

# BURGERJAARVERS LAG



Veenendaal maakt  
plaats voor jou

## Algemeen

### Omschrijving (toelichting)

In dit Burgerjaarverslag doet de burgemeester verslag van de gemeentelijke dienstverlening en burgerparticipatie in 2025.

**In één oogopslag** – dienstverlening, participatie en inwonerbetrokkenheid in Veenendaal (2025)

Kernpunten en cijfers uit 2025, samengevat op één pagina.

<p><b>Participatie: projecten &amp; bereik</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· <b>Het Ambacht (parkeren):</b> meerdere sessies, <b>bijna 300</b> deelnemers</li><li>· <b>Spoorzone:</b> vervolgconferentie (3 juni), <b>85</b> deelnemers</li><li>· <b>Omgevingsvisie:</b> inloop + gesprekken; inwonerspanel <b>1.014</b> reacties</li><li>· <b>Stadspark:</b> ontwerpessie + parkdag; online vragenlijst <b>±900</b> reacties</li></ul> <p><i>Ideeën zijn benut voor vervolgstappen en ontwerpen.</i></p>	<p><b>Theater &amp; onderwijs</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· <b>Nieuw theater:</b> in wijken en online <b>597</b> vragenlijsten; publieksavond (29 sept) met stemronde</li><li>· <b>IKC Het Erf:</b> 3 bijeenkomsten (7 apr, 10 jun ontwerpessie, 30 sept presentatie)</li><li>· <b>IKC Studio (D)ragonder Zuid:</b> startbijeenkomst (8 sept), <b>65</b> aanwezigen; terugkoppeling ontwerp in 2026</li><li>· <b>Tuinstraat:</b> informatieve inloop (8 sept); omgevingsplan in 2026 ter visie</li></ul>
<p><b>Energieneutraal Veenendaal</b> (buurtuitvoeringsplannen)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· <b>Petenbos(-Oost):</b> sociale enquête (&gt;1/3 wijk), 2 bewonersavonden, duurzaamheidsmarkt <b>&gt;500</b> bezoekers, workshops (±60)</li><li>· <b>Drazeo:</b> 5 deelgebieden; enquêtes, bijeenkomsten, energieadvies en acties (o.a. isolatie)</li><li>· <b>Schepenbuurt:</b> start (nov 2025), eerste brief; meedenkgroep meldt zich al breed aan</li></ul>	<p><b>Inclusie &amp; samenleven</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· <b>Veenendaal voor iedereen:</b> werkgroep Week van de Toegankelijkheid (maandelijks) + webpagina</li><li>· Aansluiten bij initiatieven: o.a. koffieochtend vrouwen met migratieachtergrond, iftar</li><li>· <b>Pride:</b> informatiestand tegen discriminatie + tentoonstelling en dialoog</li><li>· <b>Orange the World:</b> samen opgezet met organisaties</li></ul> <p><i>Focus in 2025: samen acties uitvoeren en zichtbaar maken.</i></p>

<p><b>Veiligheid &amp; contact in de wijk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Veiligheidsmiddagen:</b> gesprek met wijkagenten, boa's, wijkcoaches en wijkpartners</li> <li>· <b>Wijksprekuren:</b> laagdrempelig voor vragen, zorgen en ideeën; signalen uit wijken opgehaald</li> <li>· <b>BOSS speelplek Franse Gat:</b> samen ontworpen met buurtbewoners; opening met buurt</li> </ul>	<p><b>Rechtsbescherming &amp; open overheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Bezwaren:</b> in 2025 nagenoeg gelijk aan 2024 (wel verschuiving tussen commissies)</li> <li>· <b>Beroepen:</b> licht gedaald t.o.v. voorgaande jaren</li> <li>· <b>Klachten:</b> voor het 2e jaar op rij gestegen; verdeling vergelijkbaar met 2024</li> <li>· <b>Woo:</b> verzoeken verder gestegen naar <b>51</b> in 2025</li> </ul>
<p><b>Dienstverlening (KCC)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Balie:</b> 37.514 baliebezoeken; 20.325 afspraken (2.310 no-show; 11,36%)</li> <li>· <b>Vrije inloop:</b> 19.781 bezoekers</li> <li>· <b>Telefonie:</b> 48.986 telefoontjes; WMO-loket 8.436</li> <li>· <b>Reisdocumenten:</b> 13.386 aanvragen (piek)</li> <li>· <b>Web/digitaal:</b> 1.937 webvragen; chatbot 371 gesprekken</li> </ul>	<p><b>Verkiezingen &amp; servicepunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Tweede Kamerverkiezing:</b> 29 okt 2025; 44 stembureaus</li> <li>· <b>Centrale telling:</b> 30 okt (De Open Hof/Aller Erf)</li> <li>· <b>Gevonden voorwerpen:</b> 442 registraties; 113 terug naar eigenaar</li> <li>· Voorbereiding GR-verkiezingen 2026 liep parallel door</li> </ul>

### Verdiepende toelichting – context bij de kernpunten

#### 1. Participatie: projecten & bereik

In 2025 is participatie breed ingezet: van fysieke bijeenkomsten tot online vragenlijsten en panelonderzoek. Daarmee konden inwoners niet alleen meepraten, maar ook keuzes afwegen (bijvoorbeeld varianten, inrichting en prioriteiten). De opbrengst is telkens teruggelegd in vervolgstappen: ontwerpkeuzes, verdere planuitwerking of een volgende participatieronde.

- Bij gebiedsontwikkelingen (o.a. Spoorzone en Stadspark) is zichtbaar geworden welke waarden inwoners het belangrijkste vinden: bereikbaarheid, groen, veiligheid en verblijfskwaliteit.
- Bij beleidsvorming (o.a. Omgevingsvisie) hielp de combinatie van gesprekken en panelreacties om een breed beeld op te bouwen, inclusief geluiden die anders minder snel aan tafel komen.
- Waar veel reacties binnenkwamen, is extra aandacht nodig voor heldere terugkoppeling: wat is wel/niet overgenomen en waarom.

## **2. Theater & onderwijs**

Bij het traject voor een nieuw theater lag de nadruk op het ophalen van voorkeuren en afwegingen (locatie, functie, bereikbaarheid en beleving). De combinatie van wijkgerichte gesprekken, een brede vragenlijst en een publieksavond met stemronde gaf zicht op wat inwoners belangrijk vinden én waar men verschillend over denkt.

Voor onderwijshuisvesting (IKC's en Tuinstraat) is 2025 vooral gebruikt om wensen en randvoorwaarden vroegtijdig te verzamelen. Dat helpt om in 2026 sneller tot concrete besluitvorming en (waar nodig) formele planprocedures te komen, met minder verrassingen in de omgeving.

## **3. Energieneutraal Veenendaal (buurtuitvoeringsplannen)**

De aanpak per buurt laat zien dat energietransitie alleen werkt als informatie, advies en concrete handelingsperspectieven samenkomen. In Petenbos(-Oost) en Drazeo zijn verschillende vormen ingezet (enquête, avonden, markt, workshops, advies), zodat zowel oriënterende bewoners als bewoners die al stappen willen zetten, konden aanhaken.

- Bereik vergroten: herhalen via meerdere kanalen en momenten werkt beter dan één grote bijeenkomst.
- Van praten naar doen: praktische acties (zoals isolatie-advies en concrete vervolgstappen) verlagen de drempel.
- Nieuwe start in Schepenbuurt: de vroege belangstelling voor een meedenkgroep is een kans om vanaf het begin verwachtingen helder te maken.

## **4. Inclusie & samenleven**

In 2025 lag de focus op samen uitvoeren en zichtbaar maken: niet alleen plannen maken, maar activiteiten organiseren met partners en inwoners. De werkgroep rond de Week van de Toegankelijkheid en de bijbehorende webpagina helpen om informatie beter vindbaar te maken. Door aan te sluiten bij bestaande initiatieven (zoals ontmoetingsmomenten en themabijeenkomsten) wordt het netwerk sterker en ontstaat er meer continuïteit dan bij losse acties.

## **5. Veiligheid & contact in de wijk**

De veiligheidsmiddagen en wijkspreekuren zijn bedoeld om drempels te verlagen: vragen kunnen vroeg worden gesteld en signalen worden sneller opgepikt. Dit helpt ook om onderwerpen te bundelen en gericht terug te koppelen (wat kan de gemeente wel doen, wat niet, en welke partner is aan zet). Concrete voorbeelden, zoals de samen ontworpen BOSS-speelplek, laten zien dat co-creatie in de wijk kan leiden tot tastbare verbeteringen.

## **6. Rechtsbescherming & open overheid (duiding)**

De cijfers over bezwaren, beroepen, klachten en Woo-verzoeken geven samen een beeld van hoe inwoners hun rechten gebruiken en hoe transparantie wordt gevraagd. Een stabiel aantal bezwaren met een verschuiving tussen commissies kan duiden op veranderingen in type besluiten of onderwerpen die spelen. Een stijging in klachten vraagt om extra aandacht voor verwachtingenmanagement, bereikbaarheid en de kwaliteit van de afhandeling. De stijging van Woo-verzoeken past bij een bredere behoefte aan openheid en inzicht in besluitvorming.

Begrip	Wat zegt het (kort)?
<b>Bezwaar</b>	Inwoner vraagt de gemeente om een besluit te heroverwegen; signaal voor (on)duidelijkheid van besluiten of impact in de praktijk.
<b>Beroep</b>	Vervolgstep bij de rechter; vaak complexer en geeft inzicht in juridische robuustheid en dossierkwaliteit.
<b>Klacht</b>	Onvrede over gedrag/communicatie/afhandeling; helpt verbeterpunten te vinden in dienstverlening en contactmomenten.
<b>Woo-verzoek</b>	Vraag om publieke informatie; stijging betekent doorgaans meer behoefte aan inzicht en vraagt capaciteit voor tijdige afhandeling.

### Wat nemen we mee naar 2026?

- **Terugkoppeling verbeteren:** per traject expliciet maken wat er met inbreng is gedaan (en wat niet), in begrijpelijke taal.
- **Mix van kanalen vasthouden:** online én fysiek, zodat verschillende doelgroepen kunnen meedoen.
- **Vroegsignalering uit wijken:** signalen uit wijkspreekuren en veiligheidsmiddagen sneller vertalen naar acties en communicatie.
- **Open overheid organiseren:** Woo-afhandeling en actieve openbaarmaking blijven aandacht vragen qua planning, capaciteit en voorspelbaarheid.
- **Inclusie zichtbaar maken:** partnerschappen en initiatieven blijven ondersteunen en beter vindbaar maken.

### 7. Dienstverlening (KCC)

Het Klantcontactcentrum (KCC) helpt inwoners via balie, telefoon en digitale kanalen bij vragen en aanvragen.

- **Balie:** 20.325 afspraken (14.604 online; 5.721 via telefoon/balie/receptie), 2.310 no-show (11,36%); 19.781 vrije-inloopbezoeken; totaal 37.514 baliebezoeken.

- **SMS-reminder/no-show:** sinds juli 2023 sms twee dagen vooraf; no-show daalde van >19% (2022) naar 14% (2023) en ruim 10% (2024); 2025: 11,36%.
- **Reisdocumenten:** piek sinds 2024 (geldigheid 10 jaar sinds 2014); 13.386 aanvragen in 2025 (2024: 13.157).
- **Telefonie:** 48.986 telefoontjes (2024: 49.478; o.a. uitbesteding Belastingen); WMO-loket 8.436 (2024: 6.662).
- **Gevonden voorwerpen:** 442 registraties (2024: 484); 113 terug naar eigenaar (2024: 100).
- **Verkiezingen:** Tweede Kamerverkiezing 29 okt 2025; 44 stembureaus; centrale telling 30 okt (De Open Hof/Aller Erf). Voorbereiding GR-verkiezingen 2026 liep parallel door.
- **Chatbot Bo:** live sinds begin oktober 2025; in 3 maanden 371 gesprekken (57,95% tijdens kantoortijden; 42,05% daarbuiten); volledig geautomatiseerd.
- **Vraag aan de gemeente (webformulier):** 1.937 vragen in 2025; KCC handelt af of zet door.
- 1.019 gestart en afgehandeld in 'Vraag aan de gemeente'
- 890 doorgezet naar een ander zaaktype
- 28 omgezet naar 'Vraag aan de gemeente' vanuit een ander zaaktype