden zich op een leuke manier meer bewust worden van hoe het is om te leven met een handicap. Daarnaast zette de werkgroep zich in om mensen met een handicap meer te laten meedoen aan het maatschappelijke leven.

Uniek is dat Veenendaal niet alleen een paar losse activiteiten heeft maar een heel programma. En ook uniek is dat de werkgroep bestaat uit mensen die zelf een beperking hebben en uit organisaties die zich graag willen inzetten voor meer toegankelijkheid.

De werkgroep is niet besloten; mensen die willen meedoen kunnen zich aanmelden, ook voor 2025 en komende jaren.



Snelheidsremmende maatregelen Nijhofflaan (April 2024)

In april 2024 hebben we in de Nijhofflaan snelheidsremmende maatregelen aangelegd en een 30km/parkeerverbodszone ingesteld. Om omwonenden hierbij te betrekken hebben we een inloopavond georganiseerd in het Ichthus College, waarbij iedereen onze plannen kon inzien en reacties geven. Ongeveer 30 personen waren hierbij aanwezig.

Herinrichting parkeerplaats Groene Velden (April 2024)

Vanaf april 2024 zijn we gestart met de participatie rondom de herinrichting van het parkeerterrein bij de sportverenigingen Groene Velden. In april is er een eerste overleg geweest met twee sportclubs rondom de Groene Velden en in oktober een tweede bijeenkomst, waarbij 5 verenigingen aanwezig waren. Tijdens deze bijeenkomsten is het voorlopig ontwerp van het parkeerterrein besproken.

Herinrichting kruising Brinkersteeg/Prattenburglaan (April 2024)

Voor het veiliger maken van het kruispunt Brinkersteeg/Prattenburglaan organiseerden we in april 2024 een inloopbijeenkomst aan de Goudmos. Aanwonenden konden de plannen inzien en hun reactie geven. Ongeveer 20 bewoners waren hierbij aanwezig.

Aanbrengen snelheidsremmende maatregelen in de wijk Engelenburg (April 2024)

Voor het plan om snelheidsremmende maatregelen in de wijk Engelenburg aan te leggen organiseerden we in april 2024 een inloopbijeenkomst in de Poortkerk, waarbij aanwonenden de plannen konden inzien. Ongeveer 70 bewoners waren hierbij aanwezig.

Buurtplek (speelplek) Adriaen van Ostadelaan (Mei 2024)

In mei 2024 was er een inloopbijeenkomst, waarbij we het definitieve ontwerp voor de speelplek aan de Adriaen van Ostadelaan aan bewoners presenteerden.

Campagne 'Signaleer, herken, meld' (Juli 2024)

Op woensdag 3 juli 2024 gingen we samen met Politie, Platform Veilig Ondernemen, Schipper Security en Bedrijvenkring Ondernemend Veenendaal langs bij een aantal bedrijven op bedrijventerreinen. Tijdens deze bezoeken gaven we uitleg over hoe bedrijven verdachte situaties kunnen herkennen en melden, en hoe ze kunnen voorkomen dat ze slachtoffer worden van criminelen. Door deze gezamenlijke inspanningen hebben we bijgedragen aan veiligere bedrijventerreinen.

Georganiseerde criminaliteit leidt tot verloedering van bedrijventerreinen. Het effectief aanpakken hiervan vraagt om een sterke samenwerking tussen gemeente, politie, RIEC, Schipper Security en ondernemers. We blijven ons hiervoor inzetten, zodat bedrijventerreinen aantrekkelijk blijven voor ondernemers en onaantrekkelijk voor criminelen.



Inloopavonden fietspad Dijkstraat en aanleg fietsroute Petenbos (September 2024)

In september 2024 vonden er inloopavonden plaats voor de plannen van fietspad Dijkstraat en de aanleg van de Doorfietsroute door Petenbos. Voor het fietspad Dijkstraat is er een inloopbijeenkomst geweest in de Westerkerk, waarbij aanwonenden de definitieve plannen konden inzien, er kwamen ongeveer 15 personen op de bijeenkomst af. Voor de doorfietsroute door Petenbos is ook een inloopavond georganiseerd. Deze

bijeenkomst was aan de Goudmos waarbij aanwonenden de definitieve plannen konden inzien van de doorfietsroute. Ongeveer 20 bewoners waren hierbij aanwezig.

Inloopavond herinrichting Dragonder-noord fase 2 (September 2024)

Voor de toekomstige herinrichting van de Hofstede, 't Koetshuis, 't Voorhuis, 't Achterhuis, De Balk en De Schelf organiseerden we in september 2024 een inloopavond bij zalencentrum Aller Erf. Tijdens de avond haalden we ideeën en wensen op bij bewoners voor de nieuwe inrichting van deze straten in de wijk Dragonder-noord. Ongeveer 80 bewoners waren hierbij aanwezig.

Visie Verbindend en veelzijdig, Veenendaalse kijk op diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid – input en participatie (September – November 2024)

Deze visie gaat over hoe we goed met elkaar kunnen samenleven. Hoe we ervoor zorgen dat iedereen zichzelf kan blijven, met hun eigenheid en diversiteit. En hoe we ervoor zorgen dat iedereen gelijke kansen krijgt.

Daarom was het belangrijk om met veel mensen te praten. Verschillende mensen hebben deelgenomen aan bijeenkomsten waar ze hun ideeën konden delen. Voor het maken van een visie is het belangrijk om te weten hoe mensen de toekomst zien. Daarom werd bij elke bijeenkomst gevraagd: wat is je droom? Hoe gaan we in Veenendaal met elkaar om over tien jaar?

De bijeenkomsten vonden plaats op verschillende locaties in Veenendaal. De deelnemers waren een mix van professionals (zoals mensen die in de zorg werken in Veenendaal) en inwoners (zoals mensen die zich vrijwillig inzetten voor een inwonersinitiatief). Ook werd via de Rijnpost een uitnodiging gedaan aan alle inwoners.

Om ervoor te zorgen dat er ook formele vertegenwoordiging was, is een paar keer met de gemeenteraad gesproken. En met de adviesraden (die bijvoorbeeld advies geven over zorg, jeugd of WMO).

Verder is er in de gemeentelijke organisatie ook uitgebreid aandacht geweest voor de visie. Want de gemeente moet er zelf mee aan de slag. Daarom zijn ook alle medewerkers betrokken en konden zij ook input geven.

Buurtaanpak en BOSS (speelplekken) Achterkerkbuurt (September en december 2024)

In september en december waren er twee inloopbijeenkomsten over beheerswerkzaamheden, vergroening en inrichting van speelplekken in de Achterkerkbuurt. Samen met bewoners uit de buurt maakten we eerste ontwerpen voor de diverse speelplekken. We hebben ook de groenplannen gepresenteerd voor onderhoud en vergroening van de buurt. Bewoners konden ook online deelnemen aan de participatie.



Game dag (Oktober 2024)

Samen met de politie is in de herfstvakantie een Game Dag voor jongeren georganiseerd. Tijdens dit event konden jongeren samen met de politie en handhavers van de gemeente verschillende soorten games spelen. Daarnaast waren er nog andere activiteiten zoals een freerunnen en lasergamen. Het doel was om op een laagdrempelige manier in contact te komen met jongeren om met hen het gesprek aan te kunnen gaan over veilig online zijn (in de breedste zin) en hen weerbaarder te maken tegen zaken die zij online tegenkomen zoals cybercriminaliteit en extremistisch gedachten goed. Verschillende (lokale) partners waren betrokken; jongerenwerk van Veens Welzijn, Multi Media Centrum, GGD, Helpwanted en Traffic Skills.



Gezonde buurten Schrijverswijk (November 2024)

In november 2024 was er een bijeenkomst voor de start van het project Gezonde Buurten Schrijverswijk. Gezonde Buurten is een samenwerking met Jantje Beton, IVN en JOGG. In de Schrijverswijk worden speelplekken aangelegd en verbeterd en wordt gekeken naar ontmoetingsplekken. Daarnaast wordt er vanuit beheer gekeken of er vergroening mogelijk is en wordt onderhoud gepleegd aan bestaand groen.



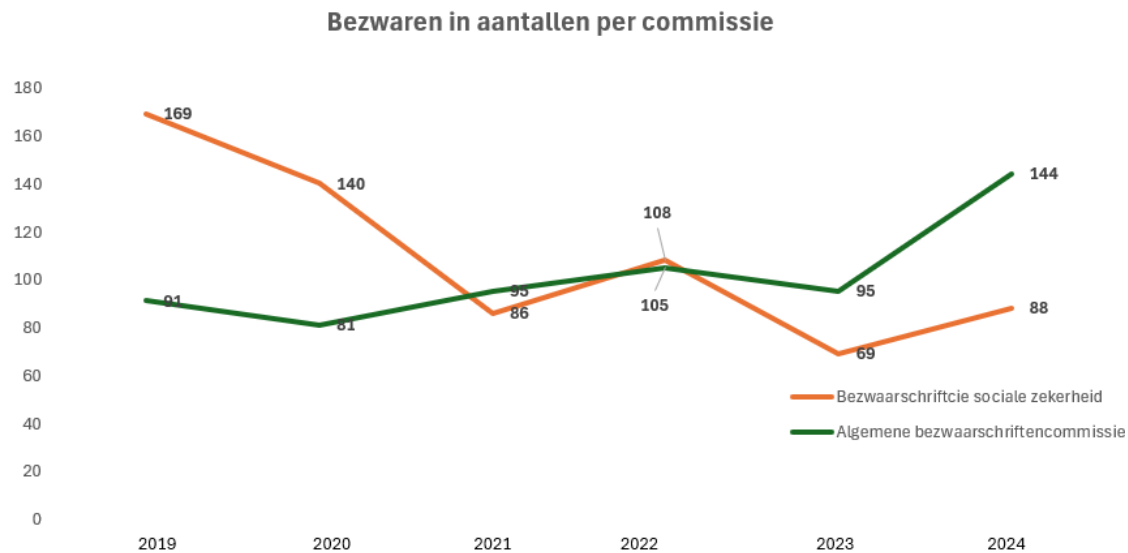
Bezwaren, klachten en Wob-verzoeken 2024

Bezwaren (stand begin januari 2025)

Wanneer men het niet eens is met een ontvangen besluit van de gemeente, is er een mogelijkheid om daar schriftelijk bezwaar tegen te maken. Een schriftelijk bezwaar wordt voorgelegd aan een onafhankelijke adviescommissie. Deze commissie beoordeelt de bezwaren en adviseert. Veenendaal kent 2 van adviescommissies, namelijk de bezwaarschriftencommissie sociale zekerheid en de algemene bezwaarschriftencommissie.

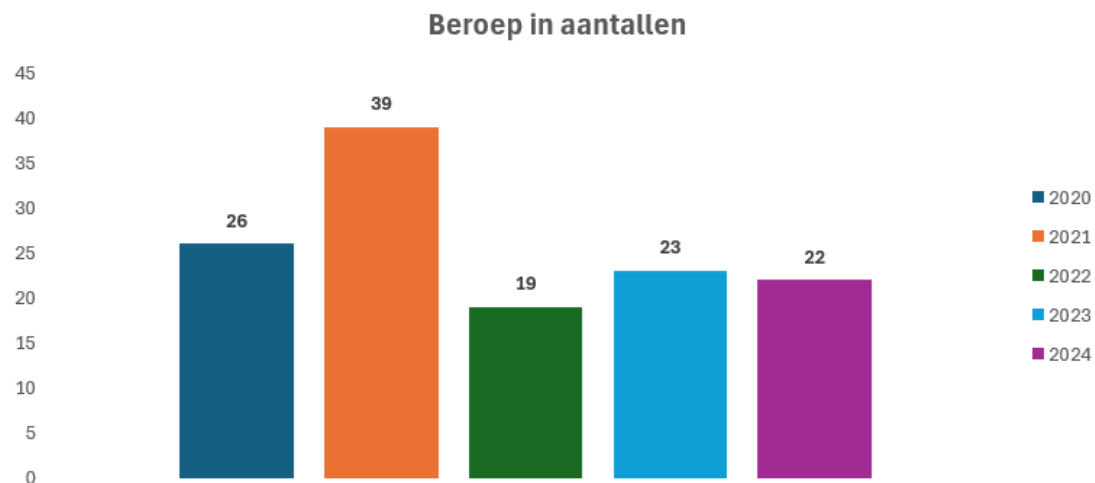


In 2024 zien we een aanzienlijke stijging van het aantal bezwaren voor zowel de commissie sociale zekerheid als de algemene bezwaarschriftencommissie. Hoogste stijging is aan de kant van de algemene bezwaarschriftencommissie.



Beroepen

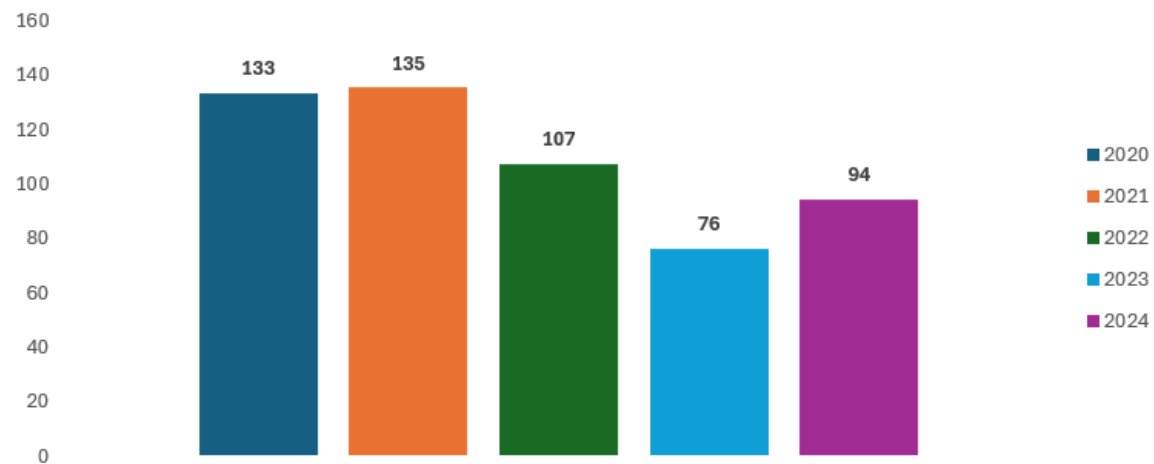
Wanneer het bezwaar niet toegekend wordt door de aangewezen commissie bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de rechtbank en daarna in hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep of de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Het aantal beroepen (inclusief de voorlopige voorzieningen en hoger beroepen) is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van voorgaande jaren.



Klachten 2024

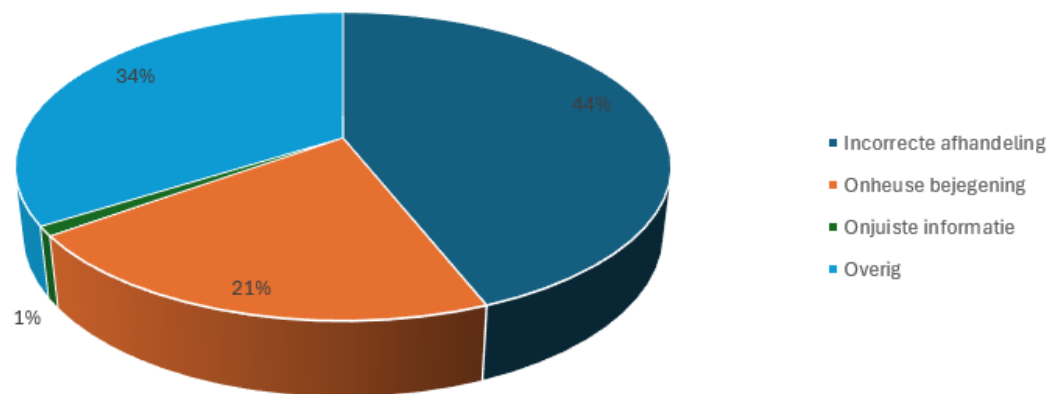
Bij onze organisatie staat kwaliteit hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat iemand ontevreden is over onze manier van handelen. In geval van ontevredenheid kan men ervoor kiezen een klacht in te dienen. In 2024 is het aantal klachten gestegen ten opzichte van 2023.

Klachten in aantallen



Als je kijkt waar de klachten betrekking op hebben dan ziet het er als volgt uit:

Klachten verdeling naar soort %



Wet open overheid (Woo) (voor 2023 Wob)

Het aantal (passieve) informatieverzoeken is drastisch gestegen van 12 in 2023 naar 43 in 2024. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat sommige mensen meerdere Woo-verzoeken hebben gedaan. De Woo stelt echter (helaas) geen eisen qua belang.

Onder de Woo zullen de komende jaren, gefaseerd, een aantal informatiecategorieën actief geopenbaard moeten gaan worden. De 1^e tranche met de ontsluiting van de 1^e 5 categorieën (waarvan 4 betrekking hebben op gemeenten) heeft in 2024 plaatsgevonden. De uitvoering van deze wet zal de komende jaren ook de nodige inspanning blijven vragen van de organisatie. Het zal per informatiecategorie verschillen. De verwachting is dat eind 2025 een volgende tranche bekend zal worden gemaakt. Het is een uitdaging om onze informatie zo te organiseren dat deze makkelijk doorzoekbaar is en ontsloten kan worden. Er is dan ook directe samenhang met Programma informatiesamenleving.

